2021 REPORT DI SOSTENIBILITÀ

GRUPPO BANCA SISTEMA



BANCA SISTEMA

Indice

Lettera della Presidente 1

Premessa metodologica 2

1. **Il Gruppo Banca Sistema** 3

   La storia del Gruppo 6

   La struttura del Gruppo 10

   Il modello di business 11

   Il Piano Strategico 2021-2023 12

   Gli stakeholder del Gruppo 13

2. **L'importanza della comunicazione non finanziaria per il Gruppo Banca Sistema** 15

   L'analisi di materialità 16

   I temi di sostenibilità rilevanti per il Gruppo 17

   I principali rischi di sostenibilità 19

3. **Governance del Gruppo** 20

   La struttura della governance 20

   Sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi 22

      Costruzione di un *business* responsabile e gestione di rapporti improntati alla correttezza 23

      Anticorruzione e antiriciclaggio 24

      Governo del rischio in ottica di sviluppo sostenibile della Banca 26

   La salvaguardia del patrimonio informativo e dei dati del Gruppo Banca Sistema 28

4. **Clienti** 31

   Soddisfazione della clientela e trasparenza 31

5. **Comunità** 35

   Inclusione finanziaria 35

6. **Capitale umano** 37
Valorizzazione e sviluppo del capitale umano 37
La salute e la sicurezza 40
Il benessere dei dipendenti 41
Diversità e inclusione 42
7. **Tutela dell'ambiente** 44
Gli impatti ambientali diretti 44
Consumi energetici ed emissioni 47
Consumi di materiali 46
Produzione di rifiuti 46
Prelievo idrico 46
Allegati 47
Nota metodologica 58
Informazioni sul documento 58
8. **Sommario degli indicatori GRI (GRI Content Index)** 60
Contatti 68

Lettera della Presidente

Il presente *Report* di sostenibilità del Gruppo Banca Sistema, redatto su base volontaria nella sua seconda edizione, trae la sua genesi e si sviluppa in continuità con le diverse occasioni di confronto e il percorso avviato all'interno della Banca sulle tematiche ESG, che sono ormai al centro dell'attenzione dei *policy maker*, ma non solo, e continuano a confluire in iniziative normative, comunitarie e nazionali.

Il Gruppo Banca Sistema ha dunque il piacere di pubblicare il proprio secondo *Report* di sostenibilità esprimendo la piena consapevolezza e condivisione del significato che la "sostenibilità" riveste per il Gruppo.

Il concetto di "sostenibilità" costituisce una componente essenziale di una moderna accezione della "sana e prudente gestione", principio evocato nella regolamentazione bancaria. Con questa convinzione, e non sulla scia di un *trend* o per spirito di emulazione, abbiamo proseguito il percorso avviato lo scorso anno seguendo le novità normative in materia di ESG rilevanti per le banche e portando a compimento questa seconda edizione.

Nelle more della definizione di schemi di *reporting* uniformi per le banche dell'Unione Europea e per agevolare il confronto con il primo Report di Sostenibilità, il documento ha mantenuto la struttura del *Report* dello scorso anno, raggruppando le informazioni di carattere non finanziario nelle cinque categorie: governance, clienti, persone, comunità, ambiente.

Il presente *Report* tiene conto delle iniziative assunte da Banca Sistema a fronte di talune novità normative entrate in vigore nel corso del 2021: quelle in tema di *governance* (35° aggiornamento della Circolare 285 di Banca d'Italia) e quelle relative alle politiche di remunerazione (37° aggiornamento della Circolare 285 di Banca d'Italia). In particolare, Banca Sistema ha esteso le competenze del Comitato Controlli Interni e Gestione dei Rischi, per includervi le materie ESG, e ha rivisto le Politiche di Remunerazione per tenere conto anche degli obiettivi di sostenibilità.

Il Gruppo Banca Sistema proseguirà nel corrente esercizio il proprio percorso di affinamento degli strumenti di gestione dei nuovi rischi, fra cui i rischi climatici ed ambientali, anche in considerazione del mutato contesto esterno dovuto allo scoppio della guerra in Ucraina, all'impennata dei prezzi delle primarie materie prime e al prospettato innalzamento dei tassi.

Buona lettura,

Avv. Luitgard Spögler
Presidente del Consiglio di Amministrazione
Banca Sistema S.p.A.

Premessa metodologica

Il D.Lgs. 254/2016 (che ha recepito la Direttiva 2014/95/UE) ha introdotto nell'ordinamento italiano l'obbligo, per le società o gruppi di grandi dimensioni e per gli enti di interesse pubblico, di rendicontare su temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, rilevanti per ciascuna impresa, alla luce delle proprie attività e caratteristiche.

Pur non rientrando nella categoria degli enti di interesse pubblico con le caratteristiche dimensionali previste per l'applicazione del D.Lgs. 254/2016, il **Gruppo Banca Sistema S.p.A.** (di seguito anche, il "Gruppo", o la "Banca") ha redatto su base volontaria il presente **Report di Sostenibilità 2021**, seconda edizione della reportistica non finanziaria del Gruppo.

Le informazioni qualitative ed i dati quantitativi riportati nel presente documento si riferiscono alle politiche praticate e alla gestione dei temi **ambientali, sociali e di governance (c.d. "ESG")**, utili ad assicurare la comprensione delle iniziative svolte dal Gruppo in tali ambiti, del loro andamento, dei risultati conseguiti e degli impatti che ne sono derivati.

Ai fini della redazione del presente Report, si è tenuto conto di quanto previsto dal D. Lgs. 254/2016, in materia di rilevanza dei temi da rendicontare e dei relativi rischi, nonché dei principi e delle metodologie previsti dai più recenti standard pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI), framework di riferimento a livello nazionale e internazionale per la definizione di modelli per il reporting non-finanziario.

1 Il Gruppo Banca Sistema

Il Gruppo Banca Sistema è oggi un primario operatore specializzato nei seguenti tre settori dei servizi **finanziari: factoring**, con l'acquisto, gestione e recupero di crediti commerciali, prevalentemente verso la Pubblica Amministrazione, nonché di crediti fiscali e crediti nei confronti del settore del calcio; finanziamenti personali contro **cessione del quinto dello stipendio e della pensione**, attraverso l'attività di *origination* diretta e l'acquisto di portafogli di crediti; **credito su pegno**, attività svolta dalla società controllata ProntoPegno S.p.A., primo operatore di diritto italiano in questo mercato.

Banca Sistema offre servizi di factoring, prevalentemente di crediti del settore della sanità pubblica, anche in Spagna, tramite EBNSISTEMA Finance, società finanziaria di diritto spagnolo, controllata congiuntamente con il partner EBN Banco.

La Banca è inoltre attiva, in Italia e all'estero, nel settore della raccolta di risparmio tramite **conti di deposito vincolati** e offre alla propria clientela in Italia servizi bancari tradizionali (**conti correnti** e **conti titoli**), mantenendo tuttavia i propri tratti distintivi di istituto bancario specializzato che non eroga finanziamenti in forma classica.



*Il **Factoring** rappresenta circa il **70%** del business del Gruppo; la **Cessione del Quinto** il **19%**; il **Credito su Pegno l'11%**, con ulteriori **prospettive di crescita.***

Banca Sistema, nata nel 2011 con il supporto e il coinvolgimento delle fondazioni bancarie Cassa di Risparmio di Alessandria, Fondazione Pisa e Fondazione Sicilia, è **quotata** dal 2015 sul segmento Star di **Borsa Italiana**.



*Opera con licenza bancaria dal 2011 e dal **2015 è quotata sul segmento Star** di Borsa Italiana, riservato alle società che si impegnano a rispettare requisiti di eccellenza in termini di comunicazione e **trasparenza, liquidità** e **governance**.*

*Si distingue dalle banche tradizionali come **istituto specializzato, che opera nel segmento dei servizi di finanziamento attraverso operazioni con contenuta esposizione al rischio**.*

Il Gruppo è presente con sedi principali a Milano e Roma e con uffici e filiali a Bologna, Napoli, Palermo, Asti, Brescia, Civitavecchia, Firenze, Pisa, Mestre, Parma, Rimini e Torino.

Tale **capillarità sul territorio italiano** garantisce la fornitura di un servizio efficiente, che avvicina l'organizzazione al cliente finale, centro dell'attenzione per il Gruppo, e alla costante ricerca dell'eccellenza operativa.

Dalla sua fondazione Banca Sistema è impegnata nella promozione del talento emergente in campo artistico con il progetto no-profit Banca SISTEMA ARTE, avviato in concomitanza della nascita della Banca col fine di favorirne l'ingresso nel mercato dell'arte attraverso l'organizzazione di iniziative di visibilità e occasioni di incontro. Lo scouting e la selezione di giovani artisti italiani sono alla base dello sviluppo di questo progetto, che offre la possibilità di allestire ed esporre opere durante le mostre che periodicamente la Banca organizza presso le sue sedi. Dal 2011 ad oggi il progetto ha supportato il lavoro di 36 artisti, con la realizzazione di 23 mostre e l'acquisto di 81 opere, ora parte della collezione privata di Banca Sistema. In questi anni il progetto ha rappresentato un trampolino di lancio per diversi artisti, che hanno acquisito notorietà sia a livello nazionale che internazionale, conseguendo lo scopo originario del progetto stesso.

Composizione azionariato

Azionisti	Quota
SGBS S.r.l.	23,10%
Garbifin S.r.l.	0,54%
Gianluca Garbi	0,91%
Fondazione Cassa di Risparmio di Alessandria	7,82%
Chandler	7,48%
Fondazione Sicilia	7,40%
Moneta Micro Entreprises	5,12%
Fondazione Cassa di Risparmio di Cuneo	5,01%
Azioni Proprie	*0,35%*
Mercato	42,27%
Totale azioni	**80.421.052**

Dati al 30.05.2022

280
DIPENDENTI
rete di agenti
e mediatori

18
FILIALI
di cui 14 Pegno
e una struttura multicanale

100.000
CLIENTI
(aziende e privati)
rapporti di lungo periodo

11,6%
CET1 RATIO

13,1%
ROTE

€ 23,5 MLN
UTILE D'ESERCIZIO

€ 108,0 MLN
MARGINE DI INTERMEDIAZIONE

€ 3.064,2 MLN
TOTALE RACCOLTA

€ 2.736,7 MLN
CREDITI ALLA CLIENTELA

€ 169,3 MLN
CAPITALIZZAZIONE

DIVIDEND POLICY
Distribuzione di utili sotto forma di dividendi
(25% utile)

Dati al 31.12.2021

La storia del Gruppo

Banca Sistema **nasce** nel **2011** in un **momento storico di particolare difficoltà per l'Italia**, con l'obiettivo di sostenere le imprese fornitrici della Pubblica Amministrazione, fornendo loro liquidità, a fronte di operazioni di smobilizzo dei crediti commerciali.

Banca Sistema è stata quindi **pioniere** dell'attività del **factoring di crediti verso la Pubblica Amministrazione**, quando pochi ci credevano, inizialmente acquistando crediti di fornitori di soggetti del comparto della sanità pubblica, allargando successivamente e con gradualità l'attività ad altri settori di questa nicchia, ai **crediti fiscali** e **crediti del settore calcistico**, derivanti dai diritti televisivi e dalla cessione di giocatori. Dall'avvio del progetto, anche grazie all'acquisizione di Beta Stepstone nel 2016, la Banca è stata in grado di crescere nel *business* originario del factoring, con una gestione oculata del rischio, e di **sostenere le imprese** (grandi multinazionali e piccole e medie imprese) attraverso l'offerta di servizi finanziari e di servizi di incasso, *servicing* e funding, contribuendo in tale modo alla crescita e al consolidamento delle imprese.

Da dicembre 2020, Banca Sistema è anche presente in Spagna – tramite la società EBNSISTEMA Finance, controllata congiuntamente con il partner bancario spagnolo EBN Banco – prevalentemente nel segmento factoring di crediti verso la Pubblica Amministrazione spagnola, con una specializzazione nell'acquisto di crediti verso soggetti operanti nel comparto della sanità pubblica. L'espansione nel segmento del factoring all'estero procede: dal mese di giugno 2022, Banca Sistema è anche abilitata a prestare servizi di factoring in Portogallo.

Con lo scoppio della crisi pandemica scaturita dalla diffusione del Covid-19, la Banca si è anche attivata per intermediare le risorse pubbliche messe a disposizione nel contesto emergenziale a sostegno delle imprese, attraverso **finanziamenti garantiti da SACE.**



Essere al fianco dei nostri clienti, in particolare delle imprese fornitrici della Pubblica Amministrazione, con tenacia e disponibilità è parte della nostra storia e del nostro DNA ed è quello che abbiamo continuato a fare anche nell'attuale contesto emergenziale, garantendo quella liquidità necessaria per portare avanti anche servizi essenziali per i cittadini.

In rapida crescita, la Banca ha ampliato fin da subito le proprie attività con **prodotti di raccolta online** (conti correnti, conti deposito e conti titoli), avviando dal 2014 anche la **raccolta estera** in Germania e in Europa, attraverso conti deposito offerti su piattaforme online. Nel 2021 è stata in-

trodotta la firma digitale ed il riconoscimento a distanza per l'apertura di conto corrente, conto deposito e conto titoli in modalità completamente online e paperless nel pieno rispetto dell'ambiente ed in un'ottica di comodità ed efficientamento dei tempi.

In un'ottica di **diversificazione** in settori di business a bassa rischiosità e alta specializzazione, nel 2014 Banca Sistema ha iniziato ad operare nella **cessione del quinto dello stipendio e della pensione**, attraverso l'acquisto di portafogli di crediti e, a seguito dell'acquisizione di Atlantide nel 2019, anche con l'attività di origination diretta del prodotto QuintoPuoi, distribuito direttamente dalla Banca e attraverso una rete di oltre 60 intermediari OAM presenti su tutto il territorio nazionale. Nel corso del 2021, in linea con la strategia di digitalizzazione della Banca, la Divisone Cessione del Quinto ha introdotto SPID e CIE nel flusso di riconoscimento della clientela, dando la possibilità di gestire da remoto tutto il processo di accesso al finanziamento: dalla richiesta online di un preventivo fino al momento della sottoscrizione, in completa sicurezza e con tempi ridotti (da giorni, per il riconoscimento del cliente con processo fisico a minuti grazie a SPID/CIE).

Un ulteriore passo verso la diversificazione del Gruppo, con l'avvio dell'operatività nel settore del **credito su pegno**, è stato segnato con l'apertura nel 2017 della prima filiale a Milano e con la successiva costituzione della società dedicata **Pronto Pegno S.p.A.**, intermediario finanziario "106", operativa dal 1° agosto 2019, con l'obiettivo di cogliere al meglio le prospettive di crescita in questo settore, che ha una importante **valenza sociale**. Negi anni l'attività del pegno ha continuato a crescere in modo organico, con piccole acquisizioni e con l'integrazione del ramo credito su pegno da Intesa Sanpaolo a luglio del 2020. Nel corso del 2021 il percorso di crescita di ProntoPegno è proseguito con l'acquisto del portafoglio crediti di Banca Cassa di Risparmio di Asti, della controllata Biver Banca - Cassa di risparmio di Biella e Vercelli e la contestuale apertura della filiale di Asti. È stata inoltre aperta una nuova filiale a Brescia.

ProntoPegno ha inoltre proseguito nel percorso di digitalizzazione del prodotto grazie all'introduzione ad agosto 2021 dell'App DigitalPegno, attraverso cui la società è la prima e l'unica ad offrire il servizio di rinnovo delle polizze online oltre alla possibilità di partecipare alle aste effettuando offerte online.

ProntoPegno è oggi posseduta per il 75% da Banca Sistema S.p.A. e per il 25% da tre fondazioni bancarie (Cassa di Risparmio di Cuneo, Cassa di Risparmio di Alessandria e Fondazione Pisa). Con 13 filiali sul territorio, il credito su pegno è oggi uno dei tre core business del Gruppo.

È avviato il progetto di prestazione del servizio di credito su pegno anche in Grecia, tramite una società appositamente costituita e controllata da ProntoPegno.



*In soli dieci anni il Gruppo Banca Sistema, oltre a crescere e consolidarsi nel business originario del **factoring**, ha perseguito e realizzato la sua **strategia di diversificazione in business a bassa rischiosità e alta specializzazione** ampliando le attività nei finanziamenti contro **cessione del quinto dello stipendio e della pensione** e nel **credito su pegno**, settori nei quali ha finalizzato negli ultimi anni due importanti acquisizioni.*

***Innovazione e digitalizzazione** sono leve importanti per offrire ai clienti del Gruppo Banca Sistema un range di servizi sempre più in linea con le abitudini e le esigenze della vita moderna, per abilitare ulteriormente l'accesso ai servizi di credito creando multicanalità nonché per contribuire attivamente a ridurre l'impatto sull'ambiente.*

Dalla sua nascita, il Gruppo Banca Sistema ha registrato andamenti molto positivi, con un tasso medio di crescita annuo composto (CAGR) del 42% – sia per l'utile netto che per il patrimonio netto – e con una crescita degli attivi del 28%. Il Gruppo è passato da € 700 mila di utili a € 23 milioni, da un patrimonio di 12 milioni a quasi € 260 milioni, da 50 a circa 280 dipendenti, da € 212 milioni di crediti alla clientela a € 2,7 miliardi, da un margine di intermediazione di € 3,7 milioni a oltre € 100.

42%

*tasso di crescita annuo composto (**CAGR**) sia per l'**utile netto** che per il **patrimonio netto***

*da **50** a **280** **dipendenti***

28%

*crescita degli **attivi***

*da un **patrimonio** di* **€ 12MLN** *a quasi* **€ 260MLN**

da **€ 700K** *a* **€ 23MLN** *di **utili***

da **€ 212MLN** *a* **€ 2,7MLD** *di **crediti alla clientela***

da **€ 3,7MLN** *a oltre* **€ 100MLN** *di **margine di intermediazione***

Dati 2011-2021

La struttura del Gruppo

Il Gruppo Banca Sistema si compone della capogruppo Banca Sistema S.p.A., con sede a Milano, delle controllate ProntoPegno S.p.A., Largo Augusto Servizi e Sviluppo S.r.l., Specialty Finance Trust Holdings Limited (società di diritto inglese posta in liquidazione nel mese di dicembre 2021) e della joint venture spagnola EBNSISTEMA Finance S.L.

L'area di consolidamento include inoltre le seguenti società veicolo dedicate alle cartolarizzazioni di crediti della Banca: Quinto Sistema Sec. 2019 S.r.l., Quinto Sistema Sec. 2017 S.r.l. e BS IVA SPV S.r.l.

L'organigramma in vigore al 31 dicembre 2021 è il seguente:



Il modello di business

Banca Sistema è una realtà finanziaria indipendente con un modello di business specializzato e diversificato in nicchie di mercato, che espongono il Gruppo in modo limitato ai rischi collegati ai diversi settori economici, permettendo di soddisfare il fabbisogno di liquidità delle persone e la domanda finanziaria delle imprese favorendone l'efficienza e fungendo da trait d'union tra settore pubblico e privato.

Tale modello di business permette all'istituto di mantenere la propria distintività rispetto alla banche tradizionali, pur operando con licenza bancaria, ed è la base per perseguire una strategia orientata alla costante crescita ed espansione in nuove aree con un'oculata gestione della dotazione patrimoniale e del rischio, facendo leva sullo sviluppo delle competenze ed esperienze delle proprie risorse e sul rispetto e la tutela delle relazioni con la clientela nel lungo periodo, il cui soddisfacimento rappresenta un obiettivo primario.

Oggi il core-business del Gruppo Banca Sistema è rappresentato da tre aree:

Factoring	Cessione del Quinto	Credito su Pegno
Attraverso operazioni di factoring, la Banca fornisce supporto alle aziende fornitrici (cedenti) della Pubblica Amministrazione (debitore ceduto). L'esposizione è collegata al rischio di revocatoria, in caso di fallimento del soggetto cedente, e all'eventuale *default* del debitore ceduto.	Questa particolare forma di prestito personale, rimborsato dal debitore attraverso stipendio o pensione, espone al rischio limitato di una possibile insolvibilità del debitore (per es. in caso di perdita del lavoro). A copertura di tale rischio sono attive polizze assicurative.	Si tratta di finanziamenti, anche di piccoli importi, assistiti da una garanzia di tipo reale su un bene prezioso (principalmente oro, ma anche diamanti e orologi di marca). L'esposizione al rischio è quasi nulla in quanto l'importo del prestito erogato corrisponde al massimo a 4/5 del valore del bene concesso in garanzia (che viene assicurato per la custodia).

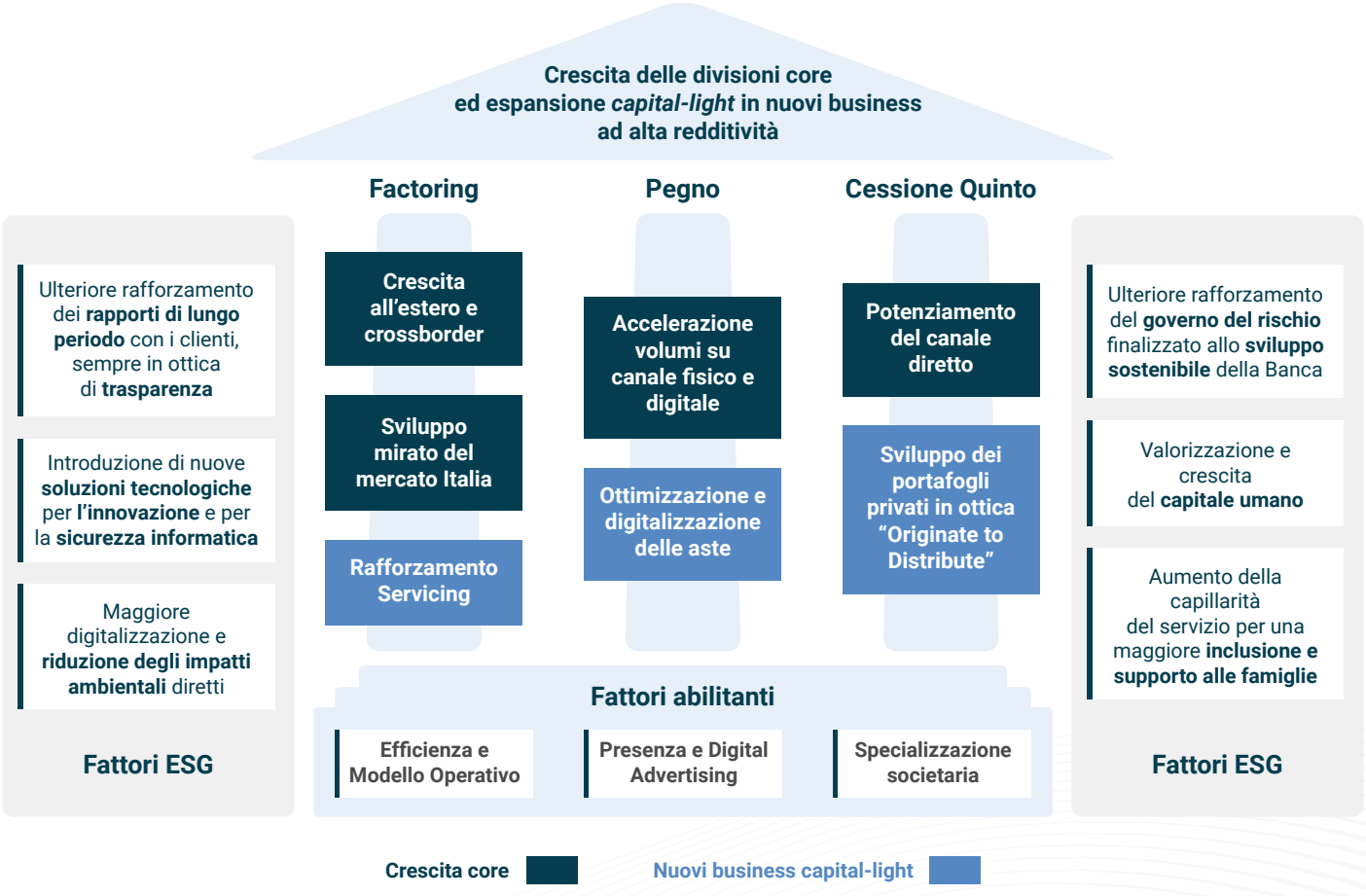
Nella gestione delle proprie attività caratteristiche di ciascuna linea di business, al fine di diffondere un modello comportamentale orientato alla sostenibilità, che indirizzi il modo di relazionarsi di ognuno nelle varie situazioni lavorative e favorisca un approccio unitario nell'interlocuzione con i vari *stakeholder*, la Banca ha adottato un proprio **Codice Etico**, che individua i valori fondamentali su cui si fonda l'operato della Banca, fra cui rilevano, la lealtà, la professionalità, la trasparenza. Le norme di autodisciplina dettate dal Codice hanno l'obiettivo di ridurre il rischio che le persone che compongono l'organizzazione della Banca possano non riconoscere il disvalore intrinseco del proprio comportamento non conforme al Codice stesso e i possibili impatti negativi sulla reputazione della Banca.

Conciliare i propri valori con gli obiettivi di *performance* economica, è un obiettivo centrale dell'operato del Gruppo e si devono tradurre nella costruzione di rapporti con la clientela di lungo periodo, orientati alla soddisfazione dei bisogni in evoluzione e che sappiano far fronte al verificarsi di cambiamenti improvvisi, facendo leva sugli elementi della specializzazione, innovazione e leadership.

Il Piano Strategico 2021-2023

La strategia triennale del Gruppo Banca Sistema, rispondendo ai macro-trend di fabbisogno di liquidità delle famiglie ed accelerazione della spesa pubblica, si basa sulla capacità di consolidare e far crescere ulteriormente la posizione raggiunta nei dieci anni dalla sua fondazione, nei tre segmenti di business in cui opera.

Il Piano Strategico 2021-2023 prevede anche nuove iniziative, tra le quali, lo sviluppo di tool digitali, che permetteranno al Gruppo di crescere ulteriormente ed eccellere in termini di agilità ed efficienza operativa e di diversificazione della propria offerta.



Le iniziative per lo sviluppo delle linee di business e i fattori abilitanti previsti dal Piano Strategico avranno implicazioni non solo di tipo economico-finanziario, ma anche sotto un profilo di sostenibilità:

- **accessibilità** più efficace e snella **ai servizi** offerti dalla Banca, grazie al potenziamento del network distributivo (filiali e agenti) e all'accelerazione dello sviluppo del canale digitale;
- maggiore **sicurezza dei dati**, grazie agli interventi tecnologici previsti dal Piano;
- **minore ricorso a documenti cartacei**: grazie alla digitalizzazione dei processi interni e dei servizi alla clientela, il consumo di carta verrà sensibilmente ridotto in arco Piano.

Gli stakeholder del Gruppo

Nella sua attività operativa, il Gruppo Banca Sistema interagisce con diverse categorie di stakeholder, interni ed esterni, oggetto di specifiche linee di relazione e di coinvolgimento.

Il dialogo con gli stakeholder è una tematica centrale per il Gruppo; in generale, gli stakeholder sono quei soggetti che possono essere influenzati in modo significativo dalle attività di un'organizzazione o le cui azioni possono influenzare le attività dell'organizzazione. Coinvolgere adeguatamente le diverse categorie di stakeholder e comprenderne le loro esigenze è un passo fondamentale nel percorso di sostenibilità perseguito da Banca Sistema.

Di seguito viene fornita una mappa rappresentativa dei principali stakeholder del Gruppo Banca Sistema:



Categoria di stakeholder	Modalità di relazione
CLIENTI *Le persone giuridiche e fisiche cui la Banca offre i propri servizi di factoring, banking, cessione del quinto e credito su pegno*	Ai clienti, inclusi i debitori ceduti per il factoring, è rivolta attenzione e massimo impegno con un servizio specializzato che mira alla soddisfazione delle loro esigenze in continua evoluzione come lo è il contesto esterno sotto diversi aspetti (cambiamenti regolatori, evoluzione tecnologica e digitale, continui assestamenti del contesto emergenziale da Covid-19, emergere di nuovi bisogni e sensibilità). In tale contesto e prospettiva, obiettivi primari sono la fidelizzazione e l'ampliamento della clientela. Le modalità di coinvolgimento e relazione sono variegate e adattate di volta in volta alle mutevoli esigenze, da incontri one to one in presenza o virtuali all'organizzazione di eventi di confronto e approfondimento normativo, dall'incontro dei clienti in filiale all'interazione digitale attraverso i siti web, le app o i canali social del Gruppo.
AZIONISTI E ALTRI INVESTITORI *Gli investitori, inclusi gli azionisti, con i quali la Banca instaura un dialogo continuo per creare valore nel medio lungo termine*	Banca Sistema si relaziona costantemente con gli investitori, azionisti e analisti equity attraverso una costante attività di aggiornamento, confronto e condivisione dell'andamento dei business, dei risultati ottenuti, delle iniziative di crescita organica e non e sulle principali tematiche e trend di rilevanza per il Gruppo, incluso l'inatteso scenario e l'impatto generato dal Covid-19. Durante il 2021, la Banca, in aggiunta alla comunicazione effettuata tramite comunicati stampa e conference call sui risultati trimestrali, ha aggiornato il mercato (società di investimento, case di analisi finanziaria e investitori/azionisti persone fisiche) quasi esclusivamente tramite conference call o video call. Nel corso del 2021, sono stati incontrati "virtualmente" un numero di investitori in linea con l'anno precedente, anche grazie alla partecipazione a 12 eventi, di cui 11 "virtuali", con l'obiettivo di aumentare la diversificazione della base azionaria. A fine 2021 rispetto allo scorso anno tra l'azionariato si registra un azionista in più con una partecipazione oltre il 5% del capitale sociale In data 17 dicembre 2021, il Consiglio di Amministrazione ha approvato il "Regolamento disciplinante la politica per la gestione del dialogo con gli azionisti e investitori" con riferimento alle molteplici forme di engagement che la Banca medesima pone in essere in materia.
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA *Le associazioni e gruppi di advocacy che svolgono attività di rappresentanza*	Banca Sistema partecipa attivamente alle iniziative di associazioni di settore e a *think tank* che svolgono attività di rappresentanza e si impegnano affinché gli interessi delle persone del settore cui la Banca si riferisce vengano tutelati. Allo stesso modo, partecipa a tavoli di discussione su temi di attualità legati alla politica e al mondo imprenditoriale, e a workshop dedicati a specifiche materie di interesse del settore bancario.
DIPENDENTI *Il Capitale Umano impiegato dal Gruppo Banca Sistema*	Il personale costituisce uno dei capitali fondamentali per la Banca. La sua valorizzazione passa anche dalla volontà di mettere i dipendenti al centro delle strategie dell'azienda. Banca Sistema ha sviluppato una serie di strumenti e iniziative per dialogare e coinvolgere costantemente i propri dipendenti: dai processi di definizione degli obiettivi e valutazione delle performance alle attività di comunicazione interna con cc.dd. Townhall meeting per tutto il personale e incontri a piccoli gruppi con l'AD o con il management, dalla condivisione delle informazioni attraverso comunicazioni dedicate, intranet aziendale, *sharepoint*, al coinvolgimento in eventi interni e attività sportive, contesto esterno permettendo, o in analisi di clima. I capi delle divisioni e i responsabili delle diverse funzioni aziendali riferiscono regolarmente al Consiglio di Amministrazione e sono chiamati a partecipare alle riunioni dei comitati endo-consiliari.

2 L'importanza della comunicazione non finanziaria per il Gruppo Banca Sistema

Gli aspetti ambientali, sociali e di governance (c.d. "ESG") influenzano trasversalmente e nel tempo le *performance* degli operatori, consentendo al business di allinearsi agli interessi più ampi derivanti dal contesto sociale. Integrare gli aspetti ESG all'interno di un modello di business implica l'adozione di una strategia orientata al medio-lungo periodo che considera, oltre che fattori di natura economico-finanziaria, anche quelli di sostenibilità.

Avere intrapreso un percorso di integrazione di criteri ESG all'interno delle proprie strategie rappresenta quindi per Banca Sistema un ulteriore passo in avanti rispetto a quanto già adottato dal Gruppo in conformità alle previsioni normative e alle iniziative interne adottate.

A questo proposito, negli ultimi anni Banca Sistema ha attuato diverse iniziative che tengono già in considerazione aspetti di sostenibilità previsti dal D.Lgs. 254/2016, in quanto una crescita fondata su basi solide non può prescindere da una gestione responsabile del *business*, nel rispetto dei principi dell'integrità e l'attenzione per la lotta alla corruzione (attiva e passiva), al riciclaggio di denaro sporco e al finanziamento del terrorismo.

In particolare, Banca Sistema, oltre ad aver adottato le *policy* e i processi previsti dalle normative vigenti applicabili alle banche, si è dotata di un quadro di regole di autodisciplina che rafforza il sistema delle norme cogenti ad essa applicabili, attraverso l'adozione di un Codice Etico, di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.L.gs. 231/2001 e l'adesione al Codice di Corporate Governance di Borsa Italiana.

Inoltre, Banca Sistema effettua annualmente un attento processo di autovalutazione del Consiglio di Amministrazione (CdA) e del Collegio Sindacale, avvalendosi di norma di consulenti esterni, volto a verificare, in particolare, le aree di miglioramento delle conoscenze tecniche nonché di tematiche nuove o innovative con riferimento alle quali prevedere iniziative formative per gli organi apicali. In tale contesto, sono previste occasioni di *training* dedicate a temi ESG / ESG risks.

Infine, in applicazione della normativa di vigilanza, la Banca si è dotata di un articolato sistema dei controlli interni volto ad assicurare il pieno rispetto degli obblighi in materia di gestione delle diverse tipologie di rischi nelle sue diverse configurazioni; trasparenza e regole di condotta nei rapporti con la propria clientela; tutela dei dati personali; antiriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo; *whistleblowing*.

Il Gruppo Banca Sistema ha deciso di redigere, su base volontaria, un report di sostenibilità, per fornire ai propri *stakeholder* informazioni integrative sul proprio modo di "essere" e svolgere le proprie attività, nella consapevolezza che la propria *performance* non dipende solo da fattori economici

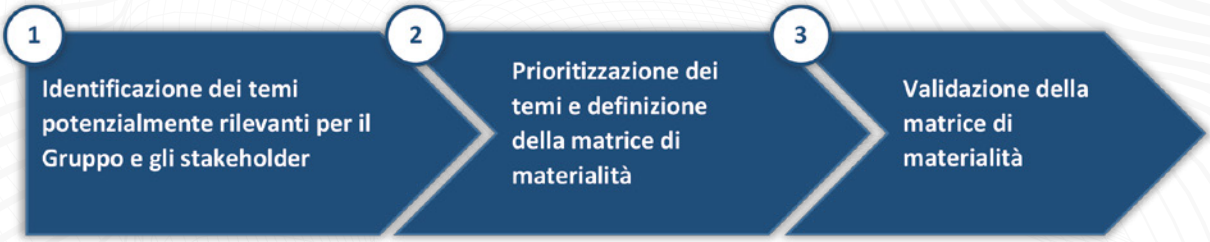
ma anche da altri fattori, fra cui la solidità della *governance* e dei processi di lavoro, la centralità del capitale umano, la salvaguardia del patrimonio dei dati della Banca, la qualità dei servizi e delle relazioni con la clientela, la garanzia dell'accesso al credito a tutti i clienti e la salvaguardia dell'ambiente.

Banca Sistema segue inoltre con attenzione l'evoluzione del quadro normativo europeo per le banche, in particolare, le iniziative dell'EBA in materia di ESG risks e la prevista introduzione di obblighi informativi nell'ambito del Pillar III.

L'analisi di materialità

Il Gruppo Banca Sistema ha svolto, nel corso del 2020, la sua prima **analisi di materialità**, volta a identificare i temi rilevanti di sostenibilità, rimasti nel focus di attenzione anche nel corso del 2021.

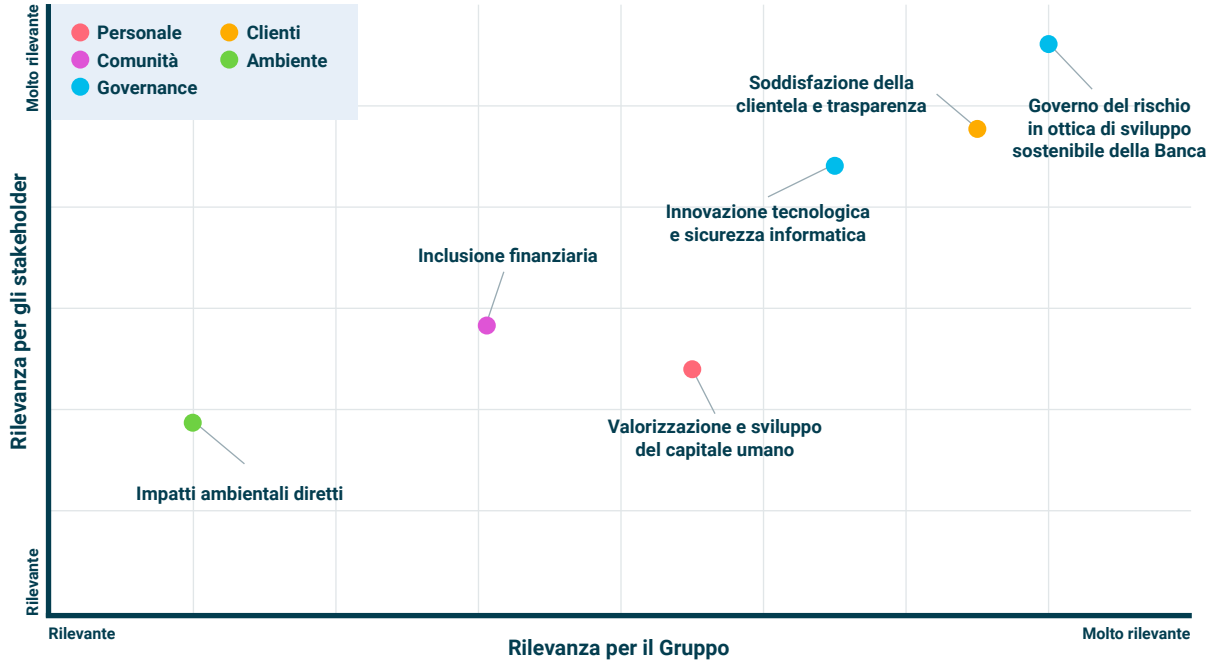
L'analisi di materialità, così come previsto dagli Standard del **GRI (Global Reporting Initiative)**, prevede l'individuazione di temi ritenuti *material* in base alla rilevanza degli impatti che essi hanno sulle attività della Banca e delle altre società del Gruppo, sia all'interno del perimetro di rendicontazione, sia all'esterno, ovvero lungo l'intera catena di creazione del valore. Il processo di analisi di materialità del Gruppo Banca Sistema ha previsto lo svolgimento delle seguenti fasi:



I temi di sostenibilità rilevanti per il Gruppo

I risultati dell'analisi di materialità vengono rappresentati graficamente attraverso un diagramma cartesiano definito matrice di materialità, che riporta sull'asse delle ordinate la rilevanza interna (interesse per il Gruppo) e sull'asse delle ascisse la rilevanza esterna (interesse per gli stakeholder di riferimento).

La prima matrice di materialità del Gruppo Banca Sistema risulta essere così composta:



I cinque temi di sostenibilità individuati tramite l'analisi di materialità vengono affrontati all'interno del presente documento, con un livello di dettaglio crescente in funzione della loro rilevanza per il Gruppo e per gli stakeholder. Ai fini di una maggiore comprensione di tali temi, se ne riporta di seguito una descrizione:

GOVERNANCE	
Governo del rischio in un'ottica di sviluppo sostenibile della Banca	Garantire il presidio e la minimizzazione dell'esposizione ad eventuali rischi, nell'ottica di favorire lo sviluppo sostenibile della Banca e di assicurare la solidità patrimoniale e la redditività, pilastri della sostenibilità del modello di business, anche attraverso valutazioni analitiche del merito creditizio.
Innovazione tecnologica e sicurezza informatica	Innovare i processi di *business* e i prodotti e servizi, cogliendo le opportunità emergenti, soprattutto legate alla digitalizzazione, al fine sia di garantire l'accessibilità del servizio, sia di potenziare l'infrastruttura informatica, tutelando la privacy e la sicurezza dei dati aziendali, dei dipendenti, dei fornitori e dei clienti.
COMUNITÀ	
Inclusione finanziaria	Avviare iniziative e offrire prodotti e servizi volti a favorire l'accesso ai servizi bancari di soggetti e organizzazioni non ancora del tutto integrati nel sistema finanziario ordinario. Promuovere, inoltre, progetti e iniziative destinate ad aumentare l'informazione sui servizi finanziari e la consapevolezza nel loro utilizzo, al fine di facilitare l'inclusione finanziaria.
CLIENTI	
Soddisfazione della clientela e trasparenza	Interagire con i clienti secondo principi di integrità e correttezza, garantendo la massima chiarezza e trasparenza nella comunicazione (es. nelle campagne di marketing, nelle clausole contrattuali, nelle relazioni dirette). Soddisfare le esigenze dei clienti promuovendo canali di ascolto e dialogo e offrendo servizi di qualità in linea con le esigenze e le aspettative del mercato, assicurando la continuità del servizio.
PERSONALE	
Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	Promuovere attività di formazione e sviluppo delle competenze al fine di garantire un processo continuo di valorizzazione e crescita del capitale umano. Favorire lo sviluppo dei dipendenti anche attraverso la promozione di dinamiche inclusive e non discriminatorie, avendo sempre cura di tutelare la salute e la sicurezza negli ambienti di lavoro e di garantire una conciliazione tra la sfera lavorativa e quella privata.
AMBIENTE	
Impatti ambientali diretti	Ridurre gli impatti ambientali dell'organizzazione relativi all'utilizzo di energia, al consumo di risorse (in particolare, carta e plastica), alla produzione dei rifiuti e agli spostamenti sul territorio dei dipendenti, incoraggiando l'adozione di soluzioni più eco-compatibili.

I principali rischi di sostenibilità

In occasione della predisposizione del presente Report di Sostenibilità, il Gruppo Banca Sistema ha intrapreso un processo di identificazione dei principali rischi ESG associati ai temi risultati materiali per il Gruppo. I rischi ESG sono stati ricondotti ai principali ambiti del D.Lgs. 254/2016, e per ciascun rischio identificato sono state esplicitate le relative modalità di gestione.

Ambiti indicati dal Decreto	Rischi individuati	Modalità di gestione/policy
Lotta alla corruzione attiva e passiva	I principali rischi del Gruppo afferiscono a rischi connessi alla corruzione principalmente legati alla possibilità che si verifichino episodi di corruzione attiva.	I rischi sono mitigati grazie a strumenti di gestione e policy posti in essere dal Gruppo, tra cui rientrano: • Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 • Codice Etico • Politica sui temi di antiriciclaggio (AML) e antiterrorismo
Temi attinenti al personale	I principali rischi del Gruppo afferiscono ai rischi in materia di rapporti con il personale i contenziosi passivi, agli infortuni sul luogo di lavoro e ai casi di malattia professionale.	I rischi legati ai contenziosi passivi sono mitigati dal dialogo costante con i dipendenti oltre che da diverse azioni, tra cui la predisposizione di misure di welfare aziendale, il job posting interno e la promozione della mobilità interna e dallo sviluppo della professionalità. I principali strumenti posti in essere pertanto sono: • Processo pianificazione della formazione • Politica di Remunerazione • Codice Etico • Piano di welfare flexible benefit Il Gruppo rispetta la normativa in materia di salute e sicurezza
Temi sociali	I principali rischi del Gruppo afferiscono a rischi connessi all'insoddisfazione della clientela, al mancato rispetto della trasparenza, all'indisponibilità di nuove tecnologie e alla perdita di dati.	I rischi relativi ai clienti sono mitigati grazie a strumenti di gestione e policy posti in essere dal Gruppo, tra cui rientrano: • Policy Reclami • Policy Recupero Crediti • Policy per la Trasparenza • Policy di Marketing I rischi relativi all'innovazione tecnologica vengono mitigati tramite investimenti in R&D. I rischi relativi alla cybersecurity vengono mitigati grazie a strumenti di gestione e policy posti in essere dal Gruppo, tra cui rientrano: • Codice Etico • Policy sulla Sicurezza Informatica
Rispetto dei diritti umani	I principali rischi del Gruppo afferiscono al rischio di violazione dei diritti umani nell'ambito della gestione del personale, in termini di possibili discriminazioni.	Il rispetto e l'inclusione del personale sono promossi attraverso azioni volte alla valorizzazione del personale e al presidio delle opportunità attraverso la mobilità interna e il job posting, processi di valutazione del personale secondo elementi oggettivi, l'elaborazione di piani di successione. I rischi di possibili discriminazioni sono ridotti dalla presenza di strumenti di whistleblowing oltre che dall'adozione del Codice Etico.
Temi ambientali	Gli attuali sistemi di valutazione del rischio del Gruppo riconoscono il rischio legato agli impatti ambientali diretti derivanti dalle sedi (ad esempio monitoraggio emissioni, gestione rifiuti).	I rischi legati agli impatti ambientali diretti sono mitigati attraverso le iniziative di innovazione tecnologica e digitalizzazione che consentono una riduzione dell'uso delle materie prime, in particolare la carta, nonché attraverso il monitoraggio dei consumi e la selezione delle forniture.

3 Governance del Gruppo

La struttura della governance

Il sistema di corporate governance di Banca Sistema si basa sui principi riconosciuti dalla *best practice* internazionale ed è frutto di un articolato processo di autovalutazione, che tiene conto delle caratteristiche operative, dimensionali della Banca nonché della sua struttura proprietaria.

Gli elementi fondanti di un buon sistema di governo societario sono: il ruolo centrale del C**onsiglio di Amministrazione**, la corretta gestione dei conflitti di interessi, l'efficienza del sistema dei controlli interni e la trasparenza nei confronti del mercato, con particolare riferimento alla comunicazione delle scelte di gestione societaria.

Il quadro complessivo della corporate governance di Banca Sistema è stato definito tenendo presenti, oltre che le previsioni normative applicabili alle banche (in particolare, le disposizioni di vigilanza e linee guida dell'EBA), anche le raccomandazioni contenute nel Codice di Corporate Governance adottato dal Comitato per la Corporate Governance di Borsa Italiana per le società quotate, cui Banca Sistema aderisce.

Banca Sistema ha ritenuto di adottare il c.d. modello tradizionale di amministrazione e controllo, che riserva al Consiglio di Amministrazione la funzioni di supervisione strategica, non delegabile ad altri organi aziendali. Il Collegio Sindacale invece, vigila sull'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie, sulla corretta amministrazione, sull'adeguatezza degli assetti organizzativi e contabili della Banca.

La scelta di privilegiare il modello tradizionale rispetto ai modelli alternativi – il monistico e il dualistico – trova origine nella capacità di tale modello di meglio assicurare la robustezza del sistema dei controlli interni, grazie alla netta distinzione tra le attività attribuite al Consiglio di Amministrazione e quelle di competenza del Collegio Sindacale, nonché nella circostanza che la nomina dei componenti dei due organi sociali compete all'assemblea degli azionisti.

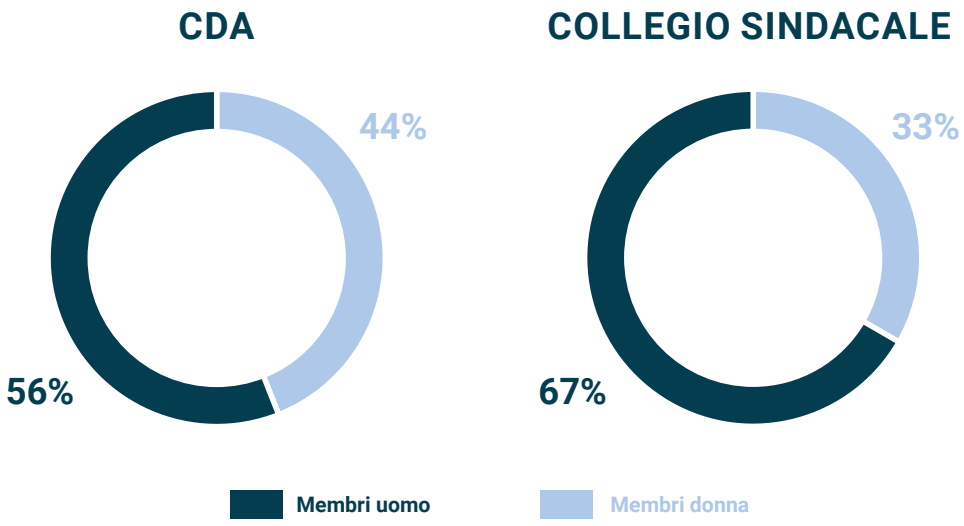
Banca Sistema, in qualità di capogruppo, esercita l'attività di **direzione e coordinamento** sulle società controllate. Tale attività è puntualmente disciplinata da un regolamento interno, che detta le linee guida per l'attività di direzione e coordinamento del Gruppo svolta da Banca Sistema, determinando gli ambiti in cui detta attività viene esercitata.

Per quanto concerne la composizione del Consiglio di Amministrazione, lo statuto della Banca – in osservanza dei princìpi dell'adeguata diversificazione della composizione in termini di competenze, esperienze, età, proiezione internazionale e di genere – oltre a prevedere che almeno due quinti

dei componenti del Consiglio di Amministrazione devono appartenere al genere meno rappresentato, dispone, in caso di numero frazionario, l'arrotondamento all'unità superiore. Il Consiglio di Amministrazione in carica è pertanto composto da 5 uomini e 4 donne.

Il 44% del CdA è rappresentato da amministratori donna.

Parimenti, ai fini della **composizione** del Collegio Sindacale sono osservati princìpi di diversità, anche di genere (un terzo dei componenti deve appartenere al genere meno rappresentato). Il Collegio Sindacale attualmente in carica (sindaci effettivi) è pertanto composto da due uomini e una donna.



Infine, Banca Sistema ha adottato, su base volontaria, il **Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. a) del D.Lgs. 8 giugno 2001, n.231 e successive modifiche (il "Modello")**. Attraverso l'adozione del Modello, la Banca ha istituito un ulteriore elemento di presidio di *compliance* con riguardo ai reati rientranti, ai sensi della normativa vigente, nel regime di responsabilità amministrativa a carico degli enti (a titolo di esempio: reati commessi nei rapporti con la Pubblica Amministrazione e contro il patrimonio, delitti informatici e trattamento illecito di dati, reati di ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, ecc.).

La Banca pubblica annualmente la Relazione sul Governo Societario, disponibile sul sito internet della Banca (Relazione sul Governo Societario – Esercizio 2021), alla quale si rinvia per informazioni di maggiore dettaglio sul sistema di *corporate governance* della Banca.

Sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi

Il sistema dei controlli interni e di gestione del rischio (SCIGR), è un aspetto centrale della disciplina del c.d. Secondo Pilastro della regolamentazione prudenziale delle banche. L'adeguatezza e l'efficacia dello SCIGR rappresenta pertanto un elemento fondante della "sana e prudente gestione" di ogni banca.

Per sistema dei **controlli interni** si intende l'insieme degli strumenti necessari o utili a indirizzare, gestire e verificare le attività di impresa, con l'obiettivo di assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, proteggere i beni aziendali, gestire efficacemente le attività e fornire dati contabili e finanziari accurati e completi. La responsabilità di realizzare un sistema di controllo interno efficace è comune ad ogni livello della struttura organizzativa e tutti i dipendenti, nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili della definizione e del corretto funzionamento del sistema di controllo.

Il **Consiglio di Amministrazione** svolge un ruolo centrale, in quanto ad esso spetta il compito di determinare il *risk appetite framework*, definire la struttura dello SCIGR e assicurare i relativi periodici adeguamenti per tenere conto dell'evoluzione delle attività della Banca, del mercato di riferimento, delle novità normative, nonché la nomina e la revoca dei responsabili delle funzioni di controllo interno. Il Consiglio di Amministrazione approva altresì con frequenza annuale il c.d. resoconto ICAAP/ILAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) e Internal Liquidity Adequacy Assessment Process (ILAAP)) avente l'obiettivo di valutare l'adeguatezza patrimoniale e di liquidità, attuale e prospettica, del Gruppo Banca Sistema. In tale contesto, la Banca effettua anche prove di stress specifiche sul rischio operativo e sottopone a valutazione i rischi di ordine strategico e reputazionale.

Tutte le funzioni aziendali di controllo di Banca Sistema – Internal Audit, Risk Management, Compliance, Antiriciclaggio – sono state istituite *inhouse* e sono dotate di risorse idonee allo svolgimento dei propri compiti.

Banca Sistema ha altresì nominato un **Dirigente Preposto** alla redazione dei documenti contabili societari, ai sensi dell'art. 154-bis del Testo Unico della Finanza, al quale sono attribuiti importanti compiti in materia di implementazione di procedure amministrative e contabili per la formazione del bilancio nonché di ogni altra comunicazione di carattere finanziario e che è, fra l'altro, chiamato ad accertare la corrispondenza degli atti e delle comunicazioni della Società diffuse al mercato e relativi all'informativa contabile, patrimoniale e finanziaria anche infrannuale della stessa Società alle risultanze documentali, ai libri e alle scritture contabili.

Il **Comitato per il controllo interno e gestione dei rischi (anche Comitato Sostenibilità)** – un comitato endo-consiliare – svolge funzioni consultive e propositive, di supporto a favore delle attività del Consiglio di Amministrazione con riferimento alle tematiche ambientali, sociali e di governance (ESG) e

in relazione ad ogni iniziativa con cui Banca Sistema persegue lo sviluppo sostenibile. Il Comitato supporta il Consiglio di Amministrazione nella valutazione periodica dell'adeguatezza del sistema rispetto alle caratteristiche della Banca e al profilo di rischio assunto, nonché della sua efficacia.

L'adeguatezza e l'efficacia del sistema dei controlli interni è soggetta alla verifica da parte della funzione Internal Audit ed è altresì valutata dal Collegio Sindacale, che ha il compito di vigilare sulla sua funzionalità complessiva.

Costruzione di un *business* responsabile e gestione di rapporti improntati alla correttezza

Tutto il personale del Gruppo, inclusi i componenti degli organi sociali della Banca, è tenuto al rispetto del Codice Etico reso pubblico sull'internet della Banca.



Il Codice Etico costituisce da un lato l'opportuna memoria delle regole e dei codici comportamentali che debbono restare fermi nell'azione quotidiana di ogni operatore, ma è insieme un importante deterrente nella prospettiva sanzionatoria di azioni illegittime.

Il Codice Etico sottolinea i seguenti principi: rispetto delle leggi e dei regolamenti, il rispetto della persona, la correttezza e la trasparenza, l'Innovazione e l'efficienza, l'orientamento al cliente e la riservatezza.

La Banca si impegna a favorire l'adozione del Codice da parte delle società collegate e partecipate e la sua osservanza da parte dei propri partner commerciali, clienti, consulenti e collaboratori, considerando il rispetto del medesimo, uno degli elementi primari di valutazione dei rapporti in essere e futuri. La violazione dei principi del Codice Etico da parte del personale della Banca è sanzionata con misure disciplinari, a prescindere da eventuali provvedimenti sanzionatori adottati da parte delle Autorità di Vigilanza e/o degli organi giurisdizionali preposti.

La Banca si è dotata anche di un **Comitato Etico**, il quale fornisce un supporto di carattere istruttorio, formulando pareri e raccomandazioni ed eventualmente ascoltando i soggetti nei cui confronti è stato attivato il procedimento nell'ambito di eventuali violazioni delle disposizioni del Codice.

Anche la **selezione dei fornitori** e gli acquisti di beni, merci e servizi avvengono secondo le modalità e i principi previsti dal Codice Etico. Nonostante il modello di business del Gruppo Banca Sistema non preveda l'attivazione della catena di fornitura paragonabile a quanto accada in organizzazioni attive in settori produttivi e/o manifatturieri, la Banca giudica rilevante una attenta gestione del processo di approvvigionamento e, pertanto, ha adottato una ***Procedura Operativa Acquisti di Beni e Servizi.***

Selezione dei fornitori

Valutazione rigorosa dei livelli di qualità ed economicità delle prestazioni	**Idoneità tecnico-professionale**	**Adeguatezza dei beni e/o servizi alla normativa vigente**

La Banca si impegna a individuare fornitori e collaboratori esterni che condividano i principi del Codice Etico. Per questa ragione, il Codice è portato a conoscenza di tutti i fornitori e collaboratori esterni, ai quali è chiesto di attenersi, nell'esercizio dei loro compiti, ai principi in esso stabiliti. La catena di fornitura del Gruppo si articola in forniture di beni e di servizi, intrattenendo rapporti con fornitori che offrono supporto al business attraverso consulenze e servizi professionali, fornitori che offrono supporto alle infrastrutture fisiche (tutti i servizi dedicati alle pulizie, alla manutenzione, alla vigilanza) e fornitori di utilities e materiali per ufficio.

Nel 2021, il 96% della spesa sui fornitori si è concentrata su fornitori locali.

Il Gruppo è impegnato a gestire i rapporti che intercorrono con i principali stakeholder nel rispetto dei principi di eticità, lealtà e correttezza. Esiste una funzione "Rapporti istituzionali" che imposta e gestisce le relazioni della Banca con i principali stakeholder, tra cui alcuni settori dell'Amministrazione Centrale (con esclusione delle Autorità di Vigilanza), i soggetti della Pubblica Amministrazione, le associazioni di categoria, nonché enti e associazioni privati nell'ambito delle strategie e delle linee guida definite dal Consiglio di Amministrazione, al fine di contribuire al raggiungimento dei risultati aziendali attraverso il migliore posizionamento della Banca nella comunità finanziaria e tra le istituzioni.

Il Gruppo partecipa attivamente ai lavori di ABI Lab, Assifact, Aspen, Assonime, Assopegno, Pri.banks, The European House - Ambrosetti.

Anticorruzione e antiriciclaggio

I temi dell'anticorruzione, dell'antiriciclaggio e del contrasto al finanziamento del terrorismo, rivestono una particolare rilevanza, anche ai fini dell'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 (il "Modello 231"), e sono presidiati dalla funzione Compliance e Antiriciclaggio, con il supporto delle altre funzioni di controllo.

Banca Sistema si è, pertanto, dotata di una specifica ***Policy per il contrasto al fenomeno del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo*** e di una ***Procedura operativa di contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo***, nonché di opportuni strumenti di indagine (Gianos, World Check). Il presidio in materia di anticorruzione è invece disciplinato dal Modello 231, pubblicato sul sito internet della Banca.



Nel corso del 2021 la Banca non ha registrato episodi di corruzione, né casi di violazione della normativa antiriciclaggio.

Il Gruppo organizza periodicamente specifiche attività di formazione sui temi legati all'anticorruzione e all'antiriciclaggio, parte della formazione "Tecnica obbligatoria" nel Gruppo Banca Sistema.

Alle iniziative formative partecipano i dipendenti neoassunti, i dipendenti che nelle sessioni precedenti non hanno potuto partecipare, e tutti i dipendenti, Amministratori e Sindaci, in caso di aggiornamento normativo in materia.



Nel corso del 2021 sono state erogate 144 ore sulle tematiche legate all'anticorruzione, che hanno coinvolto circa il 30% dei dipendenti (81 dipendenti coinvolti).

Nel corso del 2021 non si sono verificati procedimenti giudiziari in materia di concorrenza e antitrust. Si segnala inoltre che nel 2021 non si sono registrati casi di non compliance a leggi e regolamenti in materia ambientale e socioeconomica.

Banca Sistema ha definito, tramite uno specifico canale *whistleblowing*, la possibilità per tutti i dipendenti di segnalare comportamenti all'interno del Gruppo ritenuti illegittimi, garantendo al contempo la riservatezza dell'identità del segnalante nelle attività di gestione della segnalazione.



Nel corso del 2021 non sono state ricevute segnalazioni di violazione del Codice Etico tramite il canale di whistleblowing.

Governo del rischio in ottica di sviluppo sostenibile della Banca

Nel 2021, la conferma del ritorno sul capitale a doppia cifra ed il consolidamento dei coefficienti patrimoniali hanno evidenziato la resilienza del *business model* della Banca.

RoTE	CET1 ratio	Total Capital ratio	TIER1 ratio
13,1%	11,6%	14,6%	14,6%

Dati al 31.12.2021

Assicurare la solidità patrimoniale e la redditività attraverso valutazioni analitiche del merito creditizio è uno dei pilastri della sostenibilità del *business* di Banca Sistema. La qualità del credito incide infatti sulla solidità patrimoniale, che si configura come un elemento indispensabile per la sostenibilità del modello di business del Gruppo.

La Banca ha adottato nel corso degli anni rilevanti politiche aziendali in materia:

- ***Policy del Credito*** che ha l'obiettivo di descrivere e definire i ruoli, le responsabilità e i poteri deliberativi delle varie unità organizzative coinvolte nel processo del credito;
- ***Policy Asset quality e Impairment*** che disciplina le modalità di classificazione delle posizioni del portafoglio del Gruppo, i modelli di impairment, le politiche di copertura e lo scambio dei flussi informativi necessari per la gestione dei suddetti processi;
- ***Collection policies*** che disciplinano il processo di recupero dei crediti in portafoglio nonché dei relativi interessi di mora.

Per quanto riguarda la **Divisione Factoring** la valutazione del merito del credito dei debitori ceduti e dei cedenti (nel caso di operazioni factoring pro solvendo) viene effettuata dalla Direzione Crediti Factoring. È previsto un sistema di deleghe interne e, con cadenza settimanale/quindicinale, sono si riuniscono i competenti Comitati Credito.

All'interno della Direzione Crediti Factoring opera la Funzione Monitoraggio Crediti e Reportistica, che è responsabile delle attività di monitoraggio del credito del portafoglio factoring della Banca.

Nel 2021 in continuità con quanto avviato nel 2020, si è continuato ad adottare una valutazione del merito del credito rafforzata e calibrata in base all'effettivo impatto della pandemia sui diversi settori economici oltre che un modello di valutazione del merito creditizio delle controparti, integrando nel processo lo schema previsto dal nuovo Codice della crisi di impresa e dell'insolvenza (D. Lgs. n. 14/2019) e le Linee Guida di recente emanazione EBA relativamente alle attività di Loan, Origination & Monitoring (LOM), basato sull'implementazione di Key Risk Indicator e alcuni indici di allerta

che rappresentano ulteriori elementi per la valutazione della solvibilità e continuità aziendale delle società. Il nuovo Codice e le Linee Guida LOM sono entrate in vigore rispettivamente a settembre 2021 e giugno 2021. La Banca ha infine avviato attività propedeutiche all'implementazione, nei propri processi creditizi, di criteri ed elementi per la valutazione in ambito ESG della clientela. L'implementazione è prevista entro la fine del 2022.

Per quanto riguarda la **Divisione Cessione del Quinto (CQ)**, la valutazione del merito creditizio è effettuata dalla Direzione Crediti CQ sulla base di un set definito di criteri assuntivi e parametri. Tutte le operazioni di finanziamento contro la cessione del quinto sono assistite da polizza assicurativa a copertura del rischio vita e del rischio interruzione del rapporto di lavoro dipendente. È previsto un sistema di poteri autorizzativi a seconda dell'importo oggetto di delibera, e con cadenza settimanale sono previsti dei Comitati Credito.

La Funzione Politiche del Credito, Analisi e Monitoraggio, istituita all'interno della Divisione Cessione del Quinto, è responsabile delle attività di monitoraggio del portafoglio CQ della Banca.

Per quanto riguarda l'attività di credito su pegno, volta dalla controllata **Pronto Pegno S.p.A.**, si tratta di una forma di finanziamento a persone fisiche, interamente garantita da beni in oro o altri preziosi. L'esposizione al rischio generata da questa operatività è molto bassa, considerate le caratteristiche del *collateral* e del *loan to value*, che non può essere superiore al 50%.

Peraltro, in linea con le prescrizioni di legge (artt. 12 e 15 della legge 10 maggio 1938, n. 745) i periti sono tenuti a garantire in proprio la congruità della stima eseguita.

Il cliente può riscattare il bene concesso in garanzia entro 30 giorni dalla data di scadenza del finanziamento, trascorsi i quali sono avviate le attività di *collection* attraverso la messa in vendita del bene mediante asta. Qualora il bene non venisse venduto in asta (in tre tentativi di aste) ovvero risultassero sopravanzi negativi, Pronto Pegno si rivale nei confronti del perito per il rimborso di quanto dovuto (capitale, interessi, commissioni). La mancata vendita del bene all'asta rappresenta, quindi, l'unico momento in cui si può verificare un deterioramento del credito che è comunque garantito dal perito per effetto di una disposizione di legge.

Per assicurare unitarietà e coerenza al processo di gestione dei crediti all'interno del Gruppo, è stato istituito un Comitato ad hoc, che su base mensile analizza le attività svolte dalle Direzioni Crediti di ciascuna Divisione/Controllata.

La salvaguardia del patrimonio informativo e dei dati del Gruppo Banca Sistema

Banca Sistema ha definito specifiche procedure per la salvaguardia del patrimonio informativo e dei dati del Gruppo, anche nel rispetto dei requisiti normativi in materia di protezione dei dati personali.

La Banca ha adottato a tal fine una articolata regolamentazione aziendale: una ***Policy Privacy sul trattamento dei dati personali***, un ***Regolamento di gestione della privacy by design***, una ***Procedura del processo di Privacy Impact Assessment (PIA)***, un ***Regolamento del Data Protection Officer (DPO)***, un ***Regolamento di gestione della violazione dei dati personali***, una ***Policy di Sicurezza Informatica*** e una ***Policy Data Governance.***

Banca Sistema ha nominato altresì un **Data Protection Officer** che, supportato dal responsabile per la sicurezza informatica, sorveglia l'osservanza della normativa relativa alla protezione dei dati e delle politiche e procedure del Titolare, compresi l'attribuzione delle responsabilità, la sensibilizzazione e la formazione del personale che partecipa ai trattamenti e alle connesse attività di controllo.



I fornitori della Banca che gestiscono e trattano dati sensibili o dati personali, devono essere certificati rispetto alla norma ISO 27001 e sono sottoposti a verifiche da parte della funzione di Internal Audit.

Il trattamento dei dati personali e la *cybersecurity* sono temi oggetto di specifiche iniziative di formazione e di sensibilizzazione.

Simili iniziative formative e di sensibilizzazione sono aumentate negli ultimi anni al fine di prevenire incidenti e attacchi informatici e gestire efficacemente **segnalazioni di anomalie** e **di incidenti informatici.** In particolare, nel corso del 2021, allo scopo di diffondere la cultura del **rischio Cyber**, sono stati organizzati momenti formativi per gli utenti, volti ad illustrare le principali criticità e i modelli di comportamento da adottare per mitigarle.

Per potenziare l'efficienza dei processi legati alla sicurezza informatica, in linea con quanto fatto nel 2020, la Banca ha rinforzato ulteriormente la sicurezza perimetrale, la resilienza dell'infrastruttura applicativa, i presidi di sicurezza a supporto del canale di posta elettronica. Vista l'intensificazione delle attività lavorative svolte da remoto sono stati inoltre inseriti meccanismi di geolocalizzazione che implicano l'autenticazione a due fattori per i collegamenti dall'estero sui

sistemi banca. Nel 2021 il **2% del budget totale** allocato alla funzione ICT e Organizzazione è stato destinato a progetti di sicurezza informatica, in crescita rispetto al 2020 e ai tre precedenti esercizi.

Per un dettaglio ulteriore si rimanda alle tabelle in appendice.



Il Gruppo ha sviluppato nel corso degli ultimi anni molteplici iniziative dedicate al rafforzamento della sicurezza informatica attraverso l'innovazione tecnologica.

Nel corso del 2021 sono state erogate 68 ore di corsi legati al tema dell'innovazione tecnologica, che hanno coinvolto il **10%** circa dei dipendenti.

≈ 68 ORE

di formazione sul tema dell'innovazione tecnologica

A fronte delle continue trasformazioni che caratterizzano il mercato di riferimento, l'innovazione tecnologica e digitale è un punto focale per il Gruppo Banca Sistema, anche al fine di venire incontro alle esigenze della propria clientela.



In ragione dell'importanza delle tematiche legate alla crescente digitalizzazione, il Gruppo partecipa a tavoli di lavoro e associazioni di categoria con i Regulator sul tema dell'innovazione, con particolare riferimento al tema della tracciabilità.

La funzione ICT e Organizzazione, la funzione Compliance & Antiriciclaggio e le Divisioni di business con il coinvolgimento della funzione Marketing hanno continuato a collaborare per proseguire nello sviluppo di nuove funzionalità e strumenti per dematerializzare alcuni processi e permettere ai clienti un accesso sempre più diversificato e agevole ai prodotti e servizi della Banca da remoto. In particolare, nel corso del 2021 sono state introdotte le seguenti novità: è stata introdotta la **firma digitale** ed il riconoscimento a distanza per l'apertura di conto corrente, conto deposito e conto titoli in modalità completamente online e paperless; la Divisone Cessione del Quinto ha introdotto **SPID e CIE nel flusso di riconoscimento della clientela**, dando la possibilità di gestire da remoto tutto il processo di accesso al finanziamento; ProntoPegno ha proseguito nel percorso di digita-

lizzazione del prodotto con l'introduzione ad agosto 2021 dell'**App DigitalPegno**, attraverso cui la società è la prima e l'unica ad offrire il servizio di rinnovo delle polizze online oltre alla possibilità di partecipare alle aste effettuando offerte online.



*Con l'introduzione di **SPID** e **CIE** nel flusso di riconoscimento a distanza della clientela si offre la possibilità di gestire da remoto tutto il processo di accesso al finanziamento della cessione del quinto, in completa sicurezza e con **tempi ridotti da giorni a pochi minuti.***

*È stata implementata l'**App DigitalPegno** che permette il rinnovo delle polizze di pegno completamente online, servizio unico e innovativo molto apprezzato dalla clientela ed **in costante crescita per utenti registrati, polizze rinnovate online e offerte in asta eseguite digitalmente**.*

4 Clienti

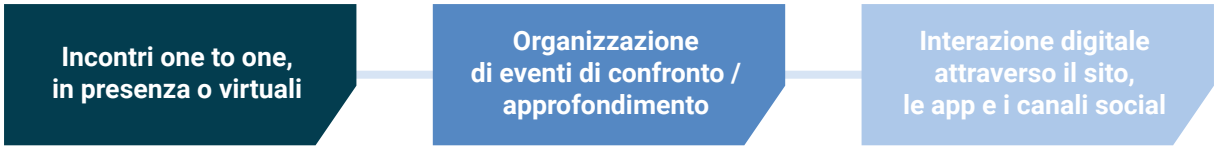
Soddisfazione della clientela e trasparenza

La vicinanza del Gruppo Banca Sistema alla propria clientela è testimoniata dall'impegno in termini di costante ricerca dell'eccellenza operativa e dalle iniziative volte alla fidelizzazione e allo sviluppo della relazione, che pongono la soddisfazione del cliente come obiettivo costante dell'operato della Banca a tutti i livelli.

Ai clienti, la Banca rivolge la sua massima attenzione attraverso un **servizio specializzato** che mira alla **soddisfazione delle loro esigenze** in continua evoluzione, come del resto lo è il contesto esterno, proprio a causa di cambiamenti normativi, di evoluzioni nelle tecnologie e nel digitale, di continui assestamenti originati dal contesto emergenziale da Covid-19 e da bisogni sempre nuovi.

Le modalità di coinvolgimento e relazione con i clienti sono variegate e adattate di volta in volta alle mutevoli esigenze sia della clientela corporate del Factoring sia di quella retail che include depositanti e clienti finanziati attraverso la cessione del quinto o il credito su pegno: da incontri one to one in presenza o virtuali all'organizzazione di eventi di confronto e approfondimento normativo; dall'incontro dei clienti in filiale all'interazione digitale attraverso i siti web, le app o i canali social del Gruppo.

100.000 clienti (aziende e privati) e rapporti di lungo periodo



Essere al fianco delle aziende, in particolare delle imprese fornitrici della Pubblica Amministrazione, con tenacia e disponibilità offrendo ai clienti un servizio specializzato e personalizzato è l'obiettivo primario della Direzione Factoring.

Alle famiglie riserviamo la nostra attenzione e disponibilità a fornire finanziamenti anche attraverso modalità e servizi innovativi, in un'ottica di soddisfazione della clientela e di massima trasparenza.

Nell'ottica della centralità dei rapporti con la clientela, il Gruppo è attento alla gestione dei reclami dei propri clienti come strumento di ascolto, dialogo e gestione costruttiva degli stessi al fine di prendere spunti per migliorare l'attività e i prodotti della Banca, nel rispetto della normativa applicabile. In questa prospettiva, il Gruppo ha definito una ***Policy reclami*** supportata da procedure operative che garantiscono l'attivazione e il pronto riscontro da parte dell'Ufficio Reclami. Per un dettaglio sul numero di reclami registrati dalla Banca si rimanda alle tabelle in Appendice.

Annualmente, inoltre, la funzione **Internal Audit** e la **Direzione Compliance & Antiriciclaggio** verificano il processo relativo alla gestione dei reclami e il rispetto delle norme di trasparenza, che il Gruppo adotta ex lege e nella consapevolezza dell'importanza di gestire le relazioni e le comunicazioni con i propri clienti secondo i principi di correttezza e trasparenza sanciti dalla ***Policy trasparenza***. Dall'inizio dell'epidemia, Banca Sistema ha ampliato le attività di controllo mediante interviste e ha esteso i controlli anche sulla rete degli agenti per verificare il rispetto delle procedure contrattuali.



Nell'ambito della comunicazione commerciale, nel 2021 non si sono registrati casi di non compliance in materia di informativa e marketing dei prodotti e servizi.

Le linee guida in materia di comunicazione col cliente sono definite all'interno di una ***Procedura Marketing***.

Il Factoring

Banca Sistema nasce nel pieno del credit crunch del 2011 in un momento di particolare difficoltà per l'Italia proprio con l'obiettivo di sostenere le imprese fornitrici della Pubblica Amministrazione garantendo loro liquidità attraverso lo smobilizzo dei crediti commerciali. Da allora la Banca con il factoring ha continuato a sostenere imprese ed economia reale del Paese attraverso strumenti finanziari e un servizio specializzato sul territorio, offrendo alla clientela certezza negli incassi, servicing e funding per crescere e consolidarsi e, in diverse circostanze, contribuendo a garantire quella liquidità necessaria per portare avanti servizi essenziali per i cittadini. Questo è quello che la Divisione Factoring di Banca Sistema ha continuato a fare stando al fianco dei clienti e delle imprese anche nell'attuale contesto emergenziale, nel quale finanziare la spesa pubblica rimane una necessità.

In questo contesto è emersa sia la capacità della Banca nell'aver costruito **relazioni solide basate sulla fiducia** con i propri clienti sia la professionalità e la tenacia nell'**ascoltare il cliente per affrontare le criticità e trovare soluzioni** finanziarie, spesso personalizzate, rivolte a clienti di tutte le dimensioni, dalle piccole aziende alle grandi imprese e multinazionali. Particolarmente apprezzato è il ruolo di facilitazione della Banca nei rapporti tra fornitori e la Pubblica Amministrazione o e quello di supporto all'interlocuzione tra le aziende, anche straniere, e l'agenzia delle entrate.

L'attenzione al cliente è riservata anche al debitore ceduto con un atteggiamento sempre propositivo e mai sterilmente aggressivo. In questa prospettiva, Banca Sistema ha definito una ***Policy per il recupero crediti***, che stabilisce l'approccio distintivo della Banca nell'affrontare procedure nella sfera extragiudiziale e con un approccio moderato, ad esempio con la Pubblica Amministrazione.

La Cessione del Quinto

Nel business della Cessione del Quinto, un considerazione degli ambiziosi obiettivi di crescita sull'erogazione diretta, gli sforzi organizzativi si sono concentrati sul facilitare ulteriormente il processo di erogazione del finanziamento QuintoPuoi per la clientela retail attraverso una continua ottimizzazione dei processi interni e il potenziamento del sistema di autenticazione e la firma digitale per l'attivazione dei finanziamenti attraverso l'introduzione del processo di riconoscimento con SPID e Carta di Identità Elettronica.

Ottimizzazione del processo di istruttoria/delibera

Anche grazie a questo strumento è stato possibile aumentare sensibilmente il numero di pratiche gestite con riconoscimento e firma a distanza, favorendo la dematerializzazione della documentazione contrattuale e migliorando l'accessibilità al finanziamento da parte della clientela portando la durata della fase di riconoscimento e firma da alcune giornate ad alcuni minuti.

Il **grado di soddisfazione** della clientela viene rilevato dalla Divisione Cessione del Quinto tramite un **questionario** contenente domande circa il comportamento, chiarezza, disponibilità e professionalità dell'intermediario del credito. La numerosità di clienti da contattare viene stabilita nella misura del 5% delle pratiche perfezionate nel mese precedente, per ogni intermediario del credito.

Per quanto riguarda gli stakeholder della filiera distributiva, in particolare **agenti e mediatori**, l'obiettivo è quello di creare coesione di intenti tra la Banca e le sue reti, pertanto, la relazione è gestita in modo regolare attraverso contatti strutturati con la Direzione Commerciale e il management della Divisione, da sessioni periodiche di approfondimento tecnico e di formazione, a occasioni di allineamento strategico che sono proseguite dopo l'introduzione nel corso del 2020 di Town Hall meeting di Divisione orientati al dialogo e alla raccolta di feedback.

Nell'ottica di costruire rapporti orientati alla fiducia, alla trasparenza e alla eliminazione di asimmetrie informative, nel 2019, in corrispondenza dell'avvio dell'operatività di Banca Sistema sul canale diretto, è stata effettuata una **revisione dell'intera documentazione contrattuale**, curando in particolar modo gli aspetti di trasparenza.



Le linee guida, che la rete di agenti deve seguire nelle proprie attività promozionali, sono racchiuse e riassunte in modo chiaro in un "Manuale" dedicato, sempre esplicitando la normativa di riferimento in materia di compliance.

Il Credito su Pegno

Il prestito su pegno è un finanziamento immediato con una lunga tradizione che risale ai Monti di Pietà e con un'importante valenza sociale, oggi più che mai attuale rispondendo al bisogno di liquidità di una variegata fascia sociale di clientela, inclusi gli stranieri che lavorano stabilmente in Italia ma spesso non posseggono i requisiti di bancabilità per accedere ad un finanziamento tradizionale.

È una forma di finanziamento sicura, disciplinata dalla legge n. 745 del 1938 e dal regio decreto 1279 del 1939, in cui il Gruppo Banca Sistema opera attraverso un gruppo di esperti altamente qualificato, che pone attenzione alla relazione con i clienti in un'ottica di riservatezza, correttezza, trasparenza e soddisfacimento di un bisogno di liquidità momentaneo con l'obiettivo ultimo che il cliente rientri alla scadenza del prestito in possesso del proprio bene (in ProntoPegno ciò avviene nel 98% dei casi).

In questo contesto, la strategia di ProntoPegno, società dinamica che mantiene lo sguardo sempre attento a cogliere i cambiamenti e i nuovi bisogni dei clienti, è quella di continuare a crescere e sviluppare e migliorare gli attuali processi del pegno digitalizzandoli, al fine di offrire un **servizio innovativo, tecnologicamente avanzato e sempre più al passo con i tempi** e con le mutevoli esigenze dei clienti.

Con questo proposito, ProntoPegno a luglio 2020 ha finalizzato l'acquisizione del ramo credito su pegno di Intesa Sanpaolo e ha intrapreso un'attività di **formazione, informazione e integrazione** del personale acquisito, al fine di garantire un servizio sempre più efficiente e capillare attraverso le filiali sul territorio. Il percorso di crescita di ProntoPegno è proseguito nel corso dell'ultimo anno, in particolare, nel mese di giugno 2021 è stato perfezionato l'acquisto del portafoglio di crediti di Banca Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. e della controllata Biver Banca - Cassa di Risparmio di Biella e Vercelli S.p.A. con la contestuale apertura di una filiale ad Asti. A giugno 2021 è stata aperta un'ulteriore filiale a Brescia. La società ha inoltre rafforzato la propria struttura di back office grazie alla creazione di un call center dedicato ad evadere le richieste di informazioni nel minor tempo possibile e ha continuato a sviluppare tool digitali, come l'attivazione dell'app *"DigitalPegno"* per il rinnovo del pegno online e la presentazione di offerte online per beni ceduti in asta. L'app **DigitalPegno** ha avuto un gran riscontro ed oggi conta 6.500 utenti registrati, 7.000 offerte in asta eseguite digitalmente e oltre 3.000 rinnovi di polizze online (+45% mese su mese).

5 Comunità

Inclusione finanziaria

Banca Sistema ha a cuore il tema dell'inclusione finanziaria, intesa come il complesso di attività sviluppate per favorire l'accesso ai servizi bancari di soggetti e organizzazioni non ancora del tutto integrati nel sistema finanziario ordinario. Un sistema finanziario inclusivo può apportare benefici molto rilevanti, in termini sia di stimolo alla crescita, riduzione della povertà e della disuguaglianza, sia di contributo alla stabilità e all'incremento della fiducia nei sistemi bancari e finanziari.

La Banca valuterà nel futuro la partecipazione a iniziative di educazione finanziaria promosse dalle istituzioni.

Il Factoring

Il business del factoring prevede un approccio volto a supportare anche imprese di piccole dimensioni, come, ad esempio, cooperative fornitrici di servizi essenziali sul territorio (es. rifiuti, mense, utilities), soddisfacendo le loro esigenze di liquidità derivanti dai ritardi dei pagamenti da parte della Pubblica Amministrazione e affinché, una volta vinta una gara, abbiano la forza per iniziare e completare la commessa favorendo il ciclo produttivo nel suo insieme.

Inoltre, la presenza del servizio è garantita in modo capillare su tutto il territorio nazionale favorendo anche le imprese presenti nei territori più disagiati e lontano dai grandi centri industriali.

La Cessione del Quinto

La Banca negli ultimi due anni ha reso maggiormente accessibile il finanziamento attraverso la Cessione del Quinto predisponendo tempestivamente opportune metodologie di sottoscrizione a distanza dei contratti di finanziamento, inclusa la firma elettronica qualificata e riconoscimento attraverso SPID e CIE.

La Banca ritenendo di fondamentale importanza il tema del sovraindebitamento, soprattutto rivolto ai servizi legati alla Cessione del Quinto, e le implicazioni che questo tema può avere in ottica prospettica, ha in essere un processo istruttorio che prevede un questionario, veicolato agli agenti, per valutare il sovraindebitamento dei clienti.



In linea con le buone prassi di Banca d'Italia in tema di educazione e sostenibilità finanziaria, la Divisione ha adottato diversi strumenti per disciplinare l'accesso al rifinanziamento a tutela del cliente.

Il business del Pegno

Il credito su Pegno rappresenta per sua natura una forma di finanziamento accessibile in quanto il cliente non è soggetto a una analisi di merito creditizio ma è sufficiente che disponga di un bene ("prezioso") da concedere in garanzia. L'assenza di un importo minimo per i finanziamenti, così come l'assenza di un'indagine patrimoniale, permettono a tutte le fasce della popolazione di accedere a questo strumento di credito senza vincoli e con tempi estremamente rapidi. In media, il 98% dei clienti rimborsa il finanziamento ritornando in possesso del bene.

6 Capitale umano

Valorizzazione e sviluppo del capitale umano

Promuovere attività di formazione e sviluppo delle competenze al fine di garantire un processo continuo di valorizzazione e crescita del capitale umano. Favorire lo sviluppo dei dipendenti anche attraverso la promozione di dinamiche inclusive e non discriminatorie, avendo cura di tutelare la salute e la sicurezza negli ambienti di lavoro e di garantire una conciliazione tra la sfera lavorativa e quella privata.

Il personale della Banca rappresenta l'elemento fondamentale per lo sviluppo e il successo della stessa. La dedizione e la professionalità del management e dei dipendenti sono valori e condizioni determinanti per conseguire gli obiettivi aziendali definiti. Per tale motivo la Banca impiega, in maniera proficua e costruttiva, ogni strumento gestionale adatto a valorizzare le proprie risorse umane.

280 DIPENDENTI

+4% vs. 2020

Alla fine del 2021 Banca Sistema conta **280** dipendenti, in crescita del **4%** rispetto ai 269 dell'anno precedente. Di questi, circa il 44% sono donne. A dimostrazione della stabilità della struttura del Gruppo, il **97%** sul totale dei dipendenti è assunto con un **contratto a tempo indeterminato.**

Circa il **95%** dei dipendenti ha contratti a **tempo pieno** mentre il restante **5%** dei contratti è **part-time**. Questa forma contrattuale è utilizzata principalmente da dipendenti donne (77% dei dipendenti che usufruiscono del part-time sono donne).

Nel 2021, a livello di categoria professionale, risulta che il 9% dei dipendenti rientra nella categoria di dirigenti e il 40% nella categoria di quadri; ciò riflette l'impegno della Banca a dotare le strutture di professionalità qualificate.

L'analisi della distribuzione dei dipendenti per fascia di età rileva un equilibrio tra prospettive di crescita, presenza di esperienze consolidate e prospettive di ricambio generazionale.

La maggior parte dei dipendenti (**63%**) si colloca nella fascia di età compresa **tra i 30 e i 50 anni**, il 6% dei dipendenti ha meno di 30 anni e il 31% ha un'età superiore ai 50 anni.

Nel corso del 2021, le assunzioni di nuovi dipendenti dall'esterno si attesta intorno al 8%, in incremento rispetto al 2020 (4%).



Rispetto alla composizione complessiva di genere rilevata tra i nuovi assunti a fine 2021 risulta che il 52% dei nuovi dipendenti sono donne.

Consapevole dell'importanza dello sviluppo professionale come base della propria crescita e di quella delle sue persone, Banca Sistema si è dotata di una specifica ***Procedura sulla Formazione***, oltre che di un processo di **pianificazione annuale dei fabbisogni formativi**, che assicura che il personale sia provvisto delle competenze e delle professionalità necessarie per l'esercizio delle responsabilità a esso attribuite. Oltre alla formazione tecnico-obbligatoria, il Gruppo organizza percorsi formativi per consentire l'acquisizione di competenze specifiche in funzione della mansione svolta, oltre a percorsi di coaching per lo sviluppo della leadership.

La formazione tecnica e di business può essere erogata anche da formatori interni, individuati per profilo, funzione e compito.

Nel 2021 sono state erogate complessivamente 1.398 ore di formazione (nel 2020 ammontavano a 2.441). La variazione è principalmente dovuta al precedente completamento del ciclo di aggiornamento della formazione tecnico-obbligatoria, all'impatto che il lavoro in remoto e l'attenzione alla continuità operativa hanno avuto sui tempi lavorativi, sulla capacità di organizzare e di fruire la formazione pianificata.

≈ 1.398 ORE
di formazione erogate

A conferma dell'importanza che Banca Sistema riconosce allo sviluppo delle competenze dei propri dipendenti, il Gruppo ha implementato un **sistema di valutazione delle prestazioni**, per valutare le performance circa le competenze possedute e sviluppate e il raggiungimento degli obiettivi assegnati, identificando al contempo le esigenze di formazione per lo sviluppo futuro. I processi di valutazione delle performance si sviluppano attraverso differenti set di competenze professionali e manageriali che sono stati aggiornati nel corso del 2021 con l'obiettivo di supportare autovalutazioni e valutazioni più precise della capacità espresse dal collaboratore relativamente alle performance dell'anno.

Nel corso del 2021, il 100% dei dipendenti è stato coinvolto in questo processo che si avvia con l'auto-valutazione da parte del dipendente valutato. La finalità della valutazione è proprio quella di coinvolgere le risorse in un processo formalizzato annuale e favorire un confronto aperto e traspa-

rente tra il responsabile diretto e il collaboratore. Sulla base degli obiettivi raggiunti, secondo le linee guida annuali e le regole delle Politiche di Remunerazione vigenti posso essere riconosciuti incentivi monetari, espressi come parte di retribuzione variabile legata alle performance individuali qualitative e quantitative.

Valutazione delle performance su
100% DEI DIPENDENTI



La Banca ha inoltre sviluppato un sistema di remunerazione, definito in modo da attrarre, motivare e valorizzare le persone dotate delle qualità professionali richieste dal business.

A tal fine, si è dotata di una ***Politica sulla remunerazione***, proprio con l'obiettivo di pervenire – nell'interesse di tutti gli stakeholder – a un sistema di remunerazione in linea con i valori, le strategie e gli obiettivi aziendali di lungo periodo. Alla luce dell'evoluzione del quadro regolamentare, del contesto in cui opera il Gruppo e degli obiettivi di crescita sostenibile di lungo periodo, le Politiche di Remunerazione 2022, approvate dall'Assemblea dei Soci dell'aprile 2022, prevedono, rispetto alla precedente versione del 2021, i seguenti principali cambiamenti:

- adozione di nuovi schemi di pay-out della componente variabile della remunerazione, connessi alla declinazione del criterio di proporzionalità derivante dalle novità normative introdotte dal 37esimo aggiornamento della Circolare Banca d'Italia n. 285/2013 (Par. 6.4.2);
- individuazione del "Personale più rilevante" mediante l'adozione dei criteri fissati nell'aggiornamento degli RTS EBA del giugno 2020 e del conseguente Regolamento delegato UE 2021/923 del 25/03/21;
- revisione della Politica in materia di compensi pattuiti in vista o in occasione della conclusione anticipata del rapporto di lavoro o cessazione anticipata dalla carica;
- introduzione nelle Politiche di specifiche previsioni in materia di neutralità rispetto al genere delle Politiche di remunerazione della Banca;
- rafforzamento della dimensione ESG nell'ambito del processo annuale di performance management;
- circa gli obiettivi non finanziari, già inclusi nelle precedenti versioni, la Banca: (i) ha optato per la predisposizione di un reporting non finanziario di carattere volontario, predisponendo pertanto il Bilancio di Sostenibilità anche per l'esercizio 2021, redatto secondo gli standard GRI; (ii) coprirà contestualmente gli ambiti di rendicontazione previsti dal D.Lgs. 254/2016, che pertanto arricchiranno la base dei parametri, tra cui l'individuazione di ulteriori obiettivi non finanziari in particolar modo per garantire l'orientamento al lungo termine e la convergenza degli interessi di tutti gli stakeholders;

- aggiornamento dell'ammontare di remunerazione variabile di importo particolarmente elevato relativamente agli "high earners" italiani, come risultante dal più recente rapporto pubblicato dall'EBA nell'agosto 2021 con riferimento alle retribuzioni 2019.

La salute e la sicurezza

La promozione della salute e della sicurezza è considerata una priorità del modo di operare del Gruppo, che si impegna nel raggiungimento, mantenimento e rispetto dei requisiti definiti dalle normative di riferimento, con un approccio volto al continuo miglioramento.

Come indicato all'interno del Codice Etico, la Banca garantisce la creazione di un ambiente di lavoro adeguato dal punto di vista della sicurezza e della salute psico-fisica, promuovendo l'adozione di ogni misura tecnica e organizzativa idonea a tutelare i lavoratori, nel pieno rispetto della loro dignità individuale.

A tale scopo si è dotata di un sistema di gestione relativo alla salute e sicurezza implementato secondo le UNI INAIL come indicato dall'art. 30 del D.lg. 81/08, che copre tutti i dipendenti del Gruppo.

Per **identificare ed eliminare i rischi** e i pericoli legati ai luoghi di lavoro, il Gruppo ha avviato negli ultimi anni alcune **iniziative** tra cui: sopralluoghi periodici con conseguente valutazione dei rischi esistenti, riunioni periodiche delle funzioni e incontri con il RSPP per approfondire e gestire le criticità emerse e, con cadenza biennale, la somministrazione di un questionario campione ai dipendenti rappresentativi (preposti e rappresentanti per le filiali/commerciali, dirigenziali) per misurare lo stress lavoro correlato. Inoltre, il vertice di Banca Sistema è aggiornato costantemente sullo stato della gestione della salute e sicurezza in azienda secondo i requisiti normativi.

Durante il 2021 non si sono verificati incidenti né infortuni sul lavoro. Il dato risulta in linea con il biennio precedente.

Sul tema della formazione, il Gruppo tiene costantemente aggiornati i propri dipendenti, erogando corsi sulle tematiche inerenti alla salute e sicurezza, che includono la formazione generale e specifica (art. 37 Dlg 81/08 - Accordo stato/regioni dicembre 2011), la formazione Dirigente Sicurezza/Preposti/RLS/Addetti Antincendio e Primo Soccorso. Inoltre, si serve della Intranet aziendale per comunicare a tutti i dipendenti eventuali informazioni o nuove disposizioni sul tema.

La Banca ai fini di contrastare gli effetti del Covid-19 e di adempiere alle norme emanate dal Governo ha convocato un **Comitato di Crisi** per gestire le attività, e ha adottato le misure descritte nei Protocolli di Intesa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro e più sotto dettagliate ("Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il

Convocazione di un Comitato di Crisi, per contrastare gli effetti del Covid-19

contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro", siglato il 14 marzo tra le Parti Sociali e il "Protocollo Condiviso per le Misure di prevenzione, contrasto e contenimento della diffusione del virus Covid-19 nel settore bancario" siglato il 16 marzo 2020 tra ABI e le Organizzazioni Sindacali di settore e i loro successivi aggiornamenti).

Il benessere dei dipendenti

Nella consapevolezza che il welfare aziendale contribuisca all'attuazione della responsabilità sociale d'impresa, la Banca, con il contributo della Direzione Capitale Umano, adotta strumenti che mirino a produrre esternalità positive, recando vantaggi, non solo ai dipendenti, ma anche alle loro famiglie e, più in generale, al territorio. Banca Sistema ha infatti un **piano di welfare** con **flexible benefit** definiti secondo un regolamento, apposite procedure operative e un portale web dedicato, che sono stati estesi e resi disponibili a tutti i dipendenti. Tali regole e strumenti consentono ai dipendenti di sostenere spese per il welfare individuale e familiare nel rispetto delle disposizioni di legge anche fiscali.

Nel corso degli ultimi anni si sono inoltre riviste le fattispecie sanitarie coperte dalle **assicurazione per il rimborso delle spese mediche** per i dipendenti e familiari conviventi ampliandole per garantire maggiore tutela della salute; inoltre, in riferimento al contrasto del Covid-19, Banca Sistema ha continuato a mettere a disposizione del proprio personale una app per la consulenza medica a distanza introdotta durante l'emergenza sanitaria, che consente a tutto il nucleo familiare del dipendente di accedere ad un contatto con un medico, evitando di recarsi fisicamente negli ospedali.

App per la consulenza medica
"DOC 24"

La Banca con il progetto **Banca SISTEMA SPORT** ha continuato a promuove l'engagement dei dipendenti attraverso l'organizzazione di eventi nel corso dell'anno come gare di sci, giornate di sport con le famiglie anche attraverso il supporto a gruppi di pratica per praticanti esperti e neofiti di golf, calcetto, tennis e ciclismo, feste di Natale, e lo sviluppo di iniziative più ampie volte a promuovere il benessere sociale.

Si segnala che, nel corso del 2021, 7 dipendenti hanno avuto diritto ed usufruito dello strumento del congedo parentale.

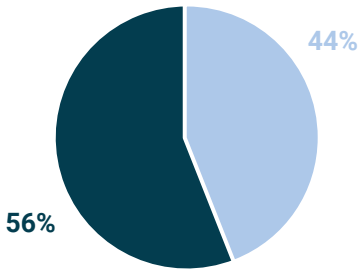
Diversità e inclusione

La Banca si impegna nella valorizzazione delle diversità di tutti i suoi collaboratori e nella promozione dell'inclusione come componenti essenziali per la crescita del Gruppo. Nella scelta e selezione dei dipendenti la Banca segue criteri di correttezza, trasparenza e buona fede, basando la selezione del personale sulla corrispondenza dei profili dei candidati alle esigenze aziendali attuali e prospettiche, nel rispetto delle pari opportunità e senza attuare discriminazioni di alcun tipo. La tutela della diversità è considerata e trova applicazione anche per quanto riguarda la composizione del Consiglio di Amministrazione, come dichiarato nel ***Regolamento sul funzionamento del Consiglio di Amministrazione di Banca Sistema.***

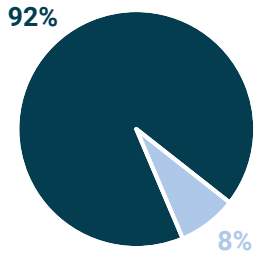
Il 44% dei dipendenti sono donne; analizzando la segmentazione per livello professionale e per genere risulta che la categoria dove si realizza un sostanziale equilibrio nel numero dei dipendenti è quella riferita agli impiegati dove le donne coprono il 50% del totale.

44% DONNE
sul totale dipendenti

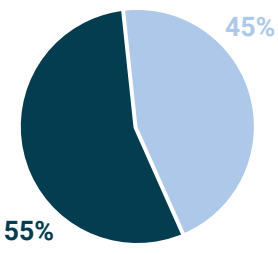
DIVERSITÀ DEI DIPENDENTI



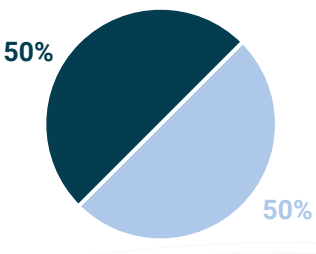
DIRIGENTI



QUADRI



IMPIEGATI



Uomini Donne

Per le segnalazioni riferite a episodi di discriminazione, la Banca mette a disposizione dei propri dipendenti e collaboratori un meccanismo di whistleblowing, che garantisce la riservatezza dell'identità del segnalante nelle attività di gestione della segnalazione.



Si segnala che, nel corso del 2021, non sono stati segnalati verificati episodi di discriminazione tra il personale della Banca.

Il Consiglio di Amministrazione aggiorna periodicamente, anche per tenere conto dell'evoluzione dell'assetto organizzativo della Banca, il piano finalizzato ad assicurare l'ordinata successione nelle posizioni di vertice dell'esecutivo (amministratori esecutivi, direttore generale) e dei vertici aziendali, al fine di garantire la continuità aziendale e di evitare ricadute economiche e reputazionali.

Per un approfondimento in merito ai dati relativi alla composizione del personale, alla salute e sicurezza e al benessere dei dipendenti si rimanda alla sezione Appendice del presente documento.

7 Tutela dell'ambiente

Impatti ambientali diretti

Ridurre gli impatti ambientali dell'organizzazione relativi all'utilizzo di energia, al consumo di risorse (in particolare, carta e plastica), alla produzione dei rifiuti e agli spostamenti dei dipendenti.

La Banca è consapevole dei rapidi cambiamenti che stanno interessando il clima e l'ambiente nel suo complesso. In un contesto di crescente importanza della gestione degli impatti ambientali, riconosce quindi l'importanza della tutela dell'ambiente in quanto risorsa primaria per il benessere delle generazioni attuali e future, e si impegna a minimizzare e ottimizzare l'impatto che le proprie attività generano sull'ambiente – in modo diretto e indiretto – nel breve e nel lungo periodo, monitorandone in modo costante i relativi fattori di rischio.

Il Gruppo Banca Sistema, consapevole del fatto che gli impatti ambientali generati non risultano paragonabili a quelli potenzialmente generati da un'attività produttiva e/o manifatturiera, ma riconoscendo che i suddetti impatti riferiti al proprio business sono prodotti con riferimento all'operatività degli uffici e delle filiali, attiva alcune iniziative ambientali, tra cui si annoverano:

Iniziative ambientali

Diagnosi energetica della sede e del parco auto ogni 4 anni	Iniziative per ridurre il consumo di plastica nelle sedi (es. distributori di acqua potabile)	Acquisto di carta riciclata
Raccolta differenziata dei rifiuti	Convenzioni per i trasporti pubblici e società di car sharing	Incentivo alla scelta di auto ibride o elettriche per il personale assegnatario di autovettura quale fringe benefit

La Divisione Banking Services ha avviato una attività di digitalizzazione di alcuni processi legati all'apertura dei conti correnti online che comporterà una riduzione nell'utilizzo di carta e delle emissioni legate allo spostamento dei clienti.

Consumi energetici ed emissioni[1]

I dati sui consumi di energia monitorati si riferiscono principalmente ai consumi di gas naturale, di combustibili fossili relativi alla flotta aziendale e all'energia elettrica, considerati i più significativi visto il settore di appartenenza del Gruppo. Il Gruppo Banca Sistema, durante il 2021, ha consumato circa **2.087 GJ** di energia, rispetto ai 2.670 GJ di energia del 2020; nel computo rientrano anche l'energia generata dai pannelli fotovoltaici posizionati al di sopra dell'edificio di Largo Augusto e dai combustibili fossili relativi alla flotta aziendale del Gruppo.

Con riferimento alle emissioni[2], durante il 2021 il Gruppo Banca Sistema ha generato un totale di emissioni GHG pari a **164,50 tCO_2**, mentre per quanto riguarda il 2020 il Gruppo ha generato un totale di emissioni pari a 213 tCO_2. In particolare, il Gruppo ha calcolato le emissioni Scope 2 indirette secondo la metodologia location-based.



Per quanto riguarda le iniziative in ambito energetico, il Gruppo utilizza luci a LED e adopera timer per la gestione di accensione e spegnimento delle luci, al fine di ottimizzare i consumi di energia.

Inoltre, da gennaio del 2022, il Gruppo ha adottato una Policy Auto che, oltre a incentivare, come in passato, la scelta di vetture aziendali elettriche o ibride, non consente la scelta di vetture di tipo diverso.

Anche a seguito delle ripercussioni della pandemia da Coronavirus, implementa sistemi di videoconferenza per ridurre le trasferte.

Un dettaglio sul consumo di energia e sulle emissioni prodotte dal Gruppo è rinvenibile all'interno delle tabelle presenti nell'Appendice al presente documento.

1. Per il calcolo delle emissioni è stato utilizzato il documento "Linee guida sull'applicazione in banca degli standards GRI in materia ambientale" dell'Associazione Bancaria Italiana (ABI) (versione 14/12/2020).
2. Per il calcolo delle emissioni Location-Based sono state utilizzate le formule proposte dalle linee guida ABI ("Linee Guida sull'applicazione in Banca degli Standards GRI in materia ambientale").

Consumi di materiali

I consumi di materiali del Gruppo Banca Sistema sono per lo più ascrivibili all'operatività degli uffici e delle filiali. In merito alle attività di riduzione degli impatti ambientali sopra citati, si segnala che, con riferimento alle iniziative volte alla riduzione del consumo della plastica nelle sedi, questa è stata implementata attraverso la predisposizione di distributori di acqua potabile nei luoghi di lavoro, che hanno comportato la graduale sostituzione delle bottiglie in plastica. Inoltre, i bicchierini di plastica degli erogatori dell'acqua e dei distributori di bevande calde sono stati sostituiti con prodotti biodegradabili. In aggiunta, è stata fornita a tutti i dipendenti del Gruppo una borraccia termica.

Durante il 2021 sono state utilizzate 2,5 tonnellate di carta, 0,03 tonnellate di toner e sono state prodotte 0,4 tonnellate di plastica. Un dettaglio sul consumo di materiali del Gruppo è rinvenibile all'interno delle tabelle presenti nell'Appendice al presente documento.

Produzione di rifiuti

Anche per quanto concerne la produzione di rifiuti del Gruppo Banca Sistema, questa è riconducibile principalmente alle attività operative degli uffici e delle filiali. All'interno di questi contesti, vengono promosse dinamiche di riciclo attraverso la promozione della raccolta differenziata, anche grazie all'apposizione di materiale illustrativo nelle aree comuni e alla distribuzione di cestini nelle zone operative per agevolare la raccolta. Si segnala, inoltre, che la Banca stipula contratti con società dedicate allo smaltimento di toner esausti e rifiuti speciali.

Prelievo idrico

Con riferimento alla gestione della risorsa idrica, nella sede di Largo Augusto la Banca ha dotato i rubinetti dell'acqua di una specifica pulsantiera, al fine di ottimizzare i consumi di acqua. Il Gruppo ha, inoltre, dotato le sedi di erogatori di acqua comunale potabile collegati alla rete idrica.

Il Gruppo Banca Sistema, durante il 2021, ha prelevato un quantitativo di acqua pari a 5.050 m^3/giorno. Un dettaglio sui prelievi idrici del Gruppo è rinvenibile all'interno delle tabelle presenti nell'Appendice al presente documento.

Allegati

Tavole degli indicatori GRI

Componenti degli organi di Governo per fascia d'età al 31/12/2021 (GRI 405-1a)			
	Uomini	**Donne**	**Totale**
30 - 50 anni	0	1	**1**
≥ 51 anni	5	3	**8**
Totale	**5**	**4**	**9**
Totale %	**56%**	**44%**	**100%**

Consiglio di Amministrazione al 31/12/2021			
Componenti	**Esecutivo**	**Indipendente**	**Genere**
Luitgard Spögler *(Presidente)*	no	sì	Donna
Giovanni Puglisi *(Vicepresidente)*	no	no	Uomo
Gianluca Garbi *(Amministratore Delegato)*	sì	no	Uomo
Daniele Pittatore *(Consigliere)*	no	sì	Uomo
Carlotta De Franceschi *(Consigliere)*	no	sì	Donna
Marco Giovannini* *(Consigliere)*	no	sì	Uomo
Francesca Granata *(Consigliere)*	no	sì	Donna
Maria Leddi *(Consigliere)*	no	sì	Donna
Daniele Bonvicini *(Consigliere)*	no	sì	Uomo

**Marco Giovannini a maggio 2022 ha rinunciato alla carica di Amministratore*

Comitato Controllo interno e gestione dei rischi				
Componenti	**Esecutivo**	**Indipendente**	**Mandato dell'Organo di Governo**	**Genere**
Bonvicini Daniele	no	sì	Assemblea	Uomo
Pittatore Daniele	no	sì	Assemblea	Uomo
Leddi Maria	no	sì	Assemblea	Donna
Giovannini Marco	no	sì	Assemblea	Uomo

Comitato Remunerazione				
Componenti	**Esecutivo**	**Indipendente**	**Mandato dell'Organo di Governo**	**Genere**
Puglisi Giovanni	no	no	Assemblea	Uomo
Giovannini Marco	no	sì	Assemblea	Uomo
Granata Francesca	no	sì	Assemblea	Donna

Comitato Etico				
Componenti	**Esecutivo**	**Indipendente**	**Mandato dell'Organo di Governo**	**Genere**
Puglisi Giovanni	no	no	Assemblea	Uomo
De Franceschi Carlotta	no	sì	Assemblea	Donna
Leddi Maria	no	sì	Assemblea	Donna

Comitato Nomine				
Componenti	**Esecutivo**	**Indipendente**	**Mandato dell'Organo di Governo**	**Genere**
De Franceschi Carlotta	no	sì	Assemblea	Donna
Luitgard Spögler	no	sì	Assemblea	Donna
Granata Francesca	no	sì	Assemblea	Donna

Dipendenti per genere (GRI 102-8)									
	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale	157	123	**280**	152	117	**269**	112	103	**215**

Dipendenti per tipologia di impiego e genere (GRI 102-8)									
	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	154	113	**267**	149	107	**256**	111	97	**208**
Part-time	3	10	**13**	3	10	**13**	1	6	**7**
Totale	**157**	**123**	**280**	**152**	**117**	**269**	**112**	**103**	**215**

Dipendenti per tipologia contrattuale e genere (GRI 102-8)									
	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	152	116	**268**	147	114	**261**	105	100	**205**
Tempo determinato	5	7	**12**	5	3	**8**	7	3	**10**
Totale	**157**	**123**	**280**	**152**	**117**	**269**	**112**	**103**	**215**
% Tempo indeterminato	97%	94%	**96%**	97%	97%	**97%**	94%	97%	**95%**
% tempo determinato	3%	6%	**4%**	3%	3%	**3%**	6%	3%	**5%**

Forza lavoro non direttamente impiegata per categoria professionale e genere (GRI 102-8d)									
	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Stagisti	1	1	**2**	0	1	**1**	0	1	**1**
Altre figure (Collaboratori coordinati e continuativi)	2	0	**2**	2	0	**2**	0	0	**0**
Totale	**3**	**1**	**4**	**2**	**1**	**3**	**0**	**1**	**1**
% tra forza lavoro direttamente impiegata e indirettamente impiegata	2%	1%	**1%**	1%	1%	**1%**	0%	1%	**0%**

Percentuale di dipendenti coperti da accordi contrattazione collettiva (GRI 102-41)			
	2021	**2020**	**2019**
Dipendenti coperti	280	269	215
Totale dipendenti	280	269	215
% dipendenti coperti	**100%**	**100%**	**100%**

Dipendenti in entrata e tasso di assunzione, per età e genere (GRI 401-1)															
	2021					**2020**					**2019**				
	<30	**30-50**	**>50**	**Totale**	**Tasso**	**<30**	**30-50**	**>50**	**Totale**	**Tasso**	**<30**	**30-50**	**>50**	**Totale**	**Tasso**
Uomini	2	8	1	**11**	7%	1	5	0	**6**	4%	3	7	6	**16**	14%
Donne	5	5	2	**12**	10%	1	4	1	**6**	5%	6	9	1	**16**	16%
Totale	**7**	**13**	**3**	**23**	**8%**	**2**	**9**	**1**	**12**	**4%**	**9**	**16**	**7**	**32**	**15%**
Tasso	**41%**	**7%**	**3%**	**8%**		**11%**	**5%**	**1%**	**4%**		**41%**	**10%**	**21%**	**15%**	

Dipendenti in uscita (tutte le causali di cessazione) e tasso di turnover, per età e genere (GRI 401-1)															
	2021					**2020**					**2019**				
	<30	**30-50**	**>50**	**Totale**	**Tasso**	**<30**	**30-50**	**>50**	**Totale**	**Tasso**	**<30**	**30-50**	**>50**	**Totale**	**Tasso**
Uomini	3	4	2	**9**	6%	3	5	7	**15**	10%	4	12	2	**18**	16%
Donne	2	5	2	**12**	7%	1	4	2	**7**	6%	1	4	1	**6**	6%
Totale	**5**	**9**	**4**	**18**	**6%**	**4**	**9**	**9**	**22**	**8%**	**5**	**16**	**3**	**24**	**11%**
Tasso	**29%**	**5%**	**5%**	**6%**		**21%**	**5%**	**12%**	**8%**		**23%**	**10%**	**9%**	**11%**	

Dipendenti per età e per genere (GRI 405-1b)									
	2021			**2020**			**2019**		
	Uomini	**Donne**	**Totale**	**Uomini**	**Donne**	**Totale**	**Uomini**	**Donne**	**Totale**
<30 anni	9	8	**17**	11	8	**19**	11	11	**22**
30-50 anni	86	90	**176**	85	90	**175**	76	84	**160**
>50 anni	62	25	**87**	56	19	**75**	25	8	**33**
Totale	**157**	**123**	**280**	**152**	**117**	**269**	**112**	**103**	**215**

Dipendenti per livello professionale e per genere (GRI 405-1b)									
	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	**24**	**2**	**26**	**23**	**2**	**25**	**22**	**2**	**24**
<30 anni	**-**	**-**	**-**	1	0	**1**	0	0	**0**
30-50 anni	12	2	**14**	15	2	**17**	14	2	**16**
>50 anni	12	**-**	**12**	7	0	**7**	8	0	**8**
Quadri	**62**	**51**	**113**	**65**	**42**	**107**	**57**	**39**	**96**
<30 anni	-	-	**-**	0	0	**0**	1	1	**2**
30-50 anni	39	38	**77**	42	32	**74**	43	32	**75**
>50 anni	23	13	**36**	23	10	**33**	12	7	**19**
Impiegati	**71**	**70**	**141**	**64**	**73**	**137**	**33**	**62**	**95**
<30 anni	9	8	**17**	10	7	**17**	10	10	**20**
30-50 anni	35	50	**85**	30	56	**86**	20	51	**71**
>50 anni	27	12	**39**	24	10	**34**	3	1	**4**
Totale	**157**	**123**	**280**	**152**	**117**	**269**	**112**	**103**	**215**

Dipendenti appartenenti a categorie protette per genere e livello (GRI 405-1b)									
	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti appartenenti a categorie protette	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
% dirigenti appartenenti a categorie protette	0%	0%	**0%**	0%	0%	**0%**	0%	0%	**0%**
Quadri appartenenti a categorie protette	**-**	1	**-**	0	1	**1**	0	0	**0**
% quadri appartenenti a categorie protette	0%	2%	**0%**	0%	2%	**1%**	0%	0%	**0%**
Impiegati appartenenti a categorie protette	10	6	**-**	10	6	**16**	0	0	**0**
% impiegati appartenenti a categorie protette	14%	9%	**0%**	16%	8%	**12%**	0%	0%	**0%**
Totale dipendenti appartenenti a categorie protette	**10**	**7**	**-**	**10**	**7**	**17**	**0**	**0**	**0**
% dipendenti appartenenti a categorie protette	**6%**	**6%**	**0%**	**7%**	**6%**	**6%**	**0%**	**0%**	**0%**

Numero di dipendenti che hanno avuto diritto a congedo parentale, per genere e per livello professionale (GRI 401-3)									
	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
Quadri	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
Impiegati	0	7	**7**	0	3	**3**	0	5	**5**
Totale	**0**	**7**	**7**	**0**	**3**	**3**	**0**	**5**	**5**

Numero di ore di formazione totali per dipendente (GRI 404-1)									
	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	108	23	**131**	308	38	**347**	238	22	**259**
Quadri	269	304	**573**	654	604	**1.257**	616	521	**1.137**
Impiegati	403	292	**694**	442	394	**836**	458	469	**927**
Totale ore di formazione pro capite	**780**	**618**	**1.398**	**1.405**	**1.036**	**2.441**	**1.311**	**1.012**	**2.322**

Numero di ore di formazione medie per dipendente (GRI 404-1)									
	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	4,5	11,5	**5**	13	19	**14**	11	11	**11**
Quadri	4,5	6	**5**	10	14	**12**	11	13	**12**
Impiegati	4,5	6	**5**	7	5	**6**	14	8	**10**
Totale ore di formazione pro capite	**4,5**	**6**	**5**	**9**	**9**	**9**	**12**	**10**	**11**

Episodi di discriminazione riscontrati e azioni correttive implementate (GRI 406-1)			
	2021	2020	2019
Episodi di discriminazione	0	0	0

Totale dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione (GRI 205-2)			
	2021	2020	2019
Totale dipendenti (N.)	81	232	198
Totale dipendenti (%)	29%	86%	92%

Numero di ore di formazione su tematiche collegate all'anticorruzione (GRI 205-2)			
	2021	2020	2019
Totale ore	144	750	974

Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale, per genere e per categoria di dipendente (GRI 404-3)									
	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	100%	100%	**100%**	100%	100%	**100%**	100%	100%	**100%**
Quadri	100%	100%	**100%**	100%	100%	**100%**	100%	100%	**100%**
Impiegati	100%	100%	**100%**	100%	100%	**100%**	100%	100%	**100%**
Totale dipendenti	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Numero e tasso di infortuni totali (GRI 403-9)									
	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero totale di infortuni	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
di cui sul lavoro	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
di cui in itinere	0	1	**1**	0	0	**0**	0	0	**0**
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**

Numero totale di reclami ricevuti sui prodotti e/o servizi ricevuti e accertati dal Gruppo				
	u.m.	2021	2020	2019
Reclami totali ricevuti da terzi e confermati dall'organizzazione	n	**0**	**211**	**53**
di cui ricevuti da parte di terzi	n	0	211	53

Numero di procedimenti giudiziari relativi a concorrenza e antitrust (GRI 206-1)				
	u.m.	2021	2020	2019
Procedimenti giudiziari pendenti	n	0	0	0
Procedimenti giudiziari conclusi	n	0	0	0

Compliance in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi (es. fogli informativi) (GRI 417-2)				
	u.m.	2021	2020	2019
Non-conformità a normative obbligatorie terminate con sanzioni	n	0	0	0
Non-conformità a normative obbligatorie terminate che hanno comportato un avviso	n	0	0	0
Non-conformità a codici di autoregolamentazione	n	0	0	0

Numero totale di reclami ricevuti per violazione della privacy (GRI 418-1)				
	u.m.	2021	2020	2019
Reclami totali ricevuti da terzi e confermati dall'organizzazione	**n**	**0**	**1**	**0**
di cui ricevuti da parte di terzi	n	0	1	0
di cui da parte degli enti regolatori	n	0	0	0
Tempo medio indicato per la chiusura	gg	-	16	-

Eventuali episodi di corruzione riconosciuti e attività migliorative implementate (GRI 205-3)			
	2021	2020	2019
Numero totale degli episodi di corruzione riconosciuti	0	0	0

Consumi di energia (GRI 302-1)				
	u.m.	2021	2020	2019
Consumi diretti (Scope 1) da fonte non rinnovabile	GJ	**249,37**	**288,45**	**3.544,41**
Gas naturale [3]	GJ	249,37	288,45	71,15
Combustibili utilizzati per il parco auto (flotta aziendale) [4]	GJ	0	0	3.473
di cui gasolio	GJ	0	0	3.018
di cui benzina	GJ	0	0	455
Consumi diretti (Scope 1) da fonte rinnovabile	GJ	**20,65**	**0**	**20,65**
Fotovoltaico [5]	GJ	20,65	0	20,65
Consumi indiretti (Scope 2) di energia acquistata	GJ	**504.813**	**2.380,59**	**1.245,19**
da fonti non-rinnovabili	GJ	481.616	2.380,59	1.245,19
da fonti rinnovabili	GJ	23.197	0	0

Emissioni GHG totali (GRI 305-1, 305-2)				
	u.m.	2021	2020	2019
Scope 1	tCO_2	14,09	16,38	238,46
Scope 2 (location-based) [6]	tCO_2	150,41	197,02	109,81
Totale	tCO_2	**164,50**	**213,40**	**348,27**

3. I dati di gas naturale relativi al 2020 e 2021 si riferiscono ai consumi del Gruppo Banca Sistema. I dati relativi al 2019 si riferiscono ai consumi delle sole sedi di Napoli e, dal mese di settembre, Bologna.
4. Non è stato possibile rilevare, ai fini del presente documento, i consumi relativi alla flotta aziendale relativi agli anni 2021 e 2019.
5. Non è stato possibile rilevare, ai fini del presente documento, i consumi da fotovoltaico relativi agli anni 2021 e 2019.
6. Per il calcolo delle emissioni Location-Based sono state utilizzate le formule proposte dalle linee guida ABI ("Linee Guida sull'applicazione in Banca degli Standards GRI in materia ambientale").

Materiali utilizzati per peso e categoria (GRI 301-1)				
	u.m.	2021	2020	2019
Carta [7]	t	2,53	3,53	-
Toner [8]	t	0,03	0,12	-
Plastica (bottigliette, bicchieri, confezioni materiali di consumo)	t	0,44	0,64	1,00
Totale materiali utilizzati	t	**2,97**	**4,29**	**1,00**

Prelievo idrico (GRI 303-3) [9]							
	u.m.	2021		2020		2019	
		Tutte le aree	Aree a stress idrico	Tutte le aree	Aree a stress idrico	Tutte le aree	Aree a stress idrico
Acqua di superficie	m^3/g	5.050	-	5.050	-	-	-
Prelievi idrici totali	m^3/g	**5.050**	**-**	**5.050**	**-**	**-**	**-**

Rifiuti smaltiti per categoria (GRI 306-5)				
	u.m.	2021	2020	2019
Apparecchiature elettroniche	t	0	0	0,80
Toner	t	0,03	0,02	0,04
Carta	t	0	0	0
Arredo legno/metallo	t	0	0	5,70
Totale rifiuti	t	**0,03**	**0,02**	**6,54**

7. Non è stato possibile, ai fini del presente documento, calcolare i dati relativi al consumo di carta nel 2019.
8. Non è stato possibile, ai fini del presente documento, calcolare i dati relativi ai toner consumati nel 2019.
9. Non è stato possibile, ai fini del presente documento, calcolare i dati relativi al prelievo idrico relativi al 2019.

Rifiuti smaltiti per categoria di smaltimento (GRI 306-3)							
	u.m.	2021		2020		2019	
Tipologia di rifiuti		**Pericolosi**	**Non pericolosi**	**Pericolosi**	**Non pericolosi**	**Pericolosi**	**Non pericolosi**
Smaltimento in discarica	t	0	0	0	0	0	6,50
Incenerimento	t	0	0	0	0	0	0
Altro tipo di smaltimento [10]	t	0,03	0,03	0,02	0	0,04	0
Totale rifiuti	t	**0,03**	**0,03**	**0,02**	**0**	**0,04**	**6,50**

Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali (GRI 204-1)				
	u.m.	**2021**	**2020**	**2019**
Spesa da fornitori locali	%	**96%**	**100%**	**100%**

Budget allocato per gli investimenti in progetti di sicurezza informatica				
	u.m.	**2021**	**2020**	**2019**
Prodotti	€/000	66	25	15
Servizi	€/000	44	38	20
Totale	€/000	**110**	**63**	**35**
Budget allocato alla funzione IT	€/000	5.611	5.470	4.538
% del budget destinato a progetti di sicurezza informatica	€/000	**2,0%**	**1,2%**	**0,8%**

Budget allocato per gli investimenti in progetti di innovazione tecnologica				
	u.m.	**2021**	**2020**	**2019**
Prodotti	€/000	70	50	35
Servizi	€/000	30	10	0
Totale	€/000	**100**	**60**	**35**

10. Altro tipo di smaltimento si riferisce al ritiro toner esausti, mentre materiale elettrico, carta e imballaggi vari rientra nello smaltimento presso discarica sempre tramite società esterna incaricata.

Nota metodologica

Informazioni sul documento

Il Report di Sostenibilità del Gruppo Banca Sistema espone informazioni e dati relativi alle politiche praticate e alla gestione dei temi ambientali, sociali e di governance, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte dal Gruppo in tali ambiti, del loro andamento, dei risultati conseguiti e degli impatti che ne sono derivati.

Pur trattandosi di una prima edizione a carattere totalmente volontario, la Banca ha deciso di redigere il documento basandosi su principi e metodologie previste dai più recenti standard pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI Standards - opzione "core"), organismo di riferimento a livello nazionale e internazionale dedicato alla definizione di modelli per il reporting non-finanziario[11]. In particolare, il Report di Sostenibilità fa riferimento ai GRI Standards indicati nella tabella "Sommario degli indicatori GRI (GRI Content Index)" presentata nel prosieguo.

Il processo di redazione del Report ha tenuto conto anche di quanto previsto dal D.Lgs. 254/2016, adottato in Italia in attuazione della Direttiva 2014/95/UE, seppur non obbligatorio per la Banca.

L'ampiezza e la qualità della rendicontazione riflettono il principio di materialità, elemento previsto dalla normativa di riferimento e caratterizzante i GRI Standards: i temi trattati all'interno del documento sono quelli che, dopo un'attenta valutazione, sono stati considerati rilevanti in quanto in grado di riflettere gli impatti sociali e ambientali delle attività del Gruppo o di influenzare le decisioni dei suoi stakeholder.

Le informazioni qualitative e quantitative contenute nel Report di Sostenibilità si riferiscono alle performance del Gruppo Banca Sistema per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2020, inteso come l'insieme di società costituito dalla capogruppo Banca Sistema S.p.A. e dalle società Largo Augusto Servizi e Sviluppo S.r.l. e di ProntoPegno S.p.A.

Al fine di facilitare la comprensione sull'evoluzione della performance di sostenibilità, le informazioni quantitative sono presentate lungo un arco temporale di tre anni.

Si sottolinea, infine, che alcuni temi e indicatori possono avere un perimetro di rendicontazione differente rispetto a quello riferito al Gruppo, qualora questi siano stati valutati dal management

11. Il Global Reporting Initiative è un organismo non-profit fondato a Boston nel 1997 allo scopo di creare un supporto utile al rendiconto della performance sostenibile di organizzazioni di qualunque dimensione, appartenenti a qualsiasi settore e Paese del mondo. Nel 2001 è stato riconosciuto come Organismo Indipendente dalle Nazioni Unite e nel 2002 la UNEP (United Nations Environment Program) ha formalmente riconosciuto e condiviso i suoi principi invitando tutti gli Stati Membri dell'ONU ad individuare una sede ufficiale quale Organismo riconosciuto dalle Nazioni Unite.

come non rilevanti per una specifica società in considerazione delle sue attività svolte. In questo caso, nel testo, o in alternativa all'interno delle note, viene esplicitato chiaramente il perimetro di riferimento del tema/indicatore.

La tabella che segue schematizza il perimetro di ciascun tema materiale, evidenziando le entità interne al Gruppo e le entità esterne che sono coinvolte dai possibili impatti che questi comportano.

8 Sommario degli indicatori GRI (GRI Content Index)

INDICE DEI CONTENUTI GRI				
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES				
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE (2016)				
Disclosure	**Descrizione dell'indicatore**	**Sezione**	**Pagina**	**Omissioni**
102-1	Nome dell'organizzazione	Premessa metodologica Nota metodologica	2 58	
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	Il Gruppo Banca Sistema	3-5	
102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Largo Augusto 1/A, 20122 Milano (Italia)	-	
102-4	Paesi in cui l'organizzazione opera	Il Gruppo Banca Sistema	3-5	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Il Gruppo Banca Sistema La struttura del Gruppo Il modello di business	3-5 10 11-12	
102-6	Mercati serviti	Il Gruppo Banca Sistema	3-5	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Il Gruppo Banca Sistema La struttura del Gruppo Il modello di business Capitale umano	3-5 10 11-12 37-43	
102-8	Dipendenti per tipologia di contratto, genere, provenienza, età, appartenenza a categorie protette	Capitale umano Allegati	37-43 49-50	
102-9	Descrizione della catena di fornitura	Costruzione di un business responsabile e gestione di rapporti improntati alla correttezza	22-24	
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà o la catena dei fornitori	Nota metodologica	58	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	I principali rischi di sostenibilità Sistema di controllo interno e gestione dei rischi	19 22-27	
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	L'importanza della comunicazione non finanziaria per il Gruppo Banca Sistema Costruzione di un business responsabile e gestione di rapporti improntati alla correttezza	15-18 23-25	
102-13	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	Gli stakeholder del Gruppo Costruzione di un business responsabile e gestione di rapporti improntati alla correttezza	13-14 23-25	

STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	Lettera del Presidente	1
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	I principali rischi di sostenibilità	19
ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento interne all'azienda	La missione e i valori Costruzione di un business responsabile e gestione di rapporti improntati alla correttezza	23-25
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	Costruzione di un business responsabile e gestione di rapporti improntati alla correttezza	23-25
GOVERNANCE			
102-18	Struttura di Governance aziendale	La struttura del Gruppo Governance del Gruppo	10 20-21
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	Governance del Gruppo Allegati	20-21 47-48
102-23	Presidente del massimo organo di governo	Governance del Gruppo Allegati	20-21 47-48
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco degli stakeholder coinvolti	Gli stakeholder del Gruppo	13-14
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	Allegati	50
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	Gli stakeholder del Gruppo	13-14
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Gli stakeholder del Gruppo	13-14
102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni (stakeholder engagement)	Gli stakeholder del Gruppo	13-14

PARAMETRI DEL REPORT			
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	Nota metodologica	58
102-46	Processo di definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto	L'analisi di materialità Nota metodologica Allegati	16-19 58 47
102-47	Elenco degli aspetti identificati come materiali	L'analisi di materialità Allegati	16-19 47
102-48	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei bilanci precedenti e motivazioni di tali modifiche	Si tratta del secondo Report di Sostenibilità in continuità con il primo	-
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Si tratta del secondo Report di Sostenibilità in continuità con il primo	-
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica	58
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	Si tratta del secondo Report di Sostenibilità in continuità con il primo	-
102-52	Periodicità di rendicontazione	Annuale	-
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti	Contatti	68
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota metodologica	58
102-55	Indice dei contenuti GRI	Indice dei contenuti GRI	60
102-56	Assurance esterna	Il Report di Sostenibilità non è stato sottoposto ad assurance esterna	-
PERFORMANCE ECONOMICA: TOPIC SPECIFIC STANDARDS			
GRI 204: PRATICHE DI APPROVIGIONAMENTO			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	L'analisi di materialità Allegati	16-19 47
103-2	Modalità di gestione	Costruzione di un business responsabile e gestione di rapporti improntati alla correttezza	23-25
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Costruzione di un business responsabile e gestione di rapporti improntati alla correttezza	23-25
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Costruzione di un business responsabile e gestione di rapporti improntati alla correttezza Allegati	23-25 57

GRI 205: ANTICORRUZIONE			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	L'analisi di materialità Allegati	16-19 4-7
103-2	Modalità di gestione	Costruzione di un business responsabile e gestione di rapporti improntati alla correttezza	23-25
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Costruzione di un business responsabile e gestione di rapporti improntati alla correttezza	23-25
205-3	Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	Costruzione di un business responsabile e gestione di rapporti improntati alla correttezza Allegati	23-25 54
GRI 206: COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	L'analisi di materialità Allegati	16-19 47
103-2	Modalità di gestione	Costruzione di un business responsabile e gestione di rapporti improntati alla correttezza	23-25
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Costruzione di un business responsabile e gestione di rapporti improntati alla correttezza	23-25
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Costruzione di un business responsabile e gestione di rapporti improntati alla correttezza Allegati	23-25 54
PERFORMANCE AMBIENTALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS			
GRI 301: MATERIALI (2016)			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	L'analisi di materialità Allegati	16-19 47
103-2	Modalità di gestione	Gli impatti ambientali diretti	44-46
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Gli impatti ambientali diretti	44-46
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	Gli impatti ambientali diretti Allegati	44-46 56
GRI 302: ENERGIA (2016)			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	L'analisi di materialità Allegati	16-19 47
103-2	Modalità di gestione	Gli impatti ambientali diretti	44-46
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Gli impatti ambientali diretti	44-46
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Gli impatti ambientali diretti Allegati	44-46 55

GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI (2018)			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	L'analisi di materialità Allegati	16-19 47
103-2	Modalità di gestione	Gli impatti ambientali diretti	44-46
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Gli impatti ambientali diretti	44-46
303-3	Prelievo idrico	Gli impatti ambientali diretti Allegati	44-46 56
GRI 305: EMISSIONI (2016)			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	L'analisi di materialità Allegati	16-19 47
103-2	Modalità di gestione	Gli impatti ambientali diretti	44-46
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Gli impatti ambientali diretti	44-46
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Gli impatti ambientali diretti Allegati	44-46 55
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Gli impatti ambientali diretti Allegati	44-46 55
GRI 306: RIFIUTI (2020)			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	L'analisi di materialità Allegati	16-19 47
103-2	Modalità di gestione	Gli impatti ambientali diretti	44-46
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Gli impatti ambientali diretti	44-46
306-3	Rifiuti prodotti	Gli impatti ambientali diretti Allegati	44-46 57
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	Gli impatti ambientali diretti Allegati	44-46 56
PERFORMANCE SOCIALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS			
GRI 401: OCCUPAZIONE (2016)			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	L'analisi di materialità Allegati	16-19 47
103-2	Modalità di gestione	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	37-43
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	37-43
401-1	Numero totale e tasso di assunzioni e turnover del personale	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano Allegati	37-43 50

GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2018)			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	L'analisi di materialità Allegati	16-19 47
103-2	Modalità di gestione	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	37-43
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	37-43
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	37-43
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	37-43
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	37-43
403-4	Partecipazione e consultazioni dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	37-43
403-5	Formazione in materia di salute e sicurezza	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	37-43
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	37-43
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	37-43
403-9	Infortuni sul lavoro	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano Allegati	37-43 53

GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE (2016)			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	L'analisi di materialità Allegati	16-19 47
103-2	Modalità di gestione	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	37-43
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	37-43
404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente, per genere e per categoria	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano Allegati	37-43 52
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sulla performance e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano Allegati	37-43 53

GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (2016)			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	L'analisi di materialità Allegati	16-19 47
103-2	Modalità di gestione	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	37-43
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	37-43
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	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano Governance del Gruppo Allegati	37-43 20-21 47-52

GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE (2016)			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	L'analisi di materialità Allegati	16-19 47
103-2	Modalità di gestione	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	37-43
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	37-43
406-1	Episodi di discriminazione	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano Allegati	37-43 52

GRI 417: MARKETING ED ETICHETTATURA (2016)			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	L'analisi di materialità Allegati	16-19 47
103-2	Modalità di gestione	Soddisfazione della clientela e trasparenza	31-34
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Soddisfazione della clientela e trasparenza	31-34
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Soddisfazione della clientela e trasparenza	31-34

GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	L'analisi di materialità Allegati	16-19 47
103-2	Modalità di gestione	La salvaguardia del patrimonio informativo e dei dati del Gruppo Banca Sistema	28-30
103-3	Valutazione della modalità di gestione	La salvaguardia del patrimonio informativo e dei dati del Gruppo Banca Sistema	28-30
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	La salvaguardia del patrimonio informativo e dei dati del Gruppo Banca Sistema Allegati	28-30 54

INCLUSIONE FINANZIARIA			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	L'analisi di materialità Allegati	16-19 47
103-2	Modalità di gestione	Soddisfazione della clientela e trasparenza	31-34
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Soddisfazione della clientela e trasparenza	31-34

Tabella di raccordo tra gli ambiti del Decreto 245/2016, temi materiali e indicatori GRI

Ambiti del Decreto	Tema materiale per il Gruppo	Indicatori GRI	Perimetro degli impatti	
			Interni	Esterni
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Governo del rischio in ottica di sviluppo sostenibile della Banca	• GRI 103 • GRI 205 • GRI 206	x	
Temi attinenti al personale e Rispetto dei diritti umani	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	• GRI 103 • GRI 401 • GRI 403 • GRI 404 • GRI 405 • GRI 406	x	
Temi sociali	Soddisfazione della clientela e trasparenza	• GRI 103 • GRI 417	x	Clienti
	Innovazione tecnologica e sicurezza informatica	• GRI 103 • GRI 418	x	Clienti
	Inclusione finanziaria	• GRI 103	x	Clienti
Temi ambientali	Impatti ambientali diretti	• GRI 103 • GRI 302 • GRI 303 • GRI 305 • GRI 306	x	

Contatti

Banca Sistema S.p.A.

Largo Augusto 1/A, ang. via Verziere 13 – 20122 Milano
Tel: +39 02 802801
www.bancasistema.it

Corporate Communications

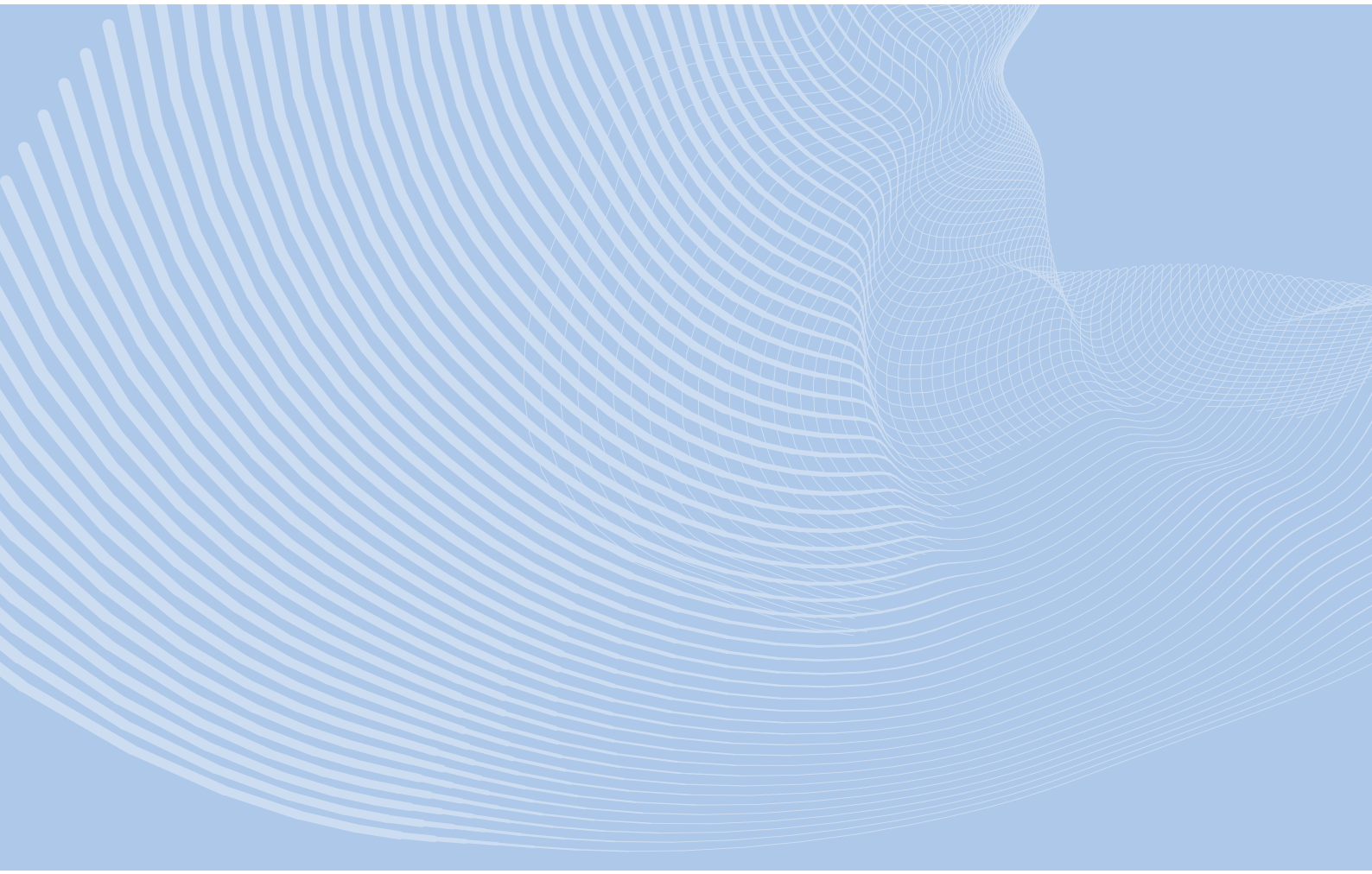
Patrizia Sferrazza
Tel. +39 02 80280354– cell +39 335.7353559
E-mail patrizia.sferrazza@bancasistema.it

Investor Relations

Carlo Di Pierro
Tel. +39 02 80280358
E-mail carlo.dipierro@bancasistema.it

Report di sostenibilità 2021 del Gruppo Banca Sistema redatto su base volontaria e approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 29 luglio 2022.

Banca Sistema S.p.A. - Sede Legale in Milano - Largo Augusto 1/A, ang. via Verziere 13 - Capitale Sociale €9.650.526,24 (i.v.) - Iscritta all'Albo delle Banche - codice ABI: 03158.3 Codice Fiscale e Partita IVA 12870770158 - Capogruppo del Gruppo Bancario Banca Sistema, iscritta all'Albo dei Gruppi Bancari - codice 3158; Sottoposta all'Attività di Vigilanza della Banca d'Italia; Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.



BANCA
SISTEMA