Bilancio di Sostenibilità /2019

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2019

Documento ai sensi del d.lgs. 254/2016

FINECO BANK

indice/

LETTERA AGLI STAKEHOLDER 4

NOTA METODOLOGICA 6

1. PROFILO DEL GRUPPO 10
1.1. Highlights 12
1.2. Chi siamo, modello di business e strategia 14
1.3. La Storia 20
1.4. Mission e valori del Gruppo 21
1.4.1. Iniziative esterne e partecipazione ad associazioni 22
1.5. Stabilità finanziaria e Performance economica 24
1.5.1. Valore economico generato e distribuito 24
1.6. Il Sistema dei controlli interni e la gesione dei rischi 27
1.6.1. Rischi ESG 30
1.6.2. Cyber Security e Fraud Management 36
1.7. Il sistema di Governance 40
1.7.1. Composizione del Consiglio, dei Comitati e dell'Organo di Controllo 43
1.8. Integrità nella condotta aziendale 48
1.8.1. Lotta alla corruzione, gestione dei conflitti di interesse e pratiche anticoncorrenziali 49
1.8.2. Modello di Organizzazione e Gestione 51
1.8.3. Codice Etico ai sensi del D.lgs. 231/2001, Carta d'Integrità e Codice di Condotta 52
1.8.4. Tutela dei Diritti Umani 53
1.8.5. Segnalazione di irregolarità (Whistleblowing) 54
1.8.6. I Regolatori 55
1.8.7. La gestione della catena di fornitura 57

2. STAKEHOLDER DEL GRUPPO E ANALISI DI MATERIALITÀ 60
2.1. Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder 62
2.2. Temi materiali 64

3. I NOSTRI DIPENDENTI 66
3.1. Gestione del personale 68
3.2. Pari opportunità e lotta alla discriminazione 75
3.3. Valorizzazione e sviluppo delle persone 79
3.3.1. Formazione dei dipendenti 79
3.3.2. Valutazione e sviluppo delle competenze 82
3.3.3. Politiche retributive 84
3.4. Welfare e Work Life Balance 86
3.5. Relazioni Industriali 88
3.6. Salute e sicurezza 89

4. I NOSTRI CONSULENTI FINANZIARI 92
4.1. Formazione dei consulenti finanziari 97

5. I NOSTRI CLIENTI 100
5.1. Soddisfazione dei clienti e qualità del servizio (Customer Experience) 103
5.2. Correttezza e trasparenza 107
5.3. Privacy e protezioni dei dati 108
5.4. Educazione e inclusione finanziaria 110
5.5. Prodotti e Investimenti responsabili 112

6. GLI AZIONISTI 116

7. AMBIENTE E COMUNITÀ LOCALE 120
7.1. Riduzione dell'impatto ambientale e compliance 122
7.1.1. Dematerializzazione e impiego responsabile delle risorse 123
7.1.2. Gestione della mobilità, consumi energetici ed emissioni di CO2 124
7.2. Comunità locale e progetti charity 127

TABELLA DI RACCORDO TRA ASPETTI MATERIALI, GRI STANDARDS E TEMI DEL D.LGS. 254/2016 129

GRI CONTENT INDEX 132

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE 139

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Con la prima Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo FinecoBank intendiamo consolidare la volontà del nostro Gruppo di intraprendere un percorso di sostenibilità in linea con l'impegno, che da sempre ci contraddistingue, di fare business in modo etico e rispettoso, integrando in modo sempre più strutturato gli obiettivi di sostenibilità economica, ambientale e sociale alla nostra strategia di lungo termine.
La Sostenibilità è integrata nella Corporate Governance della Banca. Siamo infatti consapevoli dell'importanza del ruolo degli istituti finanziari nell'orientare lo sviluppo sostenibile: i cambiamenti globali a cui stiamo assistendo pongono inevitabili interrogativi anche in termini di rivalutazione del valore degli asset e del rischio, che ci spingono alla ricerca di sempre nuove risposte ai clienti, investitori, ai nostri dipendenti e consulenti e alle future generazioni, che esprimono sempre più la necessità di conoscere con chiarezza la strategia e la gestione della sostenibilità da parte delle imprese. Riteniamo, quindi, fondamentale e imprescindibile l'ascolto e la trasparenza verso tutti i nostri stakeholder, valore da sempre radicato nel DNA di Fineco, che mediante questa prima Dichiarazione allarga il proprio dovere di rendicontazione anche alle performance di sostenibilità.
Il 2019 è stato per noi un anno decisivo, che ci ha visti trasformare in public company, evento che ha comportato non solo l'aumento di responsabilità ma anche, e soprattutto, una grande opportunità grazie alla maggiore flessibilità e libertà di progettare e di guardare al domani con entusiasmo, impegnandoci per rendere il nostro business sempre più sostenibile nel tempo, in linea con i valori di innovazione, trasparenza, accessibilità e solidità che da sempre ci caratterizzano.
Il successo del nostro modello di business è confermato da un Utile netto pari a 288,4 milioni di euro (+20% rispetto al 2018) e una Raccolta netta totale pari a 5,8 miliardi di euro, con un Cet1 pari al 18,12% che posiziona FinecoBank tra le banche più solide in Italia e in Europa. La crescita del 2019 è stata resa possibile grazie al valore delle nostre risorse umane e mediante l'attenzione dedicata allo sviluppo della professionalità di dipendenti e consulenti, in particolare dei giovani: nel 2019, infatti, circa il 60% dei nuovi assunti aveva un'età inferiore ai 30 anni.
Nel 2019, Fineco ha messo a fuoco quello che ha sempre considerato il suo corporate purpose: offrire ai propri clienti servizi e prodotti di eccellenza tramite un approccio multicanale nelle tre aree di attività integrate banking, investing e brokerage, ad un fair pricing. In particolare Fineco offre servizi e prodotti di investimento mediante la rete di consulenti finanziari che mirano a dare un supporto ai propri clienti per costruire un asset allocation efficiente e aderente ai loro obiettivi di vita. Il cliente Fineco, infatti, può allocare gli investimenti con un profilo di rischio maggiormente coerente con un orizzonte di lungo periodo, tenendo in considerazione le sue priorità e necessità, sia previdenziali, sia di copertura. Lo scopo è perseguito tramite innovativi servizi di consulenza, quali Advice o Plus che permettono, tra le altre cose, di monitorare gli investimenti, ribilanciandoli all'occorrenza, ottimizzare aspetti fiscali e voci di spesa, limitare l'emotività e gli errori di market timing. Proponiamo un modello di consulenza supportato da una guida professionale capace di ascoltare le ambizioni dei clienti e supportarli anche nelle scelte più complesse e da una tecnologia intelligente per pianificare una strategia adeguata ai bisogni di ciascuno.
La rete dei consulenti finanziari rappresenta un canale di business estremamente importante e strategico per la Banca, per questo ci impegniamo a mantenere un approccio basato sulla fiducia e l'ascolto di suggerimenti e idee dei nostri consulenti che hanno un contatto diretto con il territorio e con la clientela. A loro vengono dedicate mirate attività di formazione volte a fornire un'approfondita conoscenza non solo dei mercati e degli strumenti finanziari, ma anche di tutti quei fattori che definiscono il contesto dove operano quali: dinamiche sociali, sviluppi tecnologici, evoluzioni normative nonché micro e macro trend economico/produttivi in atto a livello nazionale e internazionale.

Il coinvolgimento dei dipendenti in periodiche iniziative di dialogo e l'attenzione alle loro proposte di miglioramento vanno di pari passo con l'impegno a realizzare ambienti di lavoro basati sulla fiducia reciproca, percorsi di crescita e formazione. Un cammino avviato da anni e culminato con l'ottenimento della certificazione "Top Employer", che premia le politiche di gestione delle risorse umane. Alcuni esempi importanti sono l'ampia offerta formativa con particolare attenzione ai nuovi assunti, le iniziative di work-life balance, quali lo smart working, che oggi permette al 50% della popolazione aziendale aderente di usufruirne e, non in ultimo, le iniziative di welfare dedicate alla prevenzione e alla salute dei dipendenti. A questo si aggiungono politiche e iniziative per ridurre il gender pay gap e monitorare l'accesso delle donne ai ruoli manageriali. La ricchezza data dal capitale umano è al centro del modello Fineco, che si impegna per favorirne le relazioni, assecondarne la voglia di innovare, contribuire a realizzarne le aspirazioni con l'obiettivo di attrarre e trattenere i migliori talenti.
In questo anno di transizione, si è inoltre lavorato per consolidare la strategia di sostenibilità nell'ambito della nostra proposta di prodotti e servizi, anche con l'obiettivo di accompagnare i clienti in una fase di profonda trasformazione nel panorama degli investimenti. Per questa ragione non consideriamo sufficiente avere integrato ed evidenziato nella nostra piattaforma i fondi con caratteristiche ESG, ma riteniamo importante creare le condizioni per dare risposte efficaci alle esigenze di quanti ci scelgono. A questo proposito, più della metà dei fondi offerti possiede un rating ESG; nell'ambito delle gestioni patrimoniali, sono state create specifiche Linee il cui processo di investimento si basa su strategie di sostenibilità e il portafoglio di proprietà della Banca ha visto crescere la presenza di green e social bond. Nell'ambito dell'offerta Banking e Credit, il 2019 è stato l'anno che ha visto il lancio del Mutuo Green che riduce i costi del finanziamento per l'acquisto di una casa a ridotto impatto ambientale. Anche la nostra società controllata Fineco Asset Management attribuisce una importanza sempre maggiore all'integrazione dei criteri ESG nelle scelte di investimento e, nell'ambito dell'offerta prodotti, a luglio 2019 ha creato il fondo multitematico FAM MegaTrends che consente di effettuare investimenti in otto ambiti in linea con rilevanti fattori socio-economici, ambientali e tecnologici che rispecchiano il mutare dello stile di vita del mondo odierno, tra cui la sostenibilità oltre che la demografia, l'urbanizzazione, la tecnologia e l'innovazione.
L'anno appena trascorso ci ha, inoltre, visto in prima linea nel diffondere una cultura finanziaria tra i clienti resa ormai necessaria dal fenomeno dei bassi tassi di interesse e dal venir meno delle certezze legate a investimenti un tempo considerati privi di rischio.

E' stato l'anno in cui Mifid 2 è entrata nel vivo, ed è stato per noi un motivo di grande orgoglio essere annoverati tra le banche più virtuose in termini di chiarezza, semplicità e trasparenza dei rendiconti, secondo quanto rilevato dall'Associazione per i diritti degli utenti e consumatori (ADUC)*. Con orgoglio possiamo affermare di avere un indice di Customer Satisfaction pari al 97%. Continueremo a investire nello sviluppo delle tecnologie e di nuove piattaforme, nel miglioramento ulteriore della customer experience dei nostri clienti e della produttività della Rete, con la massima attenzione al ruolo chiave svolto dalla consulenza specializzata.
Inoltre, in una realtà dove l'innovazione tecnologica è un driver fondamentale nello sviluppo della relazione con il cliente, resta importante l'attenzione di Fineco ai disagi delle persone vulnerabili tramite progetti di charity, anche con il coinvolgimento dei clienti, che hanno contribuito aderendo alle iniziative tramite la nostra piattaforma web.
Per concludere, questa prima Dichiarazione Non Finanziaria afferma l'intenzione di proseguire il nostro percorso di sostenibilità, che ci condurrà, mediante la sua integrazione nelle nostre aree di business, a rafforzare la fiducia guadagnata presso i nostri stakeholder e raccontare il nostro impegno a perseguire la trasparenza e la correttezza, e a migliorare la società e l'ambiente in cui viviamo attraverso la proposta di servizi e prodotti sostenibili e il rispetto delle persone.

Alessandro Foti
Amministratore Delegato e Direttore Generale

* Fonte: BlueRating Advisory&Asset Management, Rendiconti Mifid2, settembre 2019.

NOTA METODOLOGICA

Il Gruppo FinecoBank (di seguito nel complesso, anche “Fineco” o “Gruppo”) è costituito da FinecoBank S.p.A. (di seguito anche la “Società” o la “Banca”) e da Fineco Asset Management DAC (di seguito anche “FAM”). A seguito del perfezionamento dell’uscita dal perimetro del Gruppo Unicredit nel corso del mese di maggio 2019, FinecoBank S.p.A., è divenuta una public company con capitale diffuso. L’Assemblea che approva il Bilancio 2019 provvederà al rinnovo della governance.

Venendo meno la direzione e coordinamento da parte di Unicredit, oggi Fineco opera in modo totalmente indipendente anche in tema di sostenibilità e, rientrando nell’ambito di applicazione del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254 (di seguito, D.lgs. 254/2016 o Decreto) e successive modifiche o integrazioni di attuazione della Direttiva 2014/95/EU, ha proseguito il proprio percorso nella sostenibilità avviando la rendicontazione delle proprie informazioni non finanziarie sulla base delle disposizioni del Decreto.

Il presente documento rappresenta quindi la prima Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche “DNF”) del Gruppo, redatta in conformità degli artt. 3 e 4 del D.lgs. 254/16. L’obiettivo del presente documento è quello di offrire una rappresentazione dell’attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e degli impatti prodotti rispetto ai principali temi di sostenibilità relativi all’esercizio 2019 (periodo di rendicontazione dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019).

Poiché l’uscita dal Gruppo Unicredit è avvenuta il 10 maggio 2019, i dati e le informazioni relativi ai primi mesi del 2019, periodo precedente al deconsolidamento, sono stati raccolti considerando le Società del Gruppo FinecoBank al 31 dicembre 2019; per tale motivo, si segnala che la raccolta di alcune tipologie di dati rendicontati nel presente documento ha previsto l’utilizzo di sistemi gestionali appartenenti al Gruppo Unicredit.

Al fine di garantire la massima trasparenza al mercato ed ai propri stakeholder, all’interno della presente DNF sono descritte le principali politiche praticate dal Gruppo, i modelli di gestione e i risultati conseguiti nel 2019, relativamente ai temi espressamente richiamati dal D.lgs. 254/16 (ambientali, sociali, attinenti al personale, rispetto dei diritti umani, lotta alla corruzione attiva e passiva), nonché i principali rischi identificati connessi ai suddetti temi e le relative modalità di gestione.

Tuttavia, pur garantendo la corretta comprensione dell’attività del Gruppo, si segnala che:

- L’uscita dal Gruppo Unicredit ha richiesto l’aggiornamento di tutte le politiche del Gruppo, progetto non ancora concluso alla data di pubblicazione del presente documento (le informazioni relative alle politiche in aggiornamento sono presenti nei singoli capitoli della presente DNF). In particolare, si segnala che in ottica di un miglioramento continuo, il percorso iniziato dal Gruppo FinecoBank in ambito di sostenibilità, prevede una progressiva implementazione delle politiche e delle prassi operative in attuazione del Codice Etico e del Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/01 di FinecoBank S.p.A., entrambi aggiornati nel corso del 2019.
- Considerato il contesto operativo e normativo in cui Fineco opera, il tema inerente il rispetto dei diritti umani è declinato dal Gruppo nell’ambito della gestione dei rapporti con i propri dipendenti e con i propri fornitori, coerentemente con i principi e i valori richiamati dal Codice Etico della Banca e nella politica “Impegno in materia di Diritti Umani”. Con particolare riferimento alla segnalazione di comportamenti illeciti relativi ai casi di discriminazione sul lavoro, si segnala che per FAM è in corso di implementazione una specifica politica relativa alla segnalazione di tali comportamenti, pertanto

il dato relativo a eventuali casi di discriminazione pervenuti nel 2019 fa riferimento al solo perimetro Italia, rilevato mediante i canali di whistleblowing messi a disposizione dei dipendenti e dei consulenti finanziari di FinecoBank.

- Le informazioni relative al Climate Change sono declinate da Fineco nelle modalità di gestione e nei rischi identificati rispetto alla tematica materiale "Conformità a leggi o regolamenti in materia ambientale". Essendo il presente documento la prima DNF, si evidenzia che, sebbene il Gruppo si impegni per i prossimi reporting ad integrare le proprie analisi – e di conseguenza la propria disclosure – rispetto ad eventuali impatti generati e subiti da Fineco in ambito Climate Change, anche sulla base dell'evoluzione della normativa in materia, il Gruppo FinecoBank, in considerazione dalla sua attività operativa e del suo modello di business, non presenta esposizioni rilevanti ai rischi ambientali in particolare connessi al Climate Change. La politica di impiego di FinecoBank è infatti improntata alla concessione di credito alla clientela Retail ed all'investimento in strumenti finanziari di Amministrazioni Centrali (Titoli di Stato) e le esposizioni verso il segmento Corporate sono residuali e non rilevano quali concessioni di credito. Gli impieghi così composti preservano il Gruppo sia dal rischio di causare impatti sull'ambiente tramite il finanziamento di controparti ad alto rischio ambientale sia dal rischio di subirne indirettamente l'effetto: l'elevata diversificazione del portafoglio commerciale (sia in termini individuali sia territoriali) tutela infatti dall'eventuale deterioramento della solvibilità dei clienti a causa di fattori ambientali, quali ad esempio eventi atmosferici o di calamità naturale.
- In considerazione dell'attività svolta e dello specifico settore di business, le attività del Gruppo non comportano significativi consumi idrici e quantità di rifiuti prodotti. Non risultando materiali, seppur richiamate dall'art. 3 comma 2 del D.lgs. 254/16, tali tematiche non sono oggetto di rendicontazione nella presente DNF.

La DNF 2019 del Gruppo FinecoBank è stata redatta in conformità agli standard di rendicontazione "GRI Sustainability Reporting Standards" (2016) pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "in accordance-core".

Inoltre, sono stati presi in considerazione i "Financial Services Sector Disclosures", definiti dal GRI nel 2013 e le "Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicate da ABI Lab nella versione di gennaio 2020.

La definizione dei contenuti della DNF e dei relativi indicatori oggetto di rendicontazione si è basata sui principi di materialità, inclusione degli stakeholder, completezza dei dati e contesto di sostenibilità del Gruppo. Con riferimento alla qualità delle informazioni e indicatori rendicontati, sono stati seguiti i principi di accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, affidabilità e tempestività. L'analisi di materialità, effettuata per la prima volta nel 2018 e ritenuta valida anche per il 2019 (a seguito della validazione da parte del Comitato Corporate Governance, Nomine e Sostenibilità in data 10 dicembre 2019 e dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione in data 12 dicembre 2019), ha permesso di individuare le principali tematiche ritenute materiali per il Gruppo e per i suoi stakeholder, tenendo conto dei temi richiamati dal D.lgs. 254/16. La tabella degli indicatori GRI (GRI Content Index) in cui sono riportati gli indicatori rilevanti per l'attività del Gruppo FinecoBank secondo l'analisi di materialità, è riportata in appendice al presente documento.

Il perimetro dei dati economici così come delle informazioni sociali e ambientali e relative alla governance risulta essere lo stesso del Bilancio Consolidato 2019 del Gruppo FinecoBank, che comprende le società consolidate con il metodo integrale all'interno del Bilancio Consolidato, ovvero FinecoBank S.p.A. e la Società controllata Fineco Asset Management DAC, con sede in Irlanda.

Con riferimento al perimetro dei dati si segnala che:

- i dati ambientali includono, salvo ove diversamente indicato, le due sedi della Capogruppo di Milano e di Reggio Emilia, la sede irlandese di FAM, il sito di ripristino di piazza Napoli a Milano, i due CED (Centri Elaborazione Dati) e i Fineco Center condotti in locazione direttamente da FinecoBank (pari al 15% della totalità dei Fineco Center); escludono l'ufficio di rappresentanza di Londra;
- il perimetro dei dati sulla salute e sicurezza fa riferimento ai soli dipendenti del Gruppo e non ad altro personale professionale non dipendente, categoria entro la quale ricadono principalmente i consulenti finanziari, che svolgono servizi di natura intellettuale in luoghi al di fuori del controllo diretto della Banca e per i quali non sussistono a carico di FinecoBank gli specifici obblighi in materia di salute e sicurezza che il Decreto Legislativo n. 81/2008, come modificato dal Decreto Legislativo n. 106 del 2009, pone a capo del datore di lavoro.

Eventuali ulteriori limitazioni di perimetro sono opportunamente segnalate nel testo.

I dati e le informazioni contenuti all'interno del presente documento, salvo diversamente indicato, sono relativi all'esercizio 2019 e, laddove disponibili, a fini comparativi e per consentire una valutazione sull'andamento dinamico delle attività, sono riportati i dati e le informazioni relativi all'esercizio precedente. In particolare si segnala che, a causa dell'uscita dal Gruppo Unicredit nel corso dell'anno, i dati relativi ai consumi energetici, alle emissioni e alla salute e sicurezza dei lavoratori sono presentati solo per l'anno di rendicontazione 2019.

Inoltre, per una corretta rappresentazione sono altresì incluse informazioni relative ad azioni intraprese negli anni precedenti che trovano tuttora applicazione nelle attività del Gruppo.

Con lo scopo di fornire una corretta rappresentazione delle performance e di garantire l'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

La periodicità della pubblicazione della DNF è impostata secondo una frequenza annuale.

La presente Dichiarazione Non Finanziaria è stata presentata all'esame e alla valutazione del Comitato Corporate Governance, Nomine e Sostenibilità il 6 febbraio 2020 e successivamente approvata dal Consiglio di Amministrazione di FinecoBank S.p.A. in data 11 febbraio 2020.

Il presente Bilancio è stato sottoposto a giudizio di conformità ("limited assurance engagement" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di Deloitte & Touche S.p.A., che esprime con apposita relazione distinta un'attestazione circa la conformità delle informazioni fornite ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.lgs. 254/16.

La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione Indipendente", inclusa nel presente documento.

Per ogni informazione relativa alla Dichiarazione non Finanziaria di Fineco è possibile far riferimento all'indirizzo email: **sostenibilita@fineco.it**.

La DNF è disponibile sul sito web di Fineco https://finecobank.com/it/public/corporate/profilo/chi-siamo, sezione Sostenibilità.

FINECOBANK

1 / PROFILO DEL GRUPPO

1.1. HIGHLIGHTS

1.2. CHI SIAMO, MODELLO DI BUSINESS E STRATEGIA

1.3. LA STORIA

1.4. MISSION E VALORI DEL GRUPPO

1.5. STABILITÀ FINANZIARIA E PERFORMANCE ECONOMICA

1.6. IL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI E LA GESTIONE DEI RISCHI

1.7. IL SISTEMA DI GOVERNANCE

1.8. INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE

1.1. HIGHLIGHTS

1.225
Dipendenti

519 706
Donne **Uomini**

2.541
Consulenti finanziari

396
Fineco Center

1.330.709[1]
Clienti

97%
Clienti soddisfatti

2,2
Tonnellate di carta risparmiata vs 2018

5,8 mld €
Raccolta netta totale

268,8 mln €
Utile netto adjusted[2]

18,12%
CET1[3]

[1] Il numero di clienti si riferisce alle persone fisiche con un conto corrente Fineco, e non al numero di conti correnti. Le persone con più di un rapporto contrattuale sono state considerate solamente una volta. Il numero differisce quello riportato all'interno della Relazione sulla Gestione consolidata (1.357.833), in quanto non considera i clienti intestatari di prodotti differenti dai conti correnti e gli intestatari di conti tecnici per i quali risulta chiuso il corrispondente conto ordinario.
[2] Utile netto aggiustato per poste non ricorrenti registrate nei 12M19
[3] Common Equity Tier 1 (Ratio - Capitale primario di classe 1)

PREMI E RICONOSCIMENTI 2019

ESG AWARD 2019

Premio alla sostenibilità per Fineco: in occasione degli ESG Awards organizzati da Milano Finanza, la Banca è stata riconosciuta tra le imprese italiane con i **migliori indici di sostenibilità** secondo **Standard Ethics**.

MOST HONORED COMPANIES

Alessandro Foti miglior CEO d'Europa e Fineco tra le Most Honored Companies: il sondaggio, condotto nel 2018 da Institutional Investor, ha premiato per il secondo anno consecutivo Alessandro Foti come miglior CEO in Europa nel settore bancario (categoria Small & Mid-Cap) e inserito Fineco tra le "Most Honored Companies".

WOMEN IN FINANCE 2019 ITALY AWARDS

Lorena Pelliciari "CFO of the year": il CFO di FinecoBank, Lorena Pelliciari, è stata nominata "CFO of the year" dal premio **"Women in Finance - 2019 Italy Awards"** per la sua capacità di favorire la crescita finanziaria della Banca, per l'intuizione e l'innovazione nell'affrontare le sfide professionali e per la promozione della diversità all'interno dell'organizzazione aziendale.

top EMPLOYER

Fineco certificata Top Employer Italia: nell'ambito dell'esame delle politiche HR, la Banca si è distinta per l'attenzione alla valorizzazione delle risorse e allo sviluppo delle competenze, favorendo un ambiente di lavoro positivo e stimolante.

KPMG

Fineco al primo posto per Customer Experience e soddisfazione multicanale: Secondo uno studio di **KPMG**, pubblicato sulla Harvard Business Review Italia, Fineco è la banca **n. 1 in Italia** per **Customer Experience** e al primo posto in assoluto **per soddisfazione dei clienti** nelle interazioni su almeno due tra i canali digitali, telefonici e fisici.

Kantar ha analizzato il settore Retail Banking in Italia indicando Fineco come **Best Performer** per **Customer Experience**, con una performance superiore del 36% alla media del mercato.

Forbes ITALIA

Forbes Italia ha premiato Fineco Private Banking nella categoria "Wealth Tech": il premio è stato assegnato a Fineco per il suo impegno nell'innovazione digitale al servizio dei private banker e la sua capacità e competenza nel supportare la Rete con le migliori tecnologie.

1.2. CHI SIAMO, MODELLO DI BUSINESS E STRATEGIA

FinecoBank nasce nel 1999 con l'obiettivo di costruire un'idea di banca tutta nuova, che proponga un modello di business integrato tra banca diretta e reti di consulenti.

FinecoBank S.p.A. è una Società per azioni, quotata sul Mercato Telematico Azionario organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A., dal primo aprile 2016 inserita nell'indice azionario **FTSE Mib** e dal 2017 nello **Stoxx Europe 600**; è Capogruppo del **Gruppo Bancario FinecoBank,** il quale comprende la Società di asset management di diritto irlandese, **Fineco Asset Management Designated Activity Company** (di seguito anche Fineco Asset Management DAC o FAM), costituita nel 2017.

Nel corso del 2019 si sono registrati importanti cambiamenti nell'assetto azionario della Banca, la quale fino al 10 maggio 2019 era soggetta alla direzione e al coordinamento di UniCredit S.p.A., che deteneva il 35,3% del capitale. Il 10 maggio 2019, la controllante UniCredit ha ceduto la partecipazione di maggioranza detenuta in FinecoBank, determinandone l'uscita dal Gruppo.

In data 11 maggio 2019, FinecoBank è stata iscritta quale Capogruppo all'interno dell'albo dei Gruppi Bancari, presso la Banca d'Italia.

Infine, la restante partecipazione di UniCredit nel capitale della Banca è stata ceduta l'11 luglio 2019 e, a seguito di tale evento, FinecoBank è diventata una **public company autonoma e indipendente**.

Al 31 dicembre 2019, il capitale sociale di Fineco interamente sottoscritto e versato è pari a oltre 200 milioni di euro e, a seguito dei cambiamenti nell'assetto societario, intercorsi nell'anno, ha visto crescere la quota partecipativa di importanti investitori istituzionali, quali **BlackRock** (8,8%), **Capital Research and Management Company** (5,1%), **Invesco** (3,4%) e **FMR** (3,0%).

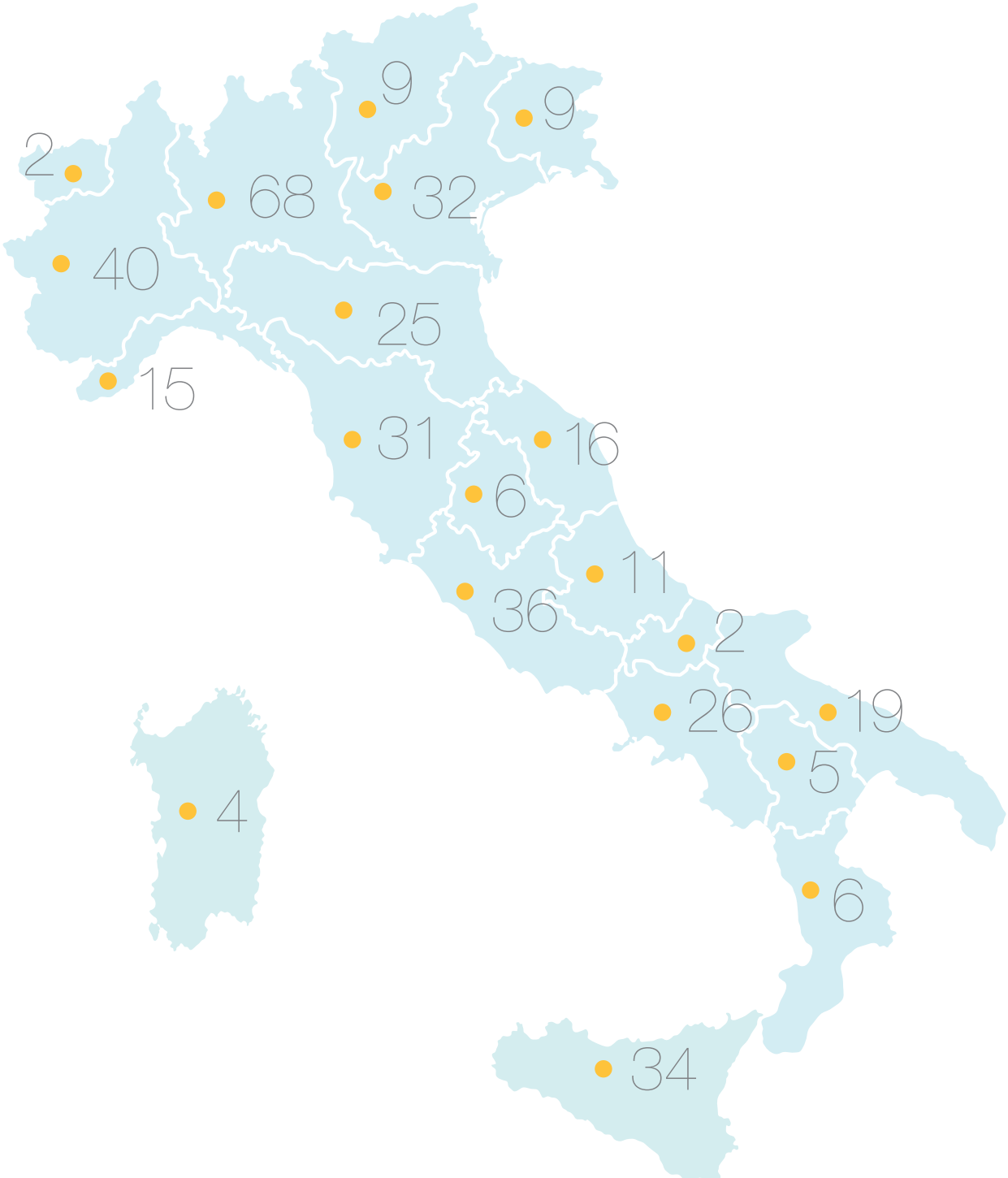
Per quanto riguarda la controllata **Fineco Asset Management DAC**, in data 17 maggio 2018 è stata autorizzata dalla Central Bank of Ireland all'attività di gestione del risparmio ed è pienamente operativa a partire dal 2 luglio 2018. In particolare, FAM ha permesso di accrescere la capacità competitiva nel settore del **wealth management**, spingendosi oltre i confini nazionali e adottando un modello di business integrato verticalmente, attraverso l'internalizzazione dell'attività di creazione e gestione di fondi di investimento, specificamente disegnati per soddisfare in maniera più tempestiva le esigenze della clientela. La sua costituzione in una delle maggiori piazze europee per l'attività di asset management, ha permesso di diversificare e migliorare l'offerta della Banca di prodotti di risparmio gestito, nonché di offrire ai clienti una gamma di O.I.C.R. (Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio), concentrando la strategia sulla definizione di asset allocation strategica e sulla selezione dei migliori gestori internazionali.

A livello nazionale, al 31 dicembre 2019 il Gruppo FinecoBank è operativa in **20 regioni italiane**, con una rete di **396 Fineco Center** (uffici nei quali i consulenti esercitano la propria attività), distribuiti sul territorio nazionale.

La Sede legale e la Direzione Generale sono collocate in Italia, rispettivamente a Milano e a Reggio Emilia[4]. All'estero, la Società controllata Fineco Asset Management DAC ha sede a Dublino; il Gruppo è inoltre presente anche a Londra, città nella quale possiede un ufficio di rappresentanza.

[4] Sede legale: 20131 Milano - Piazza Durante, 11; Direzione Generale: 42123 Reggio Emilia - Via Rivoluzione d'Ottobre, 16.

DISTRIBUZIONE DEI FINECO CENTER



FinecoBank è una banca diretta multicanale, tra le più importanti banche Fintech (fornitori di prodotti e servizi finanziari attraverso le più avanzate tecnologie dell'informazione) in Europa ed è leader in Italia per volumi intermediati sul mercato azionario. I servizi e le piattaforme transazionali e di consulenza sono sviluppati **in-house con tecnologie proprietarie** e caratterizzate da una forte componente di innovazione, finalizzata a **rendere l'esperienza dei clienti fluida e intuitiva su tutti i canali**.

È inoltre uno dei più importanti players nel **Private Banking** in Italia, con un approccio consulenziale costruito sulla base delle esigenze dei singoli clienti, che include servizi fiduciari, di protezione e trasmissione del patrimonio personale e aziendale e, più in generale, gestione degli eventi di discontinuità.

Il modello di business si articola in **tre aree di attività integrate**: **Banking**, **Investing e Brokerage**. Tali macroaree, in relazione al particolare modello di business che prevede una forte integrazione fra le differenti tipologie di attività, sono tra loro interdipendenti. La Banca offre i propri servizi (bancari e di investimento) attraverso la rete di consulenti finanziari ed i canali online e mobile, che operano tra loro in modo coordinato e integrato.

Di seguito si riportano i principali prodotti e servizi, per aree di attività:

BANKING

Include i servizi di conto corrente e di conto deposito, i servizi di pagamento ed emissione di carte di debito, credito e prepagate, i mutui, i fidi e i prestiti personali.

Nel corso dell'esercizio 2019 è continuata l'attività di ampliamento dell'offerta dei prodotti e servizi di Banking e Carte di pagamento e l'ottimizzazione dei processi in tema di digitalizzazione, nell'ottica di renderli più rispondenti alle esigenze della clientela.

INVESTING

Il Gruppo offre alla propria clientela, secondo un modello di business "guided open architecture", una gamma di prodotti di risparmio gestito particolarmente estesa, composta da prodotti di gestione collettiva del risparmio, quali quote di fondi comuni di investimento ed azioni di SICAV riconducibili a case d'investimento italiane ed internazionali accuratamente selezionate, prodotti previdenziali, assicurativi nonché servizi di consulenza in materia di investimenti.

Include, in particolare, l'attività di gestione del risparmio svolta dalla controllata FAM, grazie al modello di business integrato verticalmente, servizi di collocamento e distribuzione prodotti, tra fondi comuni d'investimento e comparti di SICAV gestiti da 70 primarie case d'investimento italiane ed internazionali, prodotti assicurativi e previdenziali, nonché servizi di consulenza in materia di investimenti tramite una rete, al 31 dicembre 2019, di 2.541 consulenti finanziari.

Fra i principali servizi / prodotti offerti vi sono:

- **Advice**: servizio di consulenza personalizzata volta a soddisfare esigenze complesse del cliente e monitorare l'andamento del portafoglio nel tempo;
- **Plus**: innovativo servizio di consulenza in cui i consulenti finanziari aiutano il cliente a perseguire i propri obiettivi sfruttando tutte le opportunità offerte, quali Fondi, Sicav, azioni, obbligazioni, ETF e ETC, offrendo sempre una rendicontazione globale e dettagliata degli investimenti.
- **Gestioni patrimoniali** per la clientela Private.
- **Soluzioni assicurative e fondi pensione**.

BROKERAGE

Assicura il servizio di esecuzione ordini per conto dei clienti, con un accesso diretto ai principali mercati azionari mondiali e la possibilità di negoziare CFD (su valute, indici, azioni, obbligazioni e materie prime), futures, opzioni, obbligazioni, ETF e certificates.

In tale ambito, la Banca coordina e presidia l'ideazione e lo studio di prodotti e servizi di trading da proporre sul mercato domestico e internazionale, in funzione dei bisogni della customer base e dell'evoluzione del mercato di riferimento e della normativa.

Fineco è consapevole che la propria strategia, orientata ad una crescita stabile ed organica, debba necessariamente essere accompagnata da una progressiva integrazione dei principi di sostenibilità ambientale e sociale nell'ambito delle proprie scelte di business e di gestione dell'operatività.

Al fine di assicurare una crescente integrazione degli aspetti ambientali, sociali e di governance (ESG) all'interno della strategia, a dicembre 2019, il Comitato Corporate Governance, Nomine e Sostenibilità ha approvato la prima proposta di obiettivi di sostenibilità da perseguire negli anni 2020-2023, che verranno progressivamente integrati con eventuali obiettivi quantitativi, definiti sulla base delle risultanze del primo anno di rendicontazione. Gli obiettivi ESG, approvati anche dal Consiglio di Amministrazione il 15 gennaio 2020, oltre alla definizione o adeguamento, a seguito dell'uscita da Gruppo Unicredit, delle principali Policy sulle tematiche di sostenibilità trasversali alle varie funzioni aziendali e alla progressiva identificazione e integrazione dei principali rischi ESG nel modello di gestione dei rischi aziendale, prevedono le seguenti attività:

RISORSE UMANE
Diversità e Pari Opportunità
Monitoraggio e continua attenzione alla tematica del **Gender Pay Gap**; attenzione alla **promozione delle donne nei ruoli manageriali**, garanzia **equa rappresentanza di genere** e **monitoraggio** della gestione del **rientro dal congedo di maternità**
Implementazione di un piano di **formazione e sensibilizzazione dei dipendenti sul tema Diversity & Inclusion** e sostenibilità
Career development e Performance management
Prosecuzione del **programma di performance management**, rivolto a tutti i dipendenti, anche a seguito dell'uscita dal Gruppo Unicredit
Evoluzione del piano di welfare
Implementazione di **iniziative inerenti al flexible work** (maggiore adesione), creazione **aree dipendenti** (quali area break), **prevenzione e cura della salute**
Engagement / Retention
Iniziative di **ascolto e monitoraggio del turnover**
FINANZA RESPONSABILE
Lending
Aumento dell'**offerta di prodotti a valenza sociale e ambientale** in ambito mutui e prestiti

Fondi/ Investimenti

Introduzione dei **criteri ESG nella valutazione dei prodotti**. Valutazione ESG estesa al **100% dei nuovi fondi** del Gruppo FinecoBank

Promozione e progettazione di nuovi fondi sulla base di criteri ESG

Green e Social Bond

Aumento della **copertura dei green e social bonds** all'interno del portafoglio di FinecoBank

EDUCAZIONE FINANZIARIA/PROGETTI DI SUPPORTO ALLA COMUNITÀ

Educazione Finanziaria

Promozione di specifici **corsi di formazione e di sensibilizzazione** su tematiche quali la gestione del risparmio, che prevedano il coinvolgimento futuro di particolari categorie di destinatari quali i giovani

Formazione dei Consulenti Finanziari

Previsione attività di **formazione specifica su tematiche ESG per i Consulenti Finanziari**, in modo da far fronte alle richieste della clientela più attenta ai temi e allo stesso tempo promuovere la sostenibilità verso clienti meno coinvolti

Supporto alla comunità

Previsione di investimenti annuali nei **progetti a beneficio della comunità**, in base alle diverse esigenze manifestate nel territorio (es: scuole, università, ospedali ed associazioni sanitarie e culturali) e previsione di Fondi per calamità naturali (quali posticipo dei pagamenti di rate di mutui, prestiti e sospensione delle azioni per il recupero crediti per i clienti insoluti, in caso di disastri o calamità naturali)

CATENA DI FORNITURA

Valutazione dei fornitori anche sulla base di criteri ESG, indagati mediante un questionario di self-assessment di ingresso[5]

AZIONARIATO

Rafforzamento del percorso di **dialogo con gli investitori socialmente responsabili** (SRI) e le **Agenzie di Sustainability Rating**

Adesione a iniziative esterne a supporto dell'impegno dell'azienda verso le tematiche ESG (quali: **Valore D** e **UN Global Compact**)

AMBIENTE

Implementazione della **Dichiarazione Ambientale**

Consumi energetici / emissioni: monitoraggio consumi interni all'azienda con obiettivo di riduzione dei consumi e delle emissioni

Flotta aziendale: previsione dell'ammodernamento del parco auto con auto ibride /auto elettriche (con possibilità ricarica nel parcheggio delle sedi aziendali)

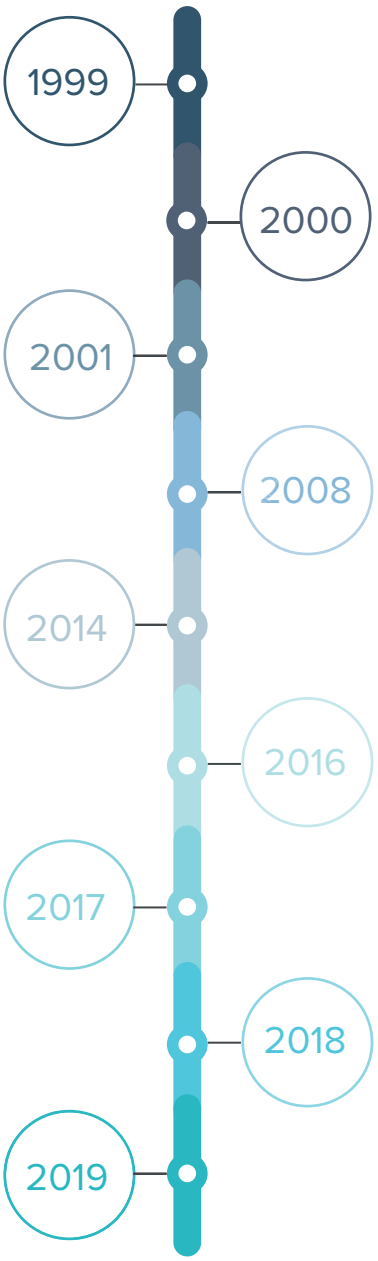
Mobilità Sostenibile: possibilità di rimborsare l'abbonamento annuale bike-sharing sottoscritto dal dipendente, su richiesta (sia su Milano, sia su Reggio Emilia)

Materiali/gestione rifiuti: riduzione del consumo di plastica tramite creazione di carte di credito digitali entro 2020; sostituzione delle bottigliette di plastica tramite l'installazione di erogatori di acqua e la consegna a tutti i dipendenti di borracce; previsione di azioni quali acquisto carta riciclata o certificata ed estensione raccolta differenziata a tutti gli uffici

[5]La valutazione verterà, ad esempio, sul rispetto delle normative ambientali e di Salute e Sicurezza sul Lavoro, la presenza di un Codice Etico ed eventuali certificazioni (ISO 14001, OHSAS 18001, SA8000, ISO 50001, ISO 37001).

1.3. LA STORIA

Semplicità, Innovazione e Trasparenza sono il motore di questi primi 20 anni di storia.



1999

Nasce il **primo servizio retail di trading online** in Italia: si chiama **Fineco Online**.
Diventa una banca e lancia il primo conto deposito remunerato in Italia e, in breve tempo, diventa un conto corrente completo.

2000

Lancia i servizi di consulenza finanziaria con una propria rete di consulenti e una rete di agenti mutui.

2001

In soli 2 anni cresce da zero a 250.000 clienti e diventa **n°1 nel trading online in Europa**.

2008

Il 7 luglio 2008 **nasce l'attuale modello di banca** dall'integrazione con UniCredit Xelion Banca.

2014

Il 2 luglio FinecoBank **si quota in Borsa sul segmento MTA**.

2016

Il 1° aprile il titolo FinecoBank **entra a far parte del FTSE MIB**.
Viene inclusa nello Standard Ethics Italian Banks Index© e nello Standard Ethics Italian Index (composto dalle maggiori 40 Società quotate in Borsa italiana FTSE-MIB).

2017

FinecoBank entra nello **Stoxx Europe 600**, l'indice dei titoli europei a più alta capitalizzazione.
Il 7 giugno sbarca anche in UK: trading, banking e investimenti in un unico conto multivaluta.

2018

Nasce Fineco Asset Management, Società irlandese con il compito di gestire Fondi di Fondi, con partnership strategiche con i migliori gestori internazionali.

2019

Il 10 maggio, FinecoBank esce dal Gruppo UniCredit e **diventa una public company** autonoma e indipendente.
L'11 maggio, FinecoBank viene iscritta quale Capogruppo all'interno dell'albo dei Gruppi Bancari, presso la Banca d'Italia.

1.4. MISSION E VALORI DEL GRUPPO

La mission di Fineco, fin dalla sua fondazione, è fornire servizi di massima qualità ai clienti puntando su due concetti cardine: **banca semplice** ed **innovazione continua**, da applicare sia nell'ambito degli strumenti finanziari offerti, sia nella modalità di erogazione dei servizi.

Il suo modello di business mira sempre all'eccellenza e si ispira a **principi di trasparenza e correttezza**, al fine di generare valore sostenibile nel lungo periodo per tutti i gli stakeholder.

Il lavoro del Gruppo si basa su passione e sulla qualità delle persone, per questo motivo si impegna ogni giorno per **sostenere il benessere delle persone** e il **progresso delle comunità locali** in cui opera. La continua interazione con gli stakeholder, a tutti i livelli dell'organizzazione, è essenziale per i processi decisionali della Banca, che mirano a creare valore a lungo termine.

Fineco si fonda su tre pilastri principali: efficienza, innovazione e trasparenza che rappresentano le chiavi della strategia e guidano il percorso di crescita sostenibile.

EFFICIENZA

IT e operation, come punti di forza per sostenere il business, maggiore flessibilità e minori costi.

L'efficienza è un elemento distintivo della Banca che caratterizza ogni attività: grazie al back-end proprietario, allo sviluppo interno e a processi automatizzati, Fineco può beneficiare di una struttura di costi snella ed efficiente e di un rapido time-to-market nella fornitura di nuovi prodotti e servizi.

INNOVAZIONE

Anticipare le nuove esigenze semplificando la vita dei clienti.

L'innovazione è la via utilizzata da Fineco per raggiungere la propria mission. Pioniere, fin dal principio, nell'anticipare un chiaro trend strutturale rappresentato dalla crescente digitalizzazione dei clienti e dei consumatori, che sempre più basano la scelta della propria banca di riferimento sulla qualità dei servizi.

TRASPARENZA

Correttezza e trasparenza verso tutti gli stakeholder.

Correttezza e trasparenza fanno parte del DNA di Fineco. Il Gruppo crede fortemente che questi elementi chiave siano alla base della creazione di valore sostenibile a lungo termine per tutti i propri stakeholder.

1.4.1. INIZIATIVE ESTERNE E PARTECIPAZIONE AD ASSOCIAZIONI

Nel definire la propria strategia di crescita sostenibile, l'orientamento a cui si ispira il Gruppo si basa su dichiarazioni e convenzioni, standard, principi, linee guida e raccomandazioni accettate a livello internazionale, fra cui:

- **Dichiarazione universale dei Diritti Umani**;
- Convenzione internazionale sui **diritti civili e politici**;
- Convenzione internazionale sui **diritti economici, sociali e culturali**;
- Convenzioni dell'**Organizzazione internazionale del lavoro** (OIL) sui **Diritti Umani fondamentali** (Convenzione numero 29, 87, 98, 100, 105, 111, 138 e 182);
- Principi Guida su Imprese e Diritti Umani delle Nazioni Unite (**Protect, Respect and Remedy Framework**);
- Linee Guida dell'**OCSE** (**Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico**) per le Imprese Multinazionali;
- Principi dell'**UN Global Compact**;
- Principi per gli Investimenti Sostenibili (**UN Principles for Responsible Investment** - **UN PRI**);
- Dichiarazione degli istituti finanziari sull'ambiente e sullo sviluppo sostenibile di **United Nations Environment Programme Finance Initiative** (**UNEP FI**);
- **Women's Empowerment Principles**;
- **Valore D** (impegno programmatico e strategico per promuovere diversità e inclusione di genere all'interno delle organizzazioni).

L'impegno di Fineco si concretizza, inoltre, in un rapporto di stretta sinergia e fiducia con enti e istituzioni di rilevanza locale e nazionale. Tra le principali associazioni e collaborazioni in ambito finanziario, si annoverano:

ABI (Associazione bancaria italiana) - Associazione di settore senza finalità di lucro la cui finalità è tutelare gli interessi delle banche, organizzando studi e dibattiti su particolari temi e attività di assistenza e informazione.

ASSIOM FOREX - Importante e rappresentativa associazione finanziaria a livello internazionale. Promuove la formazione, la divulgazione degli aspetti tecnici e delle pratiche di mercato, contribuendo allo sviluppo ed all'integrità dei mercati finanziari domestici a livello europeo ed internazionale.

ASSOGESTIONI - Associazione italiana dei gestori del risparmio; rappresenta le principali società di gestione del risparmio italiane e straniere operanti in Italia, oltre a banche e imprese di assicurazione attive nella gestione individuale e collettiva del risparmio e della previdenza complementare. A partire dal 2019, il contributo associativo ad Assogestioni è a carico di Fineco Asset Management DAC.

ASSORETI - Associazione delle banche e delle imprese di investimento che prestano il servizio di consulenza in materia di investimenti, con lo scopo di seguire lo studio e l'evoluzione della normativa in materia, garantire il costante contatto con le Istituzioni nonché promuovere ed organizzare studi, pubblicazioni, convegni ed ogni altra iniziativa tesa all'approfondimento delle problematiche in materia.

ASSOSIM (Associazione Italiana Intermediari dei Mercati Finanziari) - Una delle principali associazioni di categoria tra gli intermediari finanziari italiani che svolge attività di ricerca e formazione e rappresenta gli associati nelle consultazioni promosse da CONSOB e Banca d'Italia su temi di carattere normativo e finanziario.

Associazione Italiana Private Banking - Associazione rappresentante delle società che operano nell'industria del private banking in Italia, che si propone come punto di aggregazione, condivisione e sviluppo della cultura d'impresa "private".

CBI – Associazione per il Corporate Banking Interbancario - Fornisce una vasta gamma di funzioni finanziarie, informative e commerciali, utilizzando un unico standard di comunicazione e garantendo un servizio basato sulla cooperazione delle banche, senza ridurre gli spazi competitivi.

Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione senza finalità di lucro specializzata nelle controversie in materia bancaria finanziaria e societaria.

Fondo Interbancario di tutela depositi - Consorzio obbligatorio riconosciuto dalla Banca d'Italia che copre depositi nominativi in caso di default delle banche.

Fondo Nazionale di Garanzia – Fondo cui aderiscono gli intermediari finanziari (quali banche, SIM, SGR), costituito nel 1991 e riconosciuto successivamente sistema di indennizzo. Lo scopo del Fondo è di garantire un indennizzo agli investitori clienti dei soggetti aderenti (quali banche, SIM, SGR) nelle ipotesi di liquidazione coatta amministrativa, fallimento o concordato preventivo di tali soggetti.

UPA (Utenti Pubblicità Associati) - Organismo associativo che riunisce importanti aziende industriali, commerciali e di servizi che investono in pubblicità e in comunicazione al fine di fare conoscere i propri prodotti e servizi.

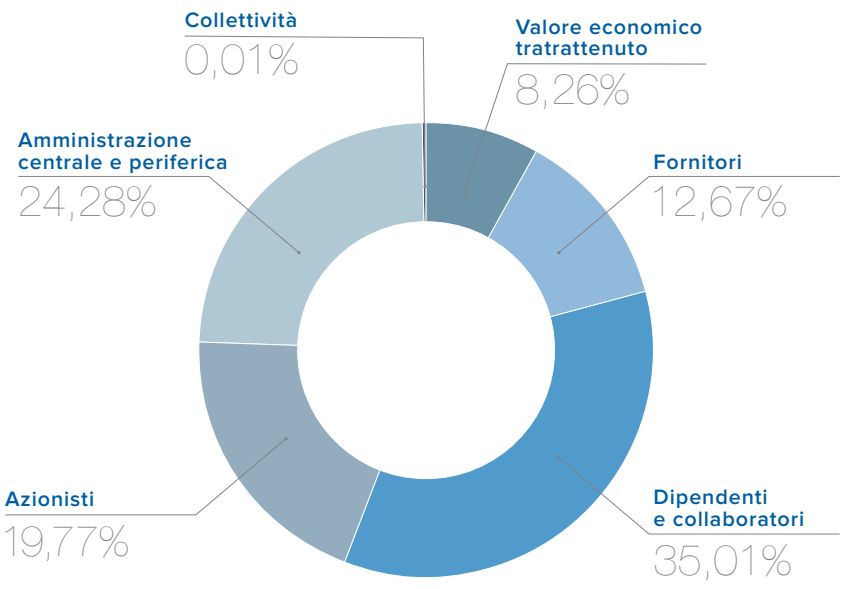
1.5. STABILITÀ FINANZIARIA E PERFORMANCE ECONOMICA

1.5.1. VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Il Gruppo FinecoBank opera sul mercato anche con lo scopo di generare valore economico a lungo termine per tutti i propri stakeholder.

A questo proposito, il valore economico generato dal Gruppo nel corso del 2019, che rappresenta la ricchezza complessiva generata da FinecoBank grazie alla sua capacità produttiva e commerciale connessa alla sua attività di business, è stato pari a circa **1 mld di euro**, di cui circa il **92%** è stato redistribuito ai propri portatori di interesse: **risorse umane**, **fornitori**, **azionisti**, **pubblica amministrazione** e **collettività**[6].

RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO



[6] Per la determinazione del valore economico generato e distribuito, il Gruppo ha adottato il "Prospetto di determinazione e ddistribuzione del valore aggiunto" definito da ABI (ottobre 2019), predisposto a partire dai saldi delle voci dello schema di conto economico consolidato del Gruppo FinecoBank al 31 dicembre 2019, tenuto conto anche della proposta di destinazione dell'utile dell'esercizio della Capogruppo. Il conto economico è stato riclassificato al fine di porre in evidenza il processo di formazione del valore aggiunto e la sua distribuzione alle diverse categorie di stakeholder di riferimento.

(Importi in migliaia)

		31/12/2019	31/12/2018
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	297.908	293.128
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	(16.631)	(14.469)
40.	Commissioni attive	627.773	571.514
50.	Commissioni passive	(63.056)	(40.761)
70.	Dividendi e proventi simili	1.695	95
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	41.429	43.833
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	(160)	171
100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	3.636	1.683
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	2.909	17
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	727	1.666
110.	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	(1.839)	(1.500)
	b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	(1.839)	(1.500)
130.	Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	5.380	(3.520)
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	5.378	(3.406)
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	2	(114)
230.	Altri oneri/proventi di gestione	105.547	96.378
280.	Utili (Perdite) da cessione di investimenti	-	(161)
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO		**1.001.682**	**946.391**
190.	b) altre spese amministrative	(126.934)	(129.451)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI		**(126.934)**	**(129.451)**
190.	a) spese per il personale	(350.693)	(343.922)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI		**(350.693)**	**(343.922)**
340.	Utile (Perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	-	-
VALORE ECONOMICO ATTRIBUITO AI TERZI		**-**	**-**
	Utile attribuito agli azionisti	(198.052)	(184.501)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI		**(198.052)[7]**	**(184.501)[8]**
190.	b) altre spese amministrative: imposte indirette e tasse (-)	(108.593)	(101.042)
190.	b) altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia depositi (-)	(18.129)	(14.306)
300.	Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	(116.443)	(109.767)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA		**(243.165)**	**(225.115)**
190.	b) altre spese amministrative: elargizioni e liberalità (-)	(116)	(129)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE		**(116)**	**(129)**
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO		**(918.960)**	**(883.118)**

[7] La quota attribuita agli azionisti corrisponde alla destinazione a dividendo dell'utile netto dell'esercizio 2019 che il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo proporrà all'Assemblea degli Azionisti.
[8] La quota attribuita agli azionisti corrisponde alla destinazione a dividendo dell'utile netto dell'esercizio 2018 deliberata dall'Assemblea degli Azionisti.

200.	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	(8.996)	(6.672)
	a) impegni e garanzie rilasciate	27	402
	b) altri accantonamenti netti	(9.023)	(7.074)
210.	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	(17.415)	(5.464)
220.	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	(5.449)	(4.959)
300.	Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	21.322	(3.766)
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO		**82.722**	**63.273**

1.6. IL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI E LA GESTIONE DEI RISCHI

Le recenti crisi finanziarie hanno evidenziato che l'instabilità finanziaria può riflettersi negativamente sull'economia reale, con potenziali ripercussioni sociali anche gravi. In tale contesto, il sistema finanziario costituisce uno strumento chiave per una crescita economica duratura e sostenibile. All'interno del sistema finanziario, e in particolar modo per le piccole e medie imprese e le famiglie, le Banche svolgono un ruolo centrale, conciliando le esigenze dei risparmiatori, che devono disporre di attività a basso rischio e liquide, con quella degli investitori, che devono reperire risorse cospicue da impiegare in progetti illiquidi e rischiosi.

Pertanto, in virtù del suo ruolo sociale, il settore finanziario è soggetto ad una stringente normativa di vigilanza prudenziale, finalizzata a garantirne la stabilità.

A tal fine, Fineco ha da sempre promosso una cultura del rischio solida, basata su valori condivisi e comportamenti coerenti, elementi necessari al fine di garantire redditività sostenibile nel lungo periodo.

La funzione di **Risk Management** è incaricata di identificare, quantificare e mitigare i rischi del Gruppo, utilizzando una serie di regole, metodologie, policy e strategie in linea con i requisiti normativi stabiliti dalle autorità di Vigilanza, supportando la pianificazione strategica di Gruppo. In particolare, Fineco si è dotato di un efficace ed efficiente **Sistema unitario dei Controlli Interni** (SCI), con l'obiettivo di assicurare che l'attività aziendale sia improntata a canoni di sana e prudente gestione che garantiscano la solidità patrimoniale ed assicurino conformità alla normativa interna ed esterna. Tale Sistema consente inoltre un ampio supporto alle scelte strategiche e di controllo sugli obiettivi, non solo economici, ma anche di propensione al rischio.

Quest'ultimo, assicurando che l'attività del Gruppo si svolga nel rispetto della legislazione vigente ed entro determinati limiti di rischio, ne promuove la stabilità e la trasparenza, tutelando gli interessi degli stakeholder.

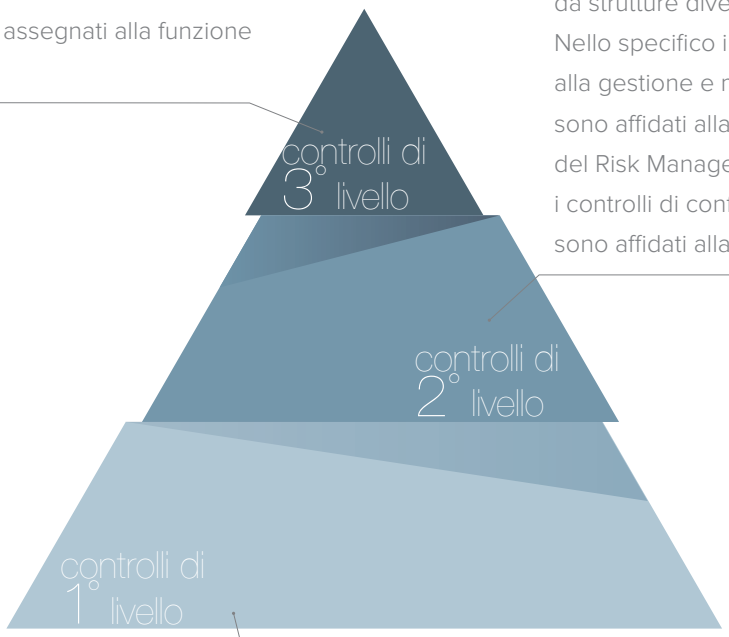
Nello specifico, il Sistema dei Controlli Interni è costituito dall'insieme di regole, funzioni, strutture, risorse, processi e procedure che mirano ad assicurare il conseguimento delle seguenti finalità:

- contenimento del rischio entro i limiti indicati nel quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio di Gruppo (**Risk Appetite Framework - "RAF"**);
- **verifica** dell'attuazione delle **strategie e delle politiche aziendali**;
- **salvaguardia del valore** delle attività e **protezione dalle perdite**;
- **efficacia ed efficienza** dei processi aziendali;
- **affidabilità e sicurezza delle informazioni** aziendali e delle procedure informatiche;
- **prevenzione del rischio che il Gruppo sia coinvolto**, anche involontariamente, **in attività illecite** (con particolare riferimento a quelle connesse al riciclaggio, all'usura ed al finanziamento al terrorismo);
- **conformità** delle operazioni **con la legge e la normativa di Vigilanza**, nonché con le **politiche, i regolamenti e le procedure interne**.

Da un punto di vista metodologico, il Sistema dei controlli interni del Gruppo prevede tre tipologie di controlli:

CONTROLLI DI 3° LIVELLO
sono quelli tipici della revisione interna, volti ad individuare violazioni delle procedure e della regolamentazione nonché a valutare periodicamente la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità, in termini di efficienza ed efficacia, e l'affidabilità del sistema dei controlli interni e del sistema informativo (ICT audit), con cadenza prefissata in relazione alla natura e all'intensità dei rischi.
Tali controlli sono assegnati alla funzione Internal Audit

CONTROLLI DI 2° LIVELLO
sono controlli legati all'operatività quotidiana connessi al processo di misurazione dei rischi quantificabili e sono effettuati in via continuativa da strutture diverse da quelle operative. Nello specifico i controlli legati alla gestione e misurazione dei rischi sono affidati alla struttura del Risk Management, mentre i controlli di conformità alle norme sono affidati alla funzione Compliance



CONTROLLI DI 1° LIVELLO
(cd. "controlli di linea"):
sono controlli diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni, e sono effettuati dalle strutture operative

In aggiunta ai controlli svolti dalle funzioni aziendali, assumono rilevanza i controlli di vigilanza istituzionale; questi ultimi sono svolti dagli organi istituzionali della Capogruppo, tra i quali, in particolare, il **Collegio Sindacale e l'Organismo di Vigilanza** (ex D.lgs. 8 giugno 2001, n. 231).

Il Sistema dei controlli interni è **pervasivo nella struttura organizzativa di Gruppo** e coinvolge gli Organi Aziendali, le funzioni aziendali di controllo sopracitate, nonché le strutture di linea.

Al fine di garantire una piena integrazione del SCI nella realtà del Gruppo, nonché per consentire il massimo allineamento tra rischi e redditività, Fineco individua nel **Risk Appetite Framework** (**RAF**) lo strumento di presidio del profilo di rischio che il Gruppo intende assumere nell'implementazione delle proprie strategie

aziendali e nel perseguimento di una profittabilità sostenibile contestualmente ad una solida crescita del business.

Adottato dalla funzione di Risk Management, il RAF formalizza, attraverso un insieme di metriche di rischio o di performance, gli obiettivi di rischio, le eventuali soglie di tolleranza ed i limiti operativi che il Gruppo intende rispettare nell'ambito del perseguimento delle proprie linee strategiche, al fine di:

- **assicurare "ex-ante" un profilo di rischio-rendimento** coerente con una crescita sostenibile a lungo termine, come definita dalle proiezioni di rendimento del piano strategico/budget;
- **assicurare che il business si sviluppi entro i limiti di tolleranza al rischio** stabiliti dal Consiglio di Amministrazione, in conformità alle vigenti regolamentazioni nazionali e internazionali;
- indirizzare la visione degli stakeholder interni ed esterni su un **profilo di rischio coerente con il piano strategico**;
- valutare esplicitamente i rischi che il Gruppo intende assumere (o evitare) in una prospettiva di lungo termine, stabilendo **target, trigger e limiti**, sia in condizioni operative normali che di stress;
- supportare le **discussioni sulle opzioni strategiche future** con riferimento al profilo di rischio;
- fornire un **indirizzo rispetto ai rischi difficilmente quantificabili** (ad esempio, **strategico**, **reputazionale**, **compliance**) ai fini di guidare strategicamente la revisione dei processi e del sistema dei controlli interni.

Al fine di garantire una efficace e pervasiva trasmissione degli obiettivi di rischio, il Gruppo declina, ove possibile, la propensione al rischio complessiva in limiti gestionali che disciplinano l'operatività delle strutture organizzative, in un quadro strutturato coerente con le politiche di governo e controllo dei singoli rischi.

Infine, le metriche di RAF sono regolarmente oggetto di monitoraggio e reportistica, almeno trimestrale: il monitoraggio, per competenza, è effettuato dalla **Direzione Chief Risk Officer** e dalla **Direzione Chief Financial Officer** ed illustrato ai Comitati manageriali e al Consiglio di Amministrazione.

In tali termini, la funzione di Risk Management supporta il Consiglio di Amministrazione nella definizione di una proposta di propensione al rischio per il Gruppo. L'allineamento dei sistemi di incentivazione del Top Management e della rete dei Consulenti Finanziari al RAF incoraggiano un approccio prudenziale all'assunzione del rischio ed il mantenimento di livelli di rischio adeguati. Infine, il RAF assume rilevanza anche per le **Operazioni di Maggior Rilievo** (di seguito anche OMR), ovvero tutte quelle transazioni che possono modificare significativamente il contesto di business ed il profilo di rischio del Gruppo. Nello specifico, tutte le operazioni classificate come OMR sono sottoposte ad un parere preventivo da parte del Risk Management, che effettua un'analisi globale dei rischi e ne verifica la coerenza con il RAF.

Inoltre, a fini manageriali e di miglioramento interno, il Risk Management provvede a raccogliere e classificare i dati di perdita provenienti dalle diverse aree di business di Fineco. Sia i dati di perdita, sia eventuali valori anomali registrati dagli indicatori sono portati a conoscenza del Consiglio di Amministrazione attraverso la **Relazione trimestrale sulle esposizioni al rischio** di Gruppo. L'identificazione dei rischi ai quali il Gruppo è o potrebbe essere esposto è svolta, conformemente alla Circolare 285 di Banca di Italia, annualmente dalla struttura del Risk Management in occasione della definizione del Risk Appetite Framework e dei processi di autovalutazione interna di adeguatezza patrimoniale e di liquidità (ICAAP e ILAAP).

Per una compiuta descrizione dei rischi e delle incertezze che il Gruppo deve fronteggiare nell'attuale situazione di mercato si rinvia alla Parte E – Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura della nota integrativa contenuta nel documento Relazioni e Bilanci 2019.

1.6.1. RISCHI ESG

Partendo dalle analisi di identificazione del rischio già in essere, durante l'anno 2019, il Gruppo ha intrapreso una attività parallela che esamina i **principali fattori di rischio ESG** (sociali, ambientali e di governance) correlabili alle principali tematiche non finanziarie rilevanti per il Gruppo.

Tra i rischi che presentano potenziali risvolti ESG, assumono particolare rilevanza i rischi operativi e i rischi reputazionali, che potrebbero essere determinati da rischi specifici in ambito sociale, ambientale e relativi alla relazione con i clienti.

In particolare, i rischi operativi e reputazionali sono monitorati dal Gruppo attraverso una serie di indicatori denominati **Key Risk Indicators** (di seguito anche "KRI"), sviluppati e manutenuti dalla funzione Risk Management. La finalità dei KRI è di fornire una visione d'insieme dell'andamento del Gruppo che consenta di valutare l'efficacia dei processi e delle strategie adottate ai fini della mitigazione dei rischi, salvaguardando gli interessi della clientela (si citano, a titolo esemplificativo, i KRI relativi ai reclami). Attualmente, il Gruppo ha definito **70 Key Risk Indicators**, suddivisi in diverse aree di controllo: Carte di Pagamento, Compliance, HR, Legale, Operations Titoli, Sistemi di Pagamenti, Reclami, Risk management, Sistemi IT, Sicurezza, Amministrazione, Audit.

La prevenzione e gestione dei rischi operativi e reputazionali consente, da un lato, la limitazione delle perdite riducendo il rischio di business e, dall'altro, il mantenimento di un corretto rapporto con i clienti. Il presidio di tali rischi è assicurato non soltanto attraverso una serie di politiche e procedure di misurazione, monitoraggio e riduzione del rischio, ma anche dalle attività di valutazione di ogni prodotto da parte del Comitato Prodotti, al quale partecipano il Chief Risk Officer e il Responsabile della Funzione Risk Management, che assicurano la disamina puntuale di ogni rischio attuale o prospettico.

Nella tabella sottostante si evidenziano i principali fattori di rischio ESG a cui il Gruppo FinecoBank potrebbe essere esposto, nonché le relative modalità di gestione e mitigazione.

Il Gruppo FinecoBank si impegna a sviluppare ed uniformare una comune cultura di rischio a tutti i livelli dell'organizzazione. Ciò costituisce un presupposto fondamentale per garantire una redditività sostenibile nel lungo periodo. A tal fine, il Gruppo incentiva la formazione di competenze trasversali volte ad acquisire una visione complessiva e integrata dell'attività di controllo, anche attraverso programmi di rotazione delle risorse tra le funzioni aziendali di controllo, nonché l'eventuale partecipazione degli addetti e dei responsabili delle suddette funzioni al Comitato Rischi e Parti Correlate.

Tema da D.Lgs 254/2016	Temi materiali identificati da Fineco	Fattore di rischio e Descrizione	Modalità di gestione (presidi di controllo/ mitigazione)
Sociale	Compliance socio-economica Tutela della Privacy dei clienti	Frodi interne: azioni effettuate con l'intento di frodare, appropriarsi indebitamente di beni, violare leggi o politiche aziendali che coinvolgono almeno un dipendente della Società o assimilato. Le frodi interne assumono particolare rilevanza sociale e reputazionale quando perpetrate a danno della clientela	- Il rischio è presidiato da diverse funzioni della Capogruppo (Monitoraggio Servizi Rete, Risk Management, Compliance, Information Security & Fraud Management, etc..) attraverso specifici monitoraggi - Monitoraggio delle frodi in conformità con la normativa europea e nazionale, per assicurare la protezione dei sistemi informativi da incidenti che possono ledere i diritti degli interessati
Sociale	Tutela della Privacy dei clienti	Rischio di mancata tutela dei dati personali e della privacy	- Global Policy sulla Privacy - Istituzione del Data Protection Officer (DPO) nella gestione della tematica e nel lancio di nuovi progetti, al fine di valutarne la fattibilità e le modalità di applicazione - Presidio della applicazione della normativa in materia, con il supporto del DPO - Misure tecniche e organizzative di sicurezza per prevenire perdita di dati, nonché gli usi illeciti degli stessi
Sociale	Correttezza e trasparenza nella vendita di prodotti e servizi; Compliance socio-economica	Rischio di non conformità: inadempienze ad obblighi verso i clienti (somministrazione prodotti non conformi al loro profilo di rischio) e rischio di mancata trasparenza nelle comunicazioni di marketing	- Controlli a distanza e in loco sulla rete di vendita, da parte di Compliance, Audit, Monitoraggio e Servizi Rete - Linee guida di Gruppo per la predisposizione delle iniziative di marketing e pubblicitarie
Sociale	Innovazione e Customer Experience - Qualità e valore	Interruzione dell'operatività e guasti ai sistemi: le vulnerabilità e i rischi connessi all'utilizzo della tecnologia dell'informazione e della comunicazione possono avere risvolti sociali anche rilevanti. In caso di interruzione dell'operatività, la clientela potrebbe ad esempio essere impossibilitata ad accedere alle proprie disponibilità finanziarie	- Al 1° livello il rischio è gestito dalla Direzione ICT&Security Office, responsabile di supportare e gestire l'adozione di politiche volte a garantire le proprietà di sicurezza delle informazioni e dei beni aziendali, al fine di evitare la perdita/ danneggiamento dei dati - Al 2° livello l'attività è monitorata dal Risk Management attraverso i KRI (Key Risk Indicators)

Tema da D.Lgs 254/2016	Temi materiali identificati da Fineco	Fattore di rischio e Descrizione	Modalità di gestione (presidi di controllo/ mitigazione)
Sociale / Diritti Umani	Prodotti e Investimenti Responsabili	Finanziamenti e investimenti ad attività non etiche, ad attività che non rispettano standard e prassi relative ai Diritti Umani, alle condizioni di lavoro e all'ambiente.	- Governance Guidelines del Gruppo Unicredit in materia di Rischio Reputazionale, in vigore nel 2019 a cui è connessa la Policy interna di FinecoBank per monitoraggio ed il controllo dei Rischi Operativi e Reputazionali, prevista in aggiornamento entro il 2020 con specifica sezione sul rischio ESG
Sociale	Prodotti e Investimenti Responsabili	Rischio di mercato connesso alla mancata preparazione o ritardo nel comprendere i cambiamenti nelle preferenze dei clienti in materia di prodotti e investimenti responsabili, con riferimento alle tematiche sociali e ambientali	- Obiettivo inserito nel Multi Year Plan 2020-2023 che prevede attività di formazione su tematiche ESG per i consulenti finanziari - Valutazione di rischi di mercato e definizione di obiettivi per la loro gestione nell'ambito del progetto di implementazione del Sistema di Gestione Ambientale, da avviare nel 2020
Sociale	Compliance socio-economica	Catena di Fornitura: rischio reputazionale dovuto a selezione di fornitori coinvolti in illeciti o che hanno subito controversie da un punto di vista della responsabilità sociale	- Valutazione della documentazione richiesta durante il processo di selezione, quali: disposizioni in materia previdenziale, e relativa alla salute e sicurezza sul lavoro, eventuali certificazioni ISO 9001 e ISO 14001,autodichiarazione in materia di sfruttamento del lavoro (Caporalato)
Sociale	Tutela della sicurezza e della salute sul lavoro	Rischio infortuni per i consulenti finanziari che operano all'interno dei Fineco Center e per i clienti che li frequentano	- Sopralluoghi all'interno dei Fineco Center per verificare che i locali e le attrezzature rispettino la normativa vigente in materia di Salute e Sicurezza - Formazione ai Responsabili dei Fineco Center riguardo la conduzione degli stessi nel rispetto della normativa vigente in materia di Salute e Sicurezza
Personale	Tutela della sicurezza e della salute sul lavoro	Pratiche non conformi alle leggi o agli accordi in materia di salute e sicurezza sul lavoro con conseguenti perdite e impatto reputazionale	- Circolare 131/2019 che definisce i ruoli e le responsabilità delle strutture e le figure aziendali di FinecoBank nelle attività connesse all'applicazione e agli adempimenti previsti dal D. Lgs. 81/2008 - Verifiche, previste da D.Lgs. 81/2008, due volte all'anno presso le sedi e i negozi finanziari

Tema da D.Lgs 254/2016	Temi materiali identificati da Fineco	Fattore di rischio e Descrizione	Modalità di gestione (presidi di controllo/ mitigazione)
Personale	Politiche per la gestione delle Risorse Umane (Recruiting, Talent acquisition, Sviluppo, Engagement)	Mancanza di candidature, poca attrattività nei confronti dei talenti presenti sul mercato, turnover con relativa perdita di figure chiave e di competenze	- Unità organizzativa dedicata alla Gestione e Sviluppo del personale - Processi e global policy emanati dalla funzione HR dedicati alla gestione del personale - Partnership con le principali università italiane e partecipazione ad eventi mirati, presenza sui principali social network con campagne dedicate - Sistema di valutazione coerente con un sistema di compensation strutturato e trasparente - Politica retributiva per executives e below executives - Strategie e campagne di employer branding - Definizione della leadership pipeline e piani di successione - Comitato Corporate Governance, Nomine e Sostenibilià
Personale	Politiche per la gestione delle Risorse Umane (Engagement e clima aziendale)	Calo del livello di Engagement dei dipendenti con conseguenti impatti sulla performance	- Iniziative di ascolto su temi specifici - People Survey - Utilizzo della intranet aziendale come strumento informativo
Personale	Formazione del personale	Iniziative di formazione del personale non adeguate	- Presenza di una struttura dedicata alla Gestione del Personale e al professional training - Mappatura delle competenze volta all'analisi dei gap da colmare - Tracciabilità dei fabbisogni formativi attraverso il tool del performance management - Policy Formazione Obbligatoria - Policy Formazione apprendimento e Sviluppo Professionale
Personale	Tutela della diversità e delle pari opportunità	Mancanza di efficacia derivata dai programmi e dalle iniziative relativi alle tematiche di Diversity e pari opportunità	- Global policy sulla Parità di genere - Analisi annuale del Gender Pay Gap - Commissione paritetica per la conciliazione dei tempi di vita lavoro, per l'innovazione e per il welfare aziendale - Costante aggiornamento attraverso la partecipazione ad associazioni dedicate - Comitato Corporate Governance Nomine e Sostenibilià - Obiettivi inserito nel Multi Year Plan 2020-2023 inerenti la tematica

Tema da D.Lgs 254/2016	Temi materiali identificati da Fineco	Fattore di rischio e Descrizione	Modalità di gestione (presidi di controllo/ mitigazione)
Personale	Gestione delle relazioni industriali	- Inadempimento delle intese dedotte negli accordi di secondo livello - Inadempimento normative di 1° livello (es: disposizioni dello Statuto dei lavoratori in tema di esercizio dei diritti sindacali)	- Costituzione della Commissione Welfare, per le tematiche di welfare aziendale, in cui le parti si confronteranno per analizzare, monitorare e approfondire sotto il profilo tecnico gli strumenti di conciliazione vita-lavoro (es: flexible work, permessi aggiuntivi, part-time), l'andamento del piano di welfare aziendale e l'andamento del Fondo di previdenza complementare di riferimento - Controlli interni svolti ex Circ. n. 285 Banca di Italia volti ad accertare che l'Azienda consenta agli interessati di usufruire della dotazione di permessi previsti per lo svolgimento delle attività sindacali
Personale/ Diritti Umani	Politiche di non discriminazione	Rischio violazione di diritti umani derivanti da comportamenti discriminatori in azienda	- Dichiarazione "Pari opportunità e Non discriminazione" - Impegno in materia di Diritti Umani - Carta di Integrità e Codice di Condotta
Ambientale[9]	Riduzione degli impatti ambientali	Disastri naturali e pubblica sicurezza: Eventi causati da calamità naturali o altri eventi simili. Tali eventi, oltre ad avere un impatto in termini di perdite operative, possono avere impatti sociali qualora non fosse possibile garantire la continuità operativa	- Business Continuity Plan. Quest'ultimo costituisce il piano strategico volto a garantire adeguati livelli di continuità operativa anche a fronte di incidenti di ampia portata
Ambientale	Riduzione degli impatti ambientali	Rischio di inadeguato monitoraggio dell'impiego di risorse e dei consumi energetici a livello di Gruppo, con conseguente mancanza di definizione di obiettivi misurabili in questo ambito	- Istituzione di un Comitato Manageriale e di un comitato endoconsiliare per la sostenibilità che definisce obiettivi di riduzione degli impatti ambientali - Obiettivi inseriti nel Multi Year Plan 2020-2023 inerenti il monitoraggio dei consumi energetici, l'ammodernamento del parco auto aziendale, iniziative di mobilità sostenibile, riduzione del consumo di plastica e l'acquisto di carta certificata
Ambientale	Conformità a leggi o regolamenti in materia ambientale	Rischio di mancanza di strumenti e metodologie adeguate per analizzare l'impatto generato e subito dal Gruppo in ambito Climate Change e l'evoluzione della normativa in materia	- Istituzione di un Comitato Manageriale e di un comitato endoconsiliare per la sostenibilità - Creazione della funzione di Sostenibilità con obiettivi di coordinamento a livello aziendale e di monitoraggio della normativa

[9] La valutazione dei rischi in ambito ambientale verrà approfondita maggiormente nell'ambito del progetto di implementazione del Sistema di Gestione Ambientale, da avviare nel 2020. Tale valutazione dei rischi includerà sia rischi direttamente connessi all'operatività aziendale, sia rischi più ampi, quali i rischi di non conformità alla legislazione e i rischi di mercato.

Tema da D.Lgs 254/2016	Temi materiali identificati da Fineco	Fattore di rischio e Descrizione	Modalità di gestione (presidi di controllo/ mitigazione)
Corruzione	Contrasto alla corruzione	Rischio di perdite e rischio reputazionale dovuto dal coinvolgimento del Gruppo, in fenomeni di corruzione sia attivi, sia passivi. Il rischio non riguarda solo l'effettivo compimento, ma anche il suo tentativo, l'istigazione, il concorso e il favoreggiamento	- Politica di tolleranza zero verso la corruzione, formalizzata nella Global Policy "Anticorruzione"
Corruzione	Contrasto alla corruzione	Rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo: fornire un supporto diretto o indiretto ad attività di riciclaggio o finanziamento del terrorismo. Il rischio, oltre ad avere profili sanzionatori rilevanti, comporta conseguenze reputazionali	- Rischio presidiato dal "servizio Antiriciclaggio e Antiterrorismo" - "Global Policy Antiriciclaggio e lotta al finanziamento del terrorismo"
Corruzione	Prevenzione comportamenti anti-competitivi	Rischio perdite e rischio reputazionale dovuto alla mancata conformità alla normativa Antitrust e alle pratiche anti-concorrenziali	- Programma di compliance Antitrust e formazione in materia Antitrust - Global Policy Antitrust e Pratiche Commerciali Sleali contenente regole pratiche di comportamento per gestire gli incontri con i concorrenti

1.6.2. CYBER SECURITY E FRAUD MANAGEMENT

Il modello di business distintivo si basa sulla distribuzione innovativa di servizi finanziari che combina l'efficienza dei canali digitali mobile e online, in grado di raggiungere target di clientela eterogenei, con la professionalità di un grande network di Consulenti Finanziari ed una presenza capillare di Fineco Center in tutto il territorio nazionale. I servizi e le piattaforme transazionali e di consulenza sono sviluppati in-house con tecnologie proprietarie e caratterizzate da una forte componente di innovazione, finalizzata a rendere l'esperienza dei clienti fluida e intuitiva su tutti i canali.

Per questo motivo, e data la crescente complessità digitale, la sicurezza delle informazioni è diventata di importanza cruciale per il settore bancario. La criminalità informatica, la frode online, il furto d'identità e l'hacktivism sono sicuramente argomenti della massima attualità.

L'obiettivo di Fineco è inoltre quello di proteggere i clienti e l'attività garantendo la sicurezza dei dati, declinata nelle sue caratteristiche di disponibilità, confidenzialità ed integrità.

Particolare attenzione è infatti posta alle tematiche di **Cyber Security & Fraud Management** fin dalla fase di progettazione dei sistemi, quali elementi abilitanti alla corretta definizione di soluzioni e servizi offerti, anche cogliendo le opportunità offerte dal contesto normativo in evoluzione, allo scopo di creare piena sicurezza per il cliente pur mantenendo la semplicità di utilizzo. I passi compiuti per migliorare la gestione della sicurezza informatica contribuiscono a mitigare l'esposizione del Gruppo ai rischi operativi e reputazionali. Vengono infatti adottate le misure necessarie per **minimizzare i rischi** inerenti i servizi offerti, applicando le best practices in materia di sicurezza e garantendo l'unitarietà della visione gestionale e del rischio ICT nonché l'uniformità di applicazione delle norme in materia di sistemi informativi. Nello specifico, i processi e le attività di governo e gestione della sicurezza informatica e del relativo rischio sono organizzate secondo un modello che coinvolge gli Organi aziendali della Banca e le diverse funzioni aziendali, secondo le rispettive competenze ed in linea con i presidi relativi alle tre tipologie di controlli previste dal Sistema dei Controlli Interni, al fine di assicurare una corretta interazione tra tutte le funzioni e organi con compiti di controllo, evitando sovrapposizioni o lacune. FinecoBank dedica e investe pertanto risorse considerevoli al perseguimento di questi obiettivi, infatti circa il **20% dell'organico opera all'interno del Dipartimento ICT & Security**.

A riguardo della sicurezza informatica, all'interno della Direzione ICT & Security Office, esiste un team dedicato di Information Security & Fraud Management che ha la responsabilità di supportare e gestire l'adozione di politiche e linee guida volte a garantire le proprietà di sicurezza delle informazioni (riservatezza, autenticazione, disponibilità, integrità, non ripudiabilità) e dei beni aziendali, al fine di evitare la violazione dei sistemi e la perdita/danneggiamento dei dati.

Il team si occupa, inoltre, della gestione delle frodi relative a transazioni dei clienti e della gestione degli incidenti di sicurezza informatica, nonché di assicurare il monitoraggio nel continuo delle minacce applicabili e delle vulnerabilità delle diverse risorse informatiche.

In materia di Sourcing, nel corso degli anni la scelta strategica dell'IT di FinecoBank è stata di presidiare internamente tutte le attività tecnologiche e di sicurezza che potessero fornire un contributo significativo per lo sviluppo del business. Questo ha consentito di:

- Offrire prodotti customizzati e distintivi, offerti in modo sempre nuovo ed efficace;
- Mantenere un know-how interno ed un controllo elevato sull'evoluzione della propria tecnologia e dei propri servizi, con una conseguente riduzione dei tempi di risoluzione delle eventuali problematiche, anche sulla base delle esperienze passate;
- Mantenere la proprietà intellettuale delle applicazioni sviluppate e degli algoritmi a supporto;
- Garantire la competitività in termini di costi;
- Garantire un rapido Time to Market e migliori e costanti performance nell'erogazione dei servizi.

L'aumento della complessità del contesto di riferimento e, parallelamente, dei sistemi informativi a supporto dell'operatività aziendale, ha portato FinecoBank ad implementare un approccio strutturato di governo sia dell'ambito IT che dell'ambito Security&Fraud.

Le politiche ed i processi emanati sono allineati ai principali standard riconosciuti a livello internazionale e ricoprono i seguenti ambiti:

CYBER SECURITY

Rappresenta l'insieme di soluzioni tecniche, best practice, azioni di intelligence, misure di tipo organizzativo e/o tecnologico progettate per contrastare potenziali attacchi, al fine di proteggere le risorse ed il business aziendale e garantire la protezione degli asset da possibili minacce. La Banca ha quindi adottato un piano formale ed esaustivo di risposta ad eventi, incidenti e crisi, anche in materia di Sicurezza Informatica, articolato su più livelli (governance, organizzazione, operation e reporting) e che coinvolge diversi ruoli all'interno dell'organizzazione oltre che differenti funzioni aziendali, secondo le rispettive competenze.

OPERATIONAL SECURITY

Rappresenta l'insieme di sistemi tecnici ed infrastrutturali di sicurezza, specificamente volti alla tutela degli asset aziendali, al fine di garantire la sicurezza in diversi ambiti, quali: applicativo, rete, gestione asset, gestione dispositivi, gestione patch/change/vulnerabilità.

DATA AND IDENTITY MANAGEMENT

Rappresenta l'insieme delle misure tecnologiche ed organizzative volte a garantire una protezione adeguata del dato aziendale ed un accesso controllato alle risorse.

ANTIFRAUD SOLUTIONS

Rappresenta l'insieme delle misure tecnologiche ed organizzative volte a prevenire e gestire eventuali tentativi di frode a danno della banca e del cliente.

SECURITY GOVERNANCE

Rappresenta l'insieme delle attività di sintesi in termini di metodologie, monitoraggio e gestione degli adempimenti attinenti gli ambiti normativi tempo per tempo vigenti.

La strategia di sicurezza di FinecoBank prevede un approccio a più livelli, basato su una profonda conoscenza dei propri clienti, analisi comportamentali e valutazione del rischio, al fine di potenziare e rendere più efficace il processo antifrode in essere, mantenendo un elevato livello di praticità e usabilità.

Nel corso degli anni, lo sviluppo interno di questo ambito ha consentito a FinecoBank di ottenere risultati tra i migliori in assoluto nel settore bancario in Italia, con particolare riferimento al fenomeno fraudolento in ambito Banking e Pagamenti. Ciò è stato reso possibile da una politica di sourcing e da un approccio di sviluppo endogeno, che hanno permesso di avere un controllo molto elevato sulla dinamica evolutiva delle frodi, consentendo di adeguarsi rapidamente ai nuovi trend.

1.7. IL SISTEMA DI GOVERNANCE

Il sistema di corporate governance adottato dal Gruppo FinecoBank promuove un chiaro e responsabile sviluppo dell'operatività bancaria, contribuendo in tal senso alla creazione di valore sostenibile di lungo periodo.

In particolare, esso è stato definito in conformità alle vigenti disposizioni di legge e regolamentari, tenendo presenti, altresì, le raccomandazioni contenute nel Codice di Autodisciplina per le Società quotate[10] che, in linea con l'esperienza dei principali mercati internazionali, indica gli standard fondamentali per una buona governance, basati su trasparenza, responsabilità e una prospettiva di lungo termine.

Il **ruolo centrale del Consiglio di Amministrazione**, la corretta gestione delle situazioni di conflitto di interessi, l'efficienza del sistema di controllo interno e la trasparenza nei confronti del mercato, con particolare riferimento alla comunicazione delle scelte di gestione societaria, rappresentano infatti i principi riconosciuti dalle best practice internazionali come fondamentali per una buona governance.

In tale contesto, FinecoBank adotta un sistema di amministrazione e controllo tradizionale, basato sulla presenza di due organi nominati dall'Assemblea dei soci: il **Consiglio di Amministrazione (di seguito CdA o Consiglio)**, con funzioni di supervisione strategica e di gestione aziendale, e il **Collegio Sindacale**, con funzioni di controllo. La revisione legale dei conti è affidata a una Società di revisione esterna, in conformità con la normativa applicabile.

Al fine di favorire un efficiente sistema di informazione e consultazione che permetta al Consiglio di Amministrazione una migliore valutazione di taluni argomenti di sua competenza, in conformità alle Disposizioni di Vigilanza emanate dalle competenti Autorità di Vigilanza e alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina, sono inoltre costituiti, in seno al Consiglio di Amministrazione, **tre comitati con funzioni istruttorie, propositive, consultive** e di **coordinamento**:

- **Comitato Corporate Governance, Nomine e Sostenibilità**;
- **Comitato Remunerazione**;
- **Comitato Rischi e Parti Correlate**.

In particolare, nel corso del 2018 è stata assegnata all'allora Comitato Nomine, la **supervisione in materia di sostenibilità** connessa all'esercizio dell'attività della Banca e alle dinamiche di interazione con tutti gli stakeholder, modificandone al contempo la denominazione in Comitato Nomine e Sostenibilità.

Nell'ottobre 2019, le competenze del Comitato si sono ulteriormente arricchite con l'attribuzione allo stesso delle tematiche di corporate governance, assumendo così l'attuale denominazione di **Comitato Corporate Governance, Nomine e Sostenibilità**.

[10] Sin dalla quotazione FinecoBank ha adottato il Codice di Autodisciplina delle Società quotate, che in linea, tra l'altro, con l'esperienza dei principali mercati internazionali, indica gli standard di corporate governance e le best practice raccomandati alle Società quotate dal Comitato per la Corporate Governance - basati sulla trasparenza, responsabilità e una prospettiva di lungo termine - da applicare secondo il principio del comply or explain che richiede di spiegare nella Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari le ragioni del mancato adeguamento ad una o più raccomandazioni contenute nei suoi principi o criteri applicativi.

Nello specifico, per quanto concerne le tematiche di sostenibilità, il **Comitato Corporate Governance, Nomine e Sostenibilità** svolge le seguenti funzioni di supporto al Consiglio di Amministrazione:

• presidia nel tempo l'evoluzione della strategia di sostenibilità della Società e del Gruppo alla luce degli indirizzi e dei principi internazionali in materia;
• contribuisce a valutare i rischi connessi ai temi di sostenibilità, in particolare, quei rischi che potrebbero assumere rilevanza nell'ottica del medio-lungo termine (Criterio Applicativo 1.C.1. del Codice di Autodisciplina);
• esamina e formula proposte in materia di piani, obiettivi, regole e procedure aziendali in tema sociale ed ambientale del Gruppo, monitorandone nel tempo l'attuazione;
• monitora il posizionamento della Società e del Gruppo rispetto ai mercati finanziari sui temi della sostenibilità e le relazioni di quest'ultima con tutti gli stakeholder;
• esamina preventivamente la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo, redatta ai sensi del Decreto Legislativo n. 254/2016 e rispondente allo standard di rendicontazione adottato, da sottoporre all'approvazione del Consiglio di Amministrazione.

A supporto di tale Comitato è stato, inoltre, istituito un **Comitato Manageriale per la Sostenibilità**, composto da manager di FinecoBank, al quale è affidato il compito principale di definire una proposta di strategia in materia di sostenibilità della Banca e i relativi obiettivi da raggiungere da sottoporre all'esame del Comitato Corporate Governance, Nomine e Sostenibilità e all'eventuale approvazione del Consiglio di Amministrazione. Nel dettaglio, il **Comitato Manageriale di Sostenibilità** svolge le seguenti funzioni:

• monitora e assicura nel tempo l'attuazione della strategia definita in materia di sostenibilità, nonché il conseguimento dei relativi obiettivi;
• discute gli aggiornamenti e i risultati conseguenti all'attuazione della strategia;
• supporta le strutture competenti nell'individuazione e gestione dei rischi connessi con i temi di sostenibilità;
• analizza, integra e pianifica le eventuali proposte del Comitato Corporate Governance, Nomine e Sostenibilità di FinecoBank in materia di piani, obiettivi, regole e procedure aziendali in tema sociale ed ambientale, definendone relativi i tempi di attuazione;
• valuta il posizionamento della Società rispetto ai competitor in materia di sostenibilità;
• supporta le funzioni competenti nella redazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo, ai sensi del D.Lgs. 254/2016;
• valuta la normativa in tema di sostenibilità e/o materie ad essa riconducibili avendo riguardo degli indirizzi e dei principi nazionali ed internazionali, nonché delle disposizioni di legge e regolamentari pro tempore vigenti;
• riceve dall'owner operativo individuato le risultanze e gli aggiornamenti circa l'implementazione delle normative in tema di sostenibilità e/o materie ad essa riconducibili.

Infine, nel luglio 2019, a seguito di delibera del CdA, è stata aggiornata la struttura organizzativa della Banca al fine di creare l'ufficio di Sostenibilità, struttura tecnica a supporto del CFO e del Comitato Manageriale di Sostenibilità.

La struttura della Governance di Fineco al 31 dicembre 2019

Inoltre, a seguito dell'uscita della Società dal Gruppo UniCredit, FinecoBank ha avviato una **revisione della propria corporate governance**, al fine di allinearla al nuovo assetto azionario della Banca a seguito della quale il Consiglio di Amministrazione ha approvato alcune proposte di modifica al testo dello Statuto sociale della Banca.

In particolare, oltre ad un ulteriore rafforzamento dei requisiti degli esponenti aziendali in linea con la normativa e la prassi vigente, le proposte di modifica dello Statuto sociale prevedono l'introduzione della facoltà per il Consiglio di Amministrazione di presentare una propria lista di candidati alla carica di amministratore in sede di rinnovo del Consiglio stesso. Questa modifica, oltre ad essere conforme alle previsioni del Codice di Autodisciplina, è in linea con la migliore prassi internazionale.

In tale contesto, è altresì previsto l'ampliamento della partecipazione e rappresentatività degli azionisti di minoranza[12]. Inoltre, le proposte di modifica dello Statuto prevedono di incrementare il numero minimo dei componenti il Consiglio di Amministrazione da 5 a 9 al fine di adeguare la composizione minima del Consiglio alla complessità raggiunta dalla Banca, anche alla luce della molteplicità di competenze che vengono richieste ai componenti dei Board.

Le suddette proposte di modifica allo Statuto[13] sono state sottoposte ad approvazione all'Assemblea Straordinaria degli Azionisti del 18 febbraio 2020. Per maggiori dettagli, si rinvia alla documentazione assembleare messa a disposizione degli azionisti e pubblicata sul sito internet della Banca unitamente al relativo avviso di convocazione (www.finecobank.com – Sezione Governance/Assemblea degli Azionisti). Le nuove disposizioni statutarie si applicheranno in occasione del rinnovo degli organi sociali in scadenza alla data dell'Assemblea per l'approvazione del bilancio annuale al 31 dicembre 2019.

In tale contesto, si anticipa che l'individuazione dei candidati per l'elezione del Consiglio di Amministrazione sarà condotta secondo quanto previsto dal **Processo di selezione dei candidati alla carica di membro del Consiglio di Amministrazione**, documento che disciplina le regole per la selezione dei candidati alla carica di membro del CdA della Banca, approvato dal Consiglio il 5 agosto 2019[14], alla luce dei criteri che sono declinati nel documento **Composizione Qualitativa e Quantitativa del Consiglio di Amministrazione di FinecoBank S.p.A.** che il CdA ha definito nell'ambito del rinnovo degli organi sociali, con il supporto del Comitato Corporate Governance, Nomine e Sostenibilità.

[11] La funzione Internal Audit, ai sensi delle Disposizioni di Vigilanza, è indipendente dalle altre funzioni aziendali e relaziona direttamente al Consiglio di Amministrazione (anche attraverso il Comitato Rischi e Parti Correlate) e al Collegio Sindacale con periodicità trimestrale in merito agli esiti delle proprie attività.
[12] Nello specifico, alla lista risultata seconda per numero di voti saranno assegnati due Amministratori, mentre alla lista risultata terza per numero di voti sarà assegnato un Consigliere purché abbia ottenuto almeno il 2% dei voti espressi in assemblea.
[13] Tali modifiche sono oggetto di provvedimento di accertamento ai sensi degli artt. 56 e 61 del D. Lgs. 1 settembre 1993, n. 385 (TUB) rilasciato da Banca d'Italia in data 10 dicembre 2019.
[14] Tale documento è consultabile sul sito internet della Banca www.finecobank.com, sezione Cariche Sociali, quale allegato B del "Regolamento degli Organi Aziendali di FinecoBank"

1.7.1. COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO, DEI COMITATI E DELL'ORGANO DI CONTROLLO

Il Consiglio di Amministrazione di FinecoBank era composto, al 31 dicembre 2019, da otto[15] membri, tra cui il Presidente e l'Amministratore Delegato e Direttore Generale. L'organo amministrativo attualmente in carica è stato nominato dall'Assemblea dei Soci dell'11 aprile 2017 e il mandato si concluderà in occasione dell'Assemblea per l'approvazione del Bilancio Annuale al 31 dicembre 2019.

I componenti del Consiglio di Amministrazione (e del Collegio Sindacale) sono nominati dall'Assemblea sulla base del meccanismo del voto di lista. Tale sistema di votazione, che prevede il ricorso a liste di candidati tra loro concorrenti, garantisce la nomina di esponenti delle minoranze azionarie[16]. La composizione del Consiglio in carica al 31 dicembre 2019 è quantitativamente e qualitativamente rispondente al profilo teorico che è stato approvato dal Consiglio stesso nel 2017[17], anche per quanto riguarda i limiti al numero di cariche detenute e la disponibilità di tempo necessaria ai fini dello svolgimento dell'incarico in FinecoBank. Inoltre, il Consiglio di Amministrazione soddisfa i requisiti di **integrità**, **esperienza** e **indipendenza** (inclusa l'idoneità) previsti dalle normative statutarie e regolamentari vigenti al 31 dicembre 2019.

Composizione del Consiglio di Amministrazione di FinecoBank S.p.A. per fasce di età e genere

	2019		2018	
	n.	%	n.	%
< 30	0	0%	0	0%
30-50	2	25%	2	22%
> 50	6	75%	7	78%
Totale	8	100%	9	100%
Uomini	5	62%	5	55%
Donne	3	38%	4	45%
Totale	8	100%	9	100%

[15] Ai sensi delle disposizioni statutarie vigenti al 31 dicembre 2019, il Consiglio di Amministrazione deve essere composto da un numero di membri non inferiore a 5 (cinque) e non superiore a 13 (tredici). Al 31 dicembre 2018 i membri del CdA erano nove; in data 10 maggio 2019, il Consigliere non esecutivo Manuela D'Onofrio, a seguito dell'uscita dal Gruppo UniCredit, ha rassegnato le sue dimissioni dalla carica di amministratore di FinecoBank. La Società ha avviato le attività necessarie alla sostituzione del Consigliere dimissionario, al fine di addivenire alla integrazione del Consiglio mediante la cooptazione di un nuovo consigliere ai sensi dell'art. 2386 c.c. In data 15 gennaio 2020, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato, ai sensi dell'art. 2386 c.c., la cooptazione del Sig. Andrea Zappia quale nuovo Consigliere di FinecoBank. La nomina del consigliere cooptato è stata sottoposta alla Assemblea degli Azionisti convocata per il 18 febbraio 2020. La selezione del Sig. Andrea Zappia è avvenuta sulla base del "Processo di selezione dei candidati alla carica di membro del Consiglio di Amministrazione". In particolare, il Consiglio di Amministrazione ha accertato il possesso dei requisiti di onorabilità, professionalità e di indipendenza ai sensi dell'art. 148 del D.lgs. 58/1998 e del Codice di Autodisciplina ed ha, altresì, verificato la corrispondenza del Consigliere rispetto al Profilo quali-quantitativo dell'organo amministrativo, incluso il rispetto dei limiti al cumulo di incarichi, nonché l'insussistenza di situazioni che ricadono nell'ambito di applicazione dell'art. 36 del D.L. 201/2011 (il c.d. "divieto di interlocking").

[16] La rappresentatività degli azionisti di minoranza sarà inoltre maggiormente garantita in occasione del prossimo rinnovo degli organi sociali, ai sensi delle nuove disposizioni statutarie sottoposte dall'Assemblea Straordinaria del 18 febbraio 2020.

[17] In conformità alle vigenti disposizioni normative e regolamentari di settore, il Consiglio di Amministrazione di FinecoBank definisce la propria composizione qualitativa e quantitativa considerata ottimale per l'efficace assolvimento dei compiti e delle responsabilità affidate all'organo amministrativo dalla legge, dalle Disposizioni di Vigilanza e dallo Statuto. Il Consiglio stabilisce altresì i requisiti che gli amministratori di FinecoBank devono possedere, in aggiunta a quelli previsti dalle vigenti disposizioni normative e regolamentari, ed esprime il proprio orientamento riguardo al numero massimo di incarichi che possono essere ricoperti in altre Società dagli amministratori stessi. Il Consiglio, prima della nomina dell'organo amministrativo, porta a conoscenza degli azionisti la composizione ritenuta ottimale affinché la scelta dei candidati possa tener conto delle professionalità richieste. Al riguardo, si rinvia ai documenti denominati "Composizione Qualitativa e Quantitativa del Consiglio di Amministrazione di FinecoBank S.p.A.", pubblicati sul sito internet della Società. In particolare, sul sito internet è possibile trovare sia il documento approvato dal Consiglio con delibera del 7 febbraio 2017 sia il successivo documento aggiornato utile per il rinnovo del Consiglio di Amministrazione del 2020.

Composizione del Consiglio di Amministrazione di FinecoBank S.p.A.

	Consiglieri Indipendenti	Consiglieri esecutivi	Mandato dell'organo di governo (n. anni)[18]	Eventuali altre cariche interne ricoperte
Enrico Cotta Ramusino (Presidente)[19]	X (ai sensi del T.U.F)		19	Comitato Remunerazione
Francesco Saita (Vice Presidente)[20]	X		6	Presidente Comitato Rischi e Parti Correlate e membro del Comitato Corporate Governance, Nomine e Sostenibilità
Alessandro Foti (Amministratore Delegato e Direttore Generale)[21]		X	21	
Patrizia Albano[22]	X		3	Membro del Comitato Corporate Governance, Nomine e Sostenibilità
Elena Biffi[23]	X		3	Presidente del Comitato Corporate Governance, Nomine e Sostenibilità e Membro del Comitato Remunerazione
Maria Chiara Malaguti[24]	X		3	
Gianmarco Montanari[25]	X		3	Presidente del Comitato Remunerazione, Membro del Comitato Rischi e Parti Correlate
Maurizio Santacroce[26]	X		3	Membro del Comitato Rischi e Parti Correlate

[18] Il numero di anni viene calcolato dalla data di prima nomina in CdA fino allo scadere del mandato, che si concluderà in occasione dell'Assemblea per l'approvazione del Bilancio Annuale al 31 dicembre 2019.
[19] Altre cariche esterne: Fondazione Universitaria Maria Corti (Membro CdA), Università di Pavia (Professore Ordinario).
[20] Altre cariche esterne: Aessedomus Srl (Membro CdA), Università Bocconi (Professore Ordinario), Membro Comitato di Redazione Div. Studi Consob e Membro di altri Comitati Scientifici (Fondazione per l'educazione finanziaria e al risparmio e Consiglio Scientifico Risk Management Magazine – AIFIRM).
[21] Altre cariche esterne: Borsa Italiana SpA (Membro CdA), Assoreti (Membro CdA), Università Bocconi (Membro CdA).
[22] Altre cariche esterne: Piaggio&C. SpA (Membro CdA), Artemide Group SpA e Artemide SpA (Sindaco), Artemide Italia Srl (Presidente CS), Prada (Consulente), Studio Albano Baldassarri (Partner).
[23] Altre cariche esterne: Arnoldo Mondadori Editore SpA (Membro CdA), CISP (Membro CdA) e EM Associates Srl (socio). Elena Biffi è inoltre Co-fondatrice di CSIP - Certified Sustainability Insurance Partners (organizzazione no profit).
[24] Altre cariche esterne: Università Cattolica (Professore Ordinario), e Studio Gattai, Minoli, Agostinelli, Partners (Of Counsel).
È inoltre consigliere giuridico della Banca Mondiale - Organizzazione internazionale per il sostegno allo sviluppo e la riduzione della povertà.
[25] Altre cariche esterne: Istituto Italiano di Tecnologia (DG), Università di Torino (Membro CdA), Istituti Riuniti Salotto e Fiorito (CdA).
[26] Altre cariche esterne: Business School 24 SpA (AD).

Composizione del Comitati endoconsiliari di FinecoBank S.p.A. per fasce di età e genere

Comitato Corporate Governance, Nomine e Sostenibilità	2019		2018	
	n.	%	n.	%
< 30	0	0%	0	0%
30-50	0	0%	0	0%
> 50	3	100%	3	100%
Totale	3	100%	3	100%
Uomini	1	33%	1	33%
Donne	2	67%	2	67%
Totale	3	100%	3	100%
Consiglieri Indipendenti	3	100%	3	100%
Consiglieri esecutivi	0	0%	0	0%

Comitato Rischi e Parti Correlate	2019		2018	
	n.	%	n.	%
< 30	0	0%	0	0%
30-50	2	67%	2	67%
> 50	1	33%	1	33%
Totale	3	100%	3	100%
Uomini	3	100%	3	100%
Donne	0	0%	0	0%
Totale	3	100%	3	100%
Consiglieri Indipendenti	3	100%	3	100%
Consiglieri esecutivi	0	0%	0	0%

Comitato Remunerazione	2019		2018	
	n.	%	n.	%
< 30	0	0%	0	0%
30-50	1	33%	1	33%
> 50	2	67%	2	67%
Totale	3	100%	3	100%
Uomini	2	67%	2	67%
Donne	1	33%	1	33%
Totale	3	100%	3	100%
Consiglieri Indipendenti	3	100%	3	100%
Consiglieri esecutivi	0	0%	0	0%

Composizione del Collegio Sindacale di FinecoBank S.p.A. per fasce di età e genere

Collegio Sindacale	2019		2018	
	n.	%	n.	%
< 30	0	0%	0	0%
30-50	0	0%	1	20%
> 50	5	100%	4	80%
Totale	5	100%	5	100%
Uomini	2	40%	2	40%
Donne	3	60%	3	60%
Totale	5	100%	5	100%

Per informazioni e approfondimenti circa la struttura e funzionamento degli organi sociali, le pratiche di governance effettivamente applicate, nonché l'attività dei Comitati endoconsiliari, si rinvia alla "**Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari**", nonché al "Regolamento degli organi aziendali di FinecoBank S.p.A." entrambi disponibili sul sito web aziendale (www.finecobank.com, sezione Governance).

Politiche sulla diversità dell'organo di governo

La composizione del Consiglio deve rappresentare una combinazione di professionalità e competenze manageriali conforme ai requisiti di integrità, indipendenza, esperienza e di genere previsti dalle disposizioni legislative, regolamentari e statutarie vigenti, nonché dalle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina. Il numero di componenti deve garantire in seno al Consiglio:

- la compresenza delle diverse componenti della base sociale;
- la compresenza delle professionalità necessarie a una adeguata dialettica interna;
- un numero sufficiente di componenti indipendenti ai sensi del Codice di Autodisciplina;
- un'adeguata rappresentatività di genere.

La "**Composizione Qualitativa e Quantitativa del Consiglio di Amministrazione di FinecoBank S.p.A.**" descritta nei documenti di riferimento, è tesa ad assicurare una equilibrata combinazione di profili ed esperienze, promuovere i requisiti di diversità per quanto concerne competenze specifiche in aggiunta a quelle del settore bancario, la distribuzione della seniority dei Consiglieri, anche in termini anagrafici.

Il rispetto delle politiche in materia di diversità di genere previste dalla normativa tempo per tempo vigente è declinato anche a livello statutario: l'attuale composizione del Consiglio di Amministrazione della Banca rispetta l'equilibrio di genere previsto dalla normativa applicabile al Consiglio di Amministrazione in carica al 31 dicembre 2019 (un terzo dei componenti eletti deve essere riservato al genere meno rappresentato)[27].

Infine, sono altresì previste dalla normativa interna specifiche linee guida riguardo alla struttura degli organi sociali e ai requisiti dei relativi componenti, con l'obiettivo di assicurare una presenza proporzionata di membri dipendenti e indipendenti, un'adeguata rappresentatività di genere e una composizione idonea a presidiare efficacemente l'intera operatività aziendale, tenuto conto anche delle dimensioni e della complessità dell'assetto organizzativo della Società.

[27] Si precisa che a seguito degli emendamenti apportati, inter alia, all'art. 147-ter, comma 1-ter, del Testo Unico della Finanza, dalla Legge n. 160/2019 (Legge di Bilancio), è previsto che, a decorrere dal primo rinnovo successivo all'entrata in vigore delle nuove disposizioni normative in oggetto, il genere meno rappresentato debba ottenere almeno due quinti degli amministratori dell'organo di controllo eletti.

1.8. INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE

L'integrità nella condotta aziendale è un valore fondamentale per Fineco.
Se il business è il centro dell'operato della Banca, compliance e integrità rappresentano il modo in cui le attività aziendali vengono svolte.

La compliance è un prerequisito per la legittimità e la sostenibilità delle attività del Gruppo. Il rispetto di tutte le leggi, i regolamenti e le norme interne vigenti, sia a livello locale sia a livello di Gruppo, consente di prevenire comportamenti illeciti e di contribuire alla lotta contro i crimini finanziari. Visto l'impegno della Banca a promuovere in ogni dipendente un comportamento improntato alla compliance, è di fondamentale importanza mantenere una forte collaborazione tra la funzione Compliance e le unità aziendali, nonché costruire e implementare una **cultura comune di compliance** che coinvolga l'organizzazione a tutti i livelli.

Il Gruppo monitora e gestisce in modo proattivo i rischi connessi alla non conformità a leggi e regolamenti, svolgendo tutte le attività in linea con le norme vigenti, le procedure interne, gli standard di best practice e i principi etici. A tal proposito, la funzione **Compliance** definisce, sviluppa e monitora con regolarità l'attuazione e il rispetto delle regole, delle procedure, delle metodologie e di altri standard di conformità della Banca e il management che sovrintende questo processo, si fa promotore di una solida cultura di compliance.

A tal fine, la **Global Policy di Gruppo Compliance Culture**, approvata e adottata nel novembre 2016, che sarà aggiornata nel corso del 2020, definisce i principi chiave della cultura della compliance a livello di Gruppo, nonché i ruoli e le responsabilità delle funzioni interne deputate all'applicazione di tale politica (ad es. Compliance, Capitale Umano e Comunicazioni). Dal 2018 sono state implementate le iniziative **Compliance Culture - Tone from the Top**, volte a rafforzare la cultura della compliance all'interno della Banca, che rispondono alla necessità che il top management si faccia interprete e diffonda la cultura del rispetto, della prudenza e dell'integrità a tutti coloro che operano per conto dell'organizzazione, rafforzando le procedure di mitigazione dei rischi implementate internamente. Nel 2019, il programma è continuato con comunicazioni dirette ai dipendenti tramite e-mail o mediante il portale intranet aziendale e ha permesso ai senior manager di focalizzarsi su aspetti specifici relativi alla compliance. In particolare, sono state inviate comunicazioni periodiche a tutti i dipendenti sulle aspettative rispetto alla condotta e ai comportamenti da adottare in Fineco; inoltre, sono stati promossi specifici approfondimenti tramite comunicazioni e video su una serie di tematiche importanti, quali: Antitrust, Sanzioni Finanziarie, Product Governance, e Customer Protection.

Nei paragrafi seguenti, vengono presentati i principali documenti e strumenti normativi che riflettono i valori e i principi etici del Gruppo; essi forniscono una risposta concreta alle aspettative degli stakeholder nei confronti del Gruppo e a quelle del Gruppo nei confronti degli stakeholder, indicando gli impegni reciproci in termini di principi di condotta e controlli.

Tali documenti trovano fondamento sui valori di **libertà**, **eccellenza**, **rispetto, trasparenza**, **integrità** e **correttezza** e identificano le regole di condotta che ogni dipendente è chiamato a seguire, contribuendo a costruire una cultura aziendale coerente con i valori fondamentali di Fineco.

1.8.1. LOTTA ALLA CORRUZIONE, GESTIONE DEI CONFLITTI DI INTERESSE E PRATICHE ANTICONCORRENZIALI

Policy e strumenti normativi

- Carta di Integrità e Codice di Condotta di Gruppo
- Codice Etico ai sensi del D.lgs. 231/2001
- Modello di Organizzazione e Gestione di FinecoBank (D.Lgs. 231/2001)
- Global Policy Anticorruzione
- Global Policy Compliance Culture
- Global Policy Gestione operazioni con soggetti in potenziale conflitto di interessi
- Global Policy Antitrust e Pratiche Commerciali Sleali
- Global Policy Whistleblowing

Fineco ha adottato un approccio di "**tolleranza zero**" nei **confronti degli atti di corruzione**, vieta i pagamenti di facilitazione e non consente alcun trasferimento di valori ai funzionari pubblici senza approvazione. Sono inoltre proibite le donazioni politiche.

L'approccio di Fineco per prevenire la corruzione e la concussione è definito all'interno della **Global Policy Anticorruzione**, approvata e adottata nel 2018, e nelle relative Istruzioni Operative, entrambe in aggiornamento entro il 2020, che stabilisce gli standard minimi per la compliance in materia di anticorruzione e si applica ai membri degli organi strategici, di controllo ed esecutivi, ai dipendenti, ai Consulenti Finanziari e ai collaboratori occasionali di Fineco.

La Policy Anticorruzione mira a:

- definire principi e regole volti a identificare e prevenire potenziali atti di corruzione al fine di proteggere l'integrità e la reputazione del Gruppo;
- fornire informazioni generali ai destinatari sulle misure adottate al fine di identificare, mitigare e gestire i rischi di corruzione.

Inoltre, in tema di anticorruzione le attività e le strutture organizzative della Banca sono inoltre soggette alle verifiche connesse all'attuazione del **Modello di Organizzazione e Gestione ex D.lgs. 231/2001**[28]**,** aggiornato a novembre 2019.

A questo proposito, il **Codice Etico ai sensi del D.lgs. 231/2001** obbliga i Destinatari a svolgere la propria attività nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in materia di tutela della concorrenza, oltre a vietare il compimento di qualsiasi atto di intimidazione nei confronti dei concorrenti della Banca.

Il Gruppo ha inoltre adottato specifici meccanismi per monitorare l'efficacia dell'approccio adottato per contrastare la corruzione e la concussione: procedure di escalation utilizzate per questioni significative e strategiche, richieste di informazioni trimestrali da parte del management, analisi e test dei risultati delle attività relative alla gestione dei controlli di secondo livello, processi di valutazione del rischio di Compliance eseguiti per ogni area di regolamentazione di competenza della funzione Compliance e ispezioni di Internal Audit.

Gli ultimi due meccanismi (processo di valutazione del rischio di Compliance e le ispezioni dell'Internal Audit) generano delle azioni di mitigazione del rischio, che devono essere completate con la tempistica stabilita al fine di garantire la gestione dei rischi identificati.

I rischi di non conformità sono gestiti attraverso un processo di valutazione del rischio dedicato e controlli di secondo livello. In caso di non conformità, vengono messe in atto azioni correttive specifiche per mitigare eventuali rischi significativi.

[28] Si specifica che la controllata FAM, poiché Società di diritto irlandese, non è dotata di Modello ex. D.lgs. 231/01.

Nell'anno 2019, per quanto concerne il Gruppo FinecoBank, non risultano casi di corruzione o numero di azioni legali (in corso o concluse) in materia di comportamenti anticoncorrenziali o di violazione delle normative antitrust.

Nell'ambito della gestione dei conflitti di interesse, a novembre 2019, il Consiglio di Amministrazione ha approvato la **Global Policy per la gestione delle operazioni con soggetti in potenziale conflitto di interesse del Gruppo FinecoBank** con lo scopo di definire, nell'ambito dell'operatività della Banca e del Gruppo, i principi e le regole da osservare per il presidio del rischio derivante da situazioni di possibile conflitto di interesse determinate dalla vicinanza di taluni soggetti ai centri decisionali della Banca e della Società controllata del Gruppo.

A seguito dell'entrata in vigore nel 2016 della normativa di Gruppo in materia di Antitrust, la Banca ha adottato un **Programma di Compliance Antitrust**, che verrà estesa a livello di Gruppo entro la fine dell'anno 2020, volto a:

- rafforzare la governance in materia di Antitrust;
- rafforzare la cultura di compliance migliorando la reputazione della Banca sui mercati;
- gestire con maggiore efficienza e mitigare i rischi e le sanzioni Antitrust.

Il Programma è soggetto periodicamente a monitoraggio e revisione, al fine di garantirne l'efficacia nel lungo periodo. In tale ambito Fineco ha emesso la **Group Policy Antitrust e Pratiche Commerciali Sleali**, aggiornata a gennaio 2020, che contiene regole pratiche di comportamento per gestire correttamente gli incontri con i concorrenti e le ispezioni a sorpresa effettuate dalle Autorità Antitrust.

1.8.2. MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

FinecoBank S.p.A. ha adottato un Modello di Organizzazione e Gestione, ai sensi del Decreto Legislativo 231/01 (Modello o Modello 231), relativamente alla responsabilità amministrativa degli enti, delle società e delle associazioni, con l'obiettivo di fornire servizi bancari e finanziari ai propri clienti nel rispetto del valore dell'integrità, che si declina a sua volta nei principi di professionalità, diligenza, onestà, correttezza e responsabilità. Pur non costituendo un obbligo giuridico per le organizzazioni, tale Modello svolge l'importante funzione di prevenire il compimento di reati che potrebbero comportare la responsabilità amministrativa della Banca, compresa la corruzione.

Il Modello, approvato dal Consiglio di Amministrazione, è stato aggiornato a novembre 2019, ed è rivolto a tutti i componenti degli organi sociali, a tutto il personale FinecoBank e ai soggetti esterni, quali ad esempio: consulenti, professionisti autonomi, consulenti finanziari, fornitori e partner commerciali. L'adozione del Modello 231 persegue i seguenti obiettivi fondamentali:

- richiamare e sensibilizzare i destinatari ad un comportamento corretto e all'osservanza della normativa interna ed esterna, rigettando ogni condotta contraria ai principi di sana e trasparente gestione dell'attività cui la Banca si ispira;
- prevenire la commissione di illeciti, anche penali, nell'ambito della Banca mediante il continuo controllo di tutte le aree di attività a rischio e la formazione del personale alla corretta realizzazione dei compiti assegnati;
- attuare nel concreto i valori dichiarati nel rispettivo Codice Etico.

Il quadro organizzativo della Banca, sistema strutturato e completo, atto a sorvegliare la prevenzione di comportamenti illeciti, compresi quelli previsti dalla specifica normativa sulla responsabilità amministrativa delle Società, è costituito dall'insieme di regole, strutture e procedure che garantiscono il corretto funzionamento del Modello.

Nello specifico, FinecoBank ha identificato i seguenti strumenti di formulazione, pianificazione e attuazione delle decisioni aziendali e di svolgimento dei relativi controlli: le regole di Corporate Governance, il sistema dei controlli interni, il sistema dei poteri delegati e la Carta di Integrità e il Codice di Condotta. Inoltre, con specifico riferimento ai rischi derivanti dal D.lgs. 231/2001, la Banca ha formalizzato specifici protocolli decisionali che disciplinano i principi di condotta e le regole di controllo, volti a prevenirne i reati e ha stabilito ulteriori regole di comportamento nel Codice Etico ai sensi del D.lgs. 231/2001. Nel redigere il Modello, la Banca ha tenuto esplicitamente conto delle linee guida ABI – Associazione Bancaria Italiana.

Sotto il profilo organizzativo, l'adozione del Modello contribuisce sicuramente ad aumentare l'efficacia e l'efficienza delle operazioni aziendali nel realizzare le strategie della Società, a migliorare la competitività nel mercato nazionale ed internazionale nonché a migliorare l'ambiente interno di lavoro.

1.8.3. CODICE ETICO AI SENSI DEL D.LGS. 231/2001, CARTA D'INTEGRITÀ E CODICE DI CONDOTTA

Finecobank ha adottato un Codice Etico al fine di mitigare il rischio operativo e reputazionale e promuovere una cultura diffusa del controllo interno.

Il Codice Etico, approvato dal CdA e aggiornato a novembre 2019, costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione e di Gestione 231/2001 e contiene una serie di principi etici e regole volti a garantire che i comportamenti dei soggetti destinatari siano sempre ispirati a criteri di **correttezza**, **collaborazione**, **lealtà**, **trasparenza** e **reciproco rispetto**, nonché a prevenire la commissione di reati o illeciti amministrativi contemplati dal D.lgs. 231/2001.

Al fine di garantire il rispetto delle regole che compongono il Codice Etico, la Banca si impegna affinché tutti i destinatari dello stesso (coincidenti con i destinatari del Modello di Organizzazione e di Gestione) ne siano a conoscenza e ricevano, in modo tempestivo, i chiarimenti richiesti rispetto allo svolgimento della propria attività lavorativa.

La **Carta dell'Integrità** e il **Codice di Condotta del Gruppo FinecoBank**, che saranno aggiornati nel corso del 2020, affermano i principi etici e deontologici propri del Gruppo. In particolare, il Codice di Condotta definisce i principi generali di comportamento, con l'obiettivo di promuovere la cultura della compliance e l'impegno del Gruppo verso le tematiche di sostenibilità. Il Codice di Condotta declina i principi che tutti i membri degli organi esecutivi, strategici e di controllo, i dipendenti e le terze parti devono rispettare, al fine di garantire **elevati standard di condotta professionale** e **integrità** nello svolgimento delle attività effettuate all'interno dell'azienda o per conto del Gruppo FinecoBank.

La violazione da parte dei dipendenti, o il porre in essere comportamenti non in linea con gli obblighi derivanti dal presente documento, può dar corso ad azioni disciplinari da parte della funzione Risorse Umane. Violazioni gravi delle disposizioni previste da questo Codice di Condotta e delle disposizioni e normative locali alle quali il Codice stesso fa riferimento possono invece determinare l'interruzione del rapporto di lavoro.

1.8.4. TUTELA DEI DIRITTI UMANI

Policy e strumenti normativi

- Impegno in materia di Diritti Umani
- Codice Etico ai sensi del D.lgs. 231/2001

Il Gruppo riconosce l'importanza del rispetto dei diritti umani, quale elemento imprescindibile di una corretta condotta aziendale.

Per questo motivo, nel dicembre 2018 il Comitato Corporate Governance, Nomine e Sostenibilità[29] ha approvato un documento, previsto in aggiornamento nel corso del 2020, che riassume il proprio impegno in tema di diritti umani, l'approccio, i ruoli e le responsabilità nonché i principi, le regole, le procedure e i sistemi che FinecoBank adotta al fine di garantire il rispetto delle normative e standard nazionali e internazionali, con l'obiettivo di prevenire, gestire e, laddove possibile, ridurre l'impatto sui diritti umani.

FinecoBank opera conformemente alla Dichiarazione universale dei Diritti Umani, che stabilisce che "ogni individuo e ogni organo della Società, incluse le aziende, debba cercare di promuovere il rispetto per i diritti e le libertà dell'uomo tramite l'insegnamento e l'istruzione e di garantirne l'effettivo e universale riconoscimento e osservanza, attraverso la progressiva adozione di misure a livello nazionale e internazionale".

Fineco è consapevole che attraverso le sue operazioni e attività di business può interagire, direttamente o indirettamente, con diversi aspetti connessi ai diritti umani e che tali aspetti hanno un impatto sui propri stakeholder, quali dipendenti, clienti, consulenti finanziari, fornitori e comunità locale; pertanto, tale Impegno costituisce un orientamento per l'operatività della Banca finalizzato a promuovere e tutelare i Diritti Umani.

[29] All'epoca denominato Comitato Nomine e Sostenibilità.

1.8.5. SEGNALAZIONE DI IRREGOLARITÀ (WHISTLEBLOWING)

La denuncia di eventuali irregolarità aiuta a proteggere l'azienda e la sua reputazione nonché tutti i dipendenti. Attraverso la **Global Compliance Policy Segnalazione di Comportamenti illegittimi – Whistleblowing**, recepita nel 2016 e prevista in aggiornamento a inizio 2020, FinecoBank ha adottato un sistema attraverso cui i dipendenti e i consulenti finanziari possono segnalare eventuali comportamenti che violano la legge o le regole interne della Banca[30]. Qualsiasi dipendente e consulente finanziario può avvalersi di questo meccanismo qualora nutra il ragionevole sospetto che si sia verificata o possa verificarsi una condotta illecita o un comportamento potenzialmente dannoso.

Nel caso in cui un dipendente o un consulente finanziario abbia motivo di sospettare che si sia verificata o possa verificarsi una condotta inaccettabile, può rivolgersi al **Compliance Officer** di FinecoBank (responsabile anti-corruzione locale), in qualità di responsabile dei sistemi di segnalazione interna, il quale garantisce il corretto svolgimento della procedura.

Nel caso in cui il Responsabile della Compliance sia gerarchicamente e funzionalmente subordinato alla persona a cui si riferisce la denuncia, o se è egli stesso ritenuto responsabile della violazione o ha un potenziale interesse nella segnalazione tale da compromettere la sua imparzialità e l'indipendenza di giudizio, il dipendente o il consulente finanziario può contattare direttamente l'Internal Audit quale "funzione di riserva", inviando la segnalazione al Responsabile della funzione Internal Audit di FinecoBank.

La gestione di questo processo è concepita per garantire la massima riservatezza possibile riguardo all'identità del segnalatore e del soggetto accusato e per prevenire qualsiasi possibile rappresaglia o comportamento discriminatorio a seguito della segnalazione.

I canali messi a disposizione dei dipendenti e dei consulenti finanziari dalla Banca per effettuare la segnalazione di irregolarità, anche anonimamente, sono i seguenti (alcuni di questi sono disponibili 24 ore al giorno):

- telefonicamente, tramite la **linea FinecoBank SpeakUp,** che consente al dipendente e al consulente finanziario di lasciare un messaggio vocale, anche in forma anonima;
- sul sito web, tramite il **servizio web FinecoBank SpeakUp**, che consente al dipendente e al consulente finanziario di lasciare un messaggio scritto, anche in forma anonima;
- tramite **indirizzo e-mail** dedicato;
- in formato cartaceo all'**indirizzo postale dedicato**.

Informazioni sulla segnalazione delle irregolarità sono inoltre messe a disposizione dei dipendenti e dei consulenti finanziari tramite una sezione specifica dell'intranet aziendale dedicata all'importanza della questione, che specifica in dettaglio come e quando effettuare una segnalazione.

A seguito dell'emanazione della Legge n. 179/2017 contenente disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità venute alla luce nel contesto di un rapporto di lavoro pubblico o privato, la Banca ha proceduto ad aggiornare anche il Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/2001. Per quanto riguarda il processo di whistleblowing della Banca, l'analisi effettuata nel corso del 2018 ha confermato la sostanziale conformità delle prassi interne ai requisiti della nuova legge.

[30] Nel contesto della Global Compliance Policy Segnalazione di Comportamenti illegittimi – Whistleblowing, valida per tutte le società del Gruppo, si segnala che per Fineco Asset Management (FAM) è in corso di implementazione - nei primi mesi del 2020 - una Local Policy, che consente ai dipendenti di riportare eventuali segnalazioni in merito a comportamenti che violano la legge o le normative interne applicate.

1.8.6. I REGOLATORI

La Banca deve garantire, sulla base dello scenario normativo vigente, la soddisfazione delle esigenze informative di vigilanza che l'Autorità di regolamentazione manifesta, nell'ambito di una prassi di trasparenza e correttezza, al fine di sostenere la stabilità degli intermediari e un mercato finanziario competitivo e sostenibile.

A questo proposito, il **team Regulatory Affairs** assicura per la Banca e per l'intero Gruppo la gestione delle **relazioni con l'Autorità di Risoluzione e l'Autorità di Vigilanza**, sia a livello europeo (ad esempio, il Single Resolution Board dell'Unione Europea o la Banca Centrale Europea) sia a livello locale. In particolare gestisce i rapporti con la Banca d'Italia, sotto la cui diretta vigilanza FinecoBank attualmente rientra a seguito della classificazione come "Less Significant Istitution"[31], con qualifica di High Priority per il 2020.

Il rapporto con i Regolatori è garantito attraverso la corretta ed efficace interlocuzione con la Vigilanza Cartolare, che assicura i controlli a distanza on-going sull'intermediario, la gestione e il coordinamento dei processi ispettivi, nonché la direzione di tutte le attività collegate sia al Supervisory Review and Evaluation Process sia al Recovery Plan.

Alla luce di questo, il coinvolgimento con i Regolatori, la cui frequenza in alcuni casi è anche giornaliera, avviene secondo diverse modalità:

- **conference-call**, richiedibili da entrambe le parti, in caso di approfondimenti relativi a tematiche specifiche o su richiesta specifica dell'Autorità. Nel 2019, a partire dalla costituzione del team Regulatory Affairs, le call sono state molteplici e hanno riguardato diversi ambiti e strutture della Banca, quali principalmente: Direzione Chief Risk Officer, Risk Management, Direzione Chief Financial Officer, Risorse Umane, Direzione Controlli Rete, Direzione ICT e security management, Products & Services, Direzione Legal and Corporate Affairs;
- **corrispondenza mediante e-mail**, in alternativa o in aggiunta al canale telefonico, e tramite PEC per quanto concerne richieste ufficiali che richiedono istanze protocollate e certezza di ricezione;
- **meeting in sede FinecoBank** e convocazioni presso uffici dell'Autorità, in Direzioni sia centrali, sia territoriali; a tal proposito, si segnalano due incontri istituzionali, avvenuti nei mesi di settembre e ottobre 2019, presso gli Uffici di Roma della Banca d'Italia, che hanno visto la partecipazione oltre che delle funzioni di controllo (Internal Audit, CRO, CFO, Compliance) anche del Vice Direttore Generale e Amministratore Delegato / Direttore Generale della Banca.

I **rapporti con l'Autorità**, pertanto, si basano su principi di **integrità, trasparenza, correttezza, professionalità e cooperazione**, non soltanto nel rispetto delle procedure stabilite dalla legislazione vigente; FinecoBank, infatti, tende ad attivarsi costantemente in maniera proattiva, al fine di consentire il continuo aggiornamento su tutte le questioni che possano a diverso titolo interessare i Regolatori, nell'ottica di mantenere aggiornati gli stessi e soddisfarne pienamente le esigenze

[31] Secondo la definizione della Banca Centrale Europea, per "enti meno significativi" si intendono per la maggior parte banche, dell'area Euro, di minori dimensioni, ovvero le cui attività non superino i 30 mld di euro.

informative di vigilanza. A tale riguardo, inoltre, il team Regulatory Affairs ha adottato, in coerenza con quanto precedentemente indicato, un proprio protocollo di decisione redatto ai sensi del D.lgs. 231/2001, al fine di individuare le attività a rischio reato, le strutture coinvolte nell'attività a rischio, i presidi di controllo e le strutture responsabili dei controlli. Sulla base delle risultanze di tale analisi sono stati individuati quindi i principi di comportamento e i principi di controllo, che trovano riscontro nella normativa interna vigente.

Questa modalità di approccio, teso a sviluppare la consapevolezza dei rischi e la capacità di reazione della Banca, contribuisce a garantire, e a preservare nel tempo, un rapporto di fiducia e cooperazione con l'Autorità in quanto, un dialogo costante e preventivo in condizioni di piena trasparenza e collaborazione, oltre a favorire il monitoraggio da parte del Supervisore dei rischi a cui la Banca può essere esposta, migliora nel tempo la credibilità del soggetto vigilato agli occhi dell'Autorità.

Inoltre, Finecobank è stata tra le prime banche in Italia a essere ammessa al regime opzionale del c.d. **adempimento collaborativo con l'Agenzia delle Entrate**, volto a instaurare un rapporto di fiducia e cooperazione tra contribuente e Agenzia delle Entrate, al fine di assicurare un ragionevole livello di certezza sulle problematiche fiscali più significative in condizioni di piena trasparenza. Questo importante risultato è stato raggiunto grazie al riconoscimento dei previsti requisiti soggettivi ed oggettivi; tra cui, principalmente, la presenza di un sistema efficace per identificare, misurare, gestire e controllare il rischio fiscale, così come previsto dalla legge e dai provvedimenti dell'Agenzia delle Entrate che si sono fortemente ispirati alle indicazioni fornite dall'OCSE in materia.

La sussistenza di un adeguato sistema di gestione del rischio fiscale è oggetto di costante confronto con l'Agenzia delle entrate e ha portato, anche nel 2019, alla condivisione di interventi volti ad assicurare l'efficacia dei controlli rispetto agli aggiornamenti della normativa e dei processi aziendali interni. Numerosi sono stati anche i momenti di confronto con l'Agenzia delle Entrate su tematiche fiscali di specifico rilievo. Il dialogo costante e preventivo con l'Amministrazione finanziaria, su situazioni idonee a generare un rischio fiscale, ha contribuito a rafforzare il reciproco affidamento tra le parti e a ridurre l'incertezza su talune questioni di natura fiscale, minimizzando quindi il relativo rischio.

1.8.7. LA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

Policy e strumenti normativi

- Regolamento Spese

Il modello di approvvigionamento di FinecoBank si ispira ai precetti della trasparenza e responsabilità, ed è stato demandato al Procurement Office del Gruppo Unicredit fino al 31 dicembre 2019, ovvero nei mesi di transizione che hanno caratterizzato l'uscita dal Gruppo.

Il Procurement Office di FinecoBank, che segue interamente e autonomamente l'intero processo di approvvigionamento a partire da gennaio 2020, garantisce che la gestione della catena di fornitura sia in linea con i criteri di trasparenza e oggettività e che la selezione dei fornitori avvenga sulla base di conoscenze e competenze professionali, tali da soddisfare i requisiti minimi di rapporto qualità-prezzo per i clienti interni, nonché l'adozione di comportamenti socialmente responsabili, richiedendo eventuale documentazione obbligatoria e esaminando la completezza e correttezza delle informazioni ricevute. Viene assicurata, in questo modo, una migliore gestione e qualità del parco fornitori. Inoltre, l'intero processo di approvvigionamento, a livello di Gruppo, è disciplinato dal **Regolamento di Spese**, policy aggiornata a seguito dell'uscita di FinecoBank dal Gruppo Unicredit ed emanata il 5 agosto 2019.

Tale Regolamento, in particolare, continuerà a garantire che il processo di selezione dei fornitori avvenga attraverso procedure chiare e utilizzando parametri oggettivi, trasparenti, non discriminatori e legati alla qualità dei prodotti e dei servizi offerti.

Inoltre, il Codice Etico e il Modello di Organizzazione e Gestione di FinecoBank S.p.A., aggiornati a novembre 2019, definiscono i principi di collaborazione, correttezza, trasparenza e professionalità, quali principi fondamentali nella relazione tra FinecoBank e i fornitori. In particolare, tali principi vietano di intrattenere rapporti con controparti per le quali vi sia il fondato sospetto che risultino implicate in attività illecite e che siano prive dei necessari requisiti di serietà ed affidabilità commerciale.

Le principali modalità di acquisizione variano in base alla tipologia di acquisto e all'ambito merceologico (gara, confronto di offerte, trattativa diretta e accordo quadro).

Oltre alla presa visione del Codice Etico, che prevede il **rispetto dei principi dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro in materia di diritti Umani Fondamentali**, lavoro minorile, libertà di associazione, condizioni di lavoro, parità di retribuzione, salute, sicurezza ed etica di business, durante la fase di qualifica a tutti i fornitori vengono richiesti, quando applicabili:

• **DURC** (Documento Unico di Regolarità Contributiva) e **CCIAA** (Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura);

• **disposizioni in materia previdenziale**, **antinfortunistica e assicurativa** e della normativa sulla salute e sicurezza sul luogo di lavoro;
• certificazioni **ISO 9001 e ISO 14001**;
• **autodichiarazione in materia di sfruttamento dei lavoratori** (c.d. Caporalato).

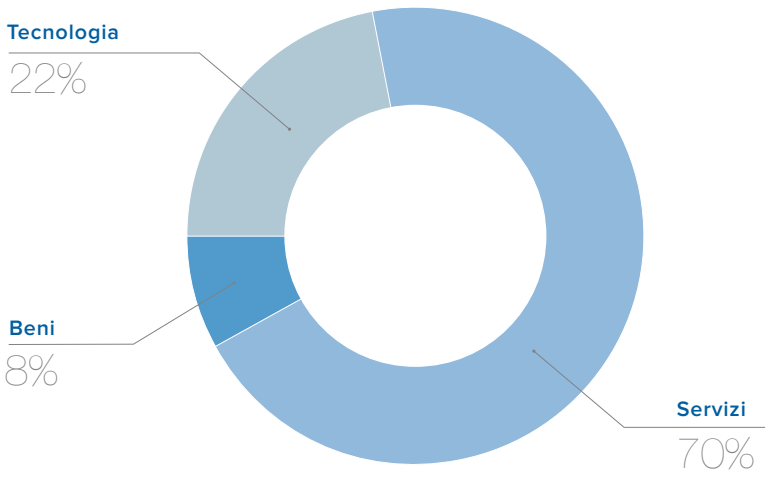
Tale processo consente quindi di tenere monitorati gli eventuali rischi relativi al processo di approvvigionamento, connessi principalmente alla eventuale selezione di fornitori coinvolti in illeciti o che hanno subito controversie nell'ambito della responsabilità sociale.

Relativamente ad ulteriori requisiti minimi di sostenibilità da chiedere ai fornitori, si segnala che il Gruppo sta avviando un processo di integrazione del "Regolamento di Spesa" con l'intento di prevedere che nella scelta dei fornitori verranno considerati anche gli aspetti di responsabilità sociale ed ambientale.

Nel corso del 2019 il Procurement Office ha gestito una spesa di **126,2 milioni di euro** per un totale di **5.091 fornitori**. Le principali categorie merceologiche sono state:

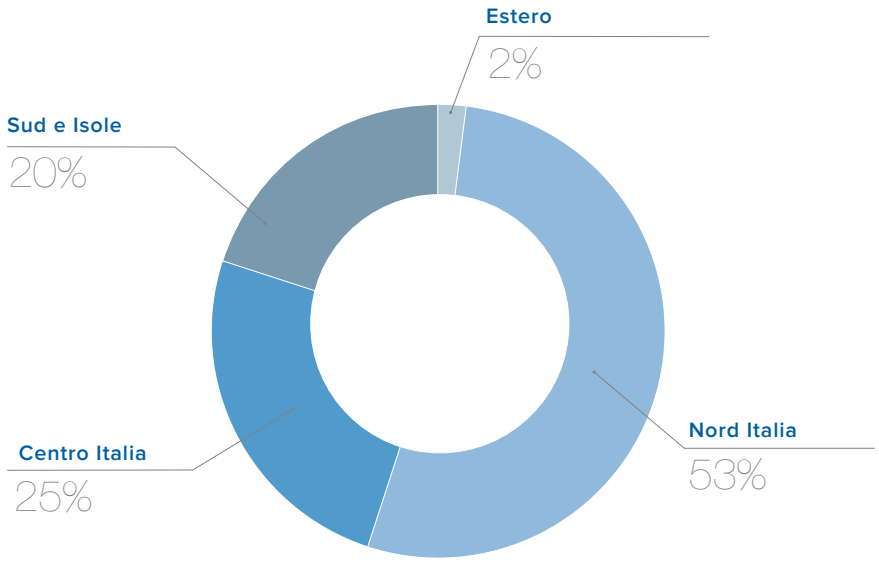
• Information and Communications Technology (ICT);
• Pubblicità, marketing e rappresentanza;
• Visure e recupero crediti;
• Personale;
• Consulenze e servizi professionali;
• Area immobiliare.

FATTURATO PER TIPOLOGIA DI FORNITURA



Fineco opera quasi esclusivamente con fornitori residenti nel territorio italiano e il ricorso a fornitori esteri è pari solamente al 2% del totale. Il ricorso a fornitori locali è considerato da Fineco un fattore importante per avere un impatto positivo sull'economia del territorio.

FORNITORI PER AREA GEOGRAFICA



2 STAKEHOLDER DEL GRUPPO E ANALISI DI MATERIALITÀ

2.1. IDENTIFICAZIONE E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

2.2. TEMI MATERIALI

2.1. IDENTIFICAZIONE E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Fare business in maniera responsabile significa impegnarsi a creare valore per tutti i soggetti portatori di interesse, nonché comprendere come il proprio operato può essere influenzato o influenzare coloro che hanno un interesse nelle attività di Fineco: gli stakeholder. Per questo motivo, gli stakeholder ricoprono un ruolo fondamentale nel percorso di crescita del Gruppo, il loro coinvolgimento e la comprensione delle loro esigenze consentono infatti al Gruppo di perseguire i propri obiettivi in maniera più responsabile ed efficace.

La comprensione delle esigenze degli stakeholder si basa, prima di tutto, sull'identificazione delle categorie di stakeholder che sono maggiormente impattate e influenzano in maniera rilevante l'organizzazione del Gruppo, con l'obiettivo di coinvolgerli in attività che consentano a Fineco di comprenderne le opinioni e le aspettative, e orientare strategicamente le proprie attività ed obiettivi.

Durante il 2018 il management aziendale ha identificato e mappato le principali categorie di stakeholder, nell'ambito di interviste condotte ai fini dell'analisi di materialità, successivamente confermata per la Dichiarazione Non Finanziaria 2019 (cfr. 2.2). In particolare, i responsabili delle diverse funzioni aziendali hanno espresso una valutazione puntuale circa il livello di influenza dei diversi stakeholder nei confronti del Gruppo, considerando l'interesse degli stakeholder verso le attività, le strategie e i risultati di Fineco. Sono stati considerati come rilevanti i portatori di interesse che hanno ottenuto una valutazione superiore alla media con riferimento a entrambe le dimensioni: rilevanza per Fineco / interesse nei confronti di Fineco.

Al fine di coinvolgere gli stakeholder nelle proprie attività, valorizzandone ruoli e potenzialità, Fineco ha sviluppato negli anni numerose attività di ascolto e interazione che coinvolgono in modo continuativo i numerosi stakeholder, in modo da gestire al meglio le relazioni con essi. Grazie a un'analisi attenta dei bisogni e delle opinioni di ogni stakeholder, il Gruppo è in grado di sviluppare strategie più mirate, migliorando il processo decisionale e l'offerta di prodotti e servizi.

Di seguito, vengono riportate le categorie di stakeholder (interni ed esterni) valutate rilevanti per Fineco e i principali strumenti di dialogo attivati con essi:

CLIENTI

- Valutazione della soddisfazione del cliente
- Valutazione della reputazione del brand
- Custmer Care
- Social Media

DIPENDENTI

- People survey sulla vita lavorativa del Gruppo
- Performance Management annuale per dipendenti / Talent Management Review/ Executive Development plan per i dirigenti
- Onboarding neo-assunti con partecipazione dei responsabili, della funzione Risorse Umane e delle organizzazioni sindacali
- Indagini ad-hoc argomenti specifici

REGOLATORI

- Incontri
- Conference call

CONSULENTI FINANZIARI

- Piattaforma dedicata
- Incontri specifici a diversi livelli
- Calls e web conferences
- Workshop e gruppi di lavoro dedicati
- Comunicati
- Formazione

AZIONISTI

- Assemblea Generale degli Azionisti
- Riunioni e incontri con analisti, investitori e proxy asvisor
- Attività di Investor Relations

2.2. TEMI MATERIALI

L'analisi di materialità rappresenta il processo cardine alla base della redazione della Dichiarazione non Finanziaria, e ha l'obiettivo di selezionare e valutare le tematiche economiche, ambientali e sociali più significative per il Gruppo e i suoi stakeholder.

A questo proposito, nel corso del 2018 è stato avviato un percorso strutturato volto alla definizione dei temi materiali per Fineco, con il supporto scientifico di ALTIS, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano. Sulla base dei quattro principi suggeriti dalle linee guida GRI Sustainability Reporting Standards nella definizione degli aspetti più rilevanti (materialità, inclusione degli stakeholder, completezza dei dati e contesto di operatività del Gruppo), un tema è stato ritenuto "materiale" se in grado di influenzare le decisioni, le azioni e le performance dell'organizzazione e dei suoi stakeholder.

Il risultato di tale analisi è divenuto pertanto il punto di riferimento di tutte le attività di rendicontazione da svolgersi per la redazione della presente DNF, nonché il punto di partenza per orientare il percorso di sostenibilità intrapreso e la relativa definizione degli obiettivi.

La selezione degli aspetti materiali è il risultato di un processo di **engagement diretto del management** di FinecoBank e di un'**analisi indiretta della rilevanza percepita dagli stakeholder**, basata sull'elaborazione delle fonti informative a disposizione della Banca (indagini di Customer Satisfaction e di reputazione aziendale, rilevazioni di clima organizzativo, rassegna stampa, analisi di fonti normative e regolamentari, report di rating etico).

Nel 2018, la lista dei temi materiali così ottenuta è stata approvata dal Comitato Manageriale Sostenibilità e dal Comitato endoconsiliare Nomine e Sostenibilità. Nel 2019, la medesima lista è stata nuovamente supervisionata dal Comitato Corporate Governance, Nomine e Sostenibilità (ex Comitato Nomine e Sostenibilità) che ne ha confermato la validità e successivamente approvata dal Consiglio di Amministrazione, in data 12 dicembre 2019.

I TEMI MATERIALI[32] PER FINECO SONO 20, AGGREGATI IN 8 MACRO-ASPETTI

MACRO-ASPETTO	ASPETTO
TRASPARENZA	Correttezza e trasparenza nella vendita di prodotti e servizi
SVILUPPO DELLE PERSONE	• Politiche per la gestione delle risorse umane • Gestione relazioni industriali • Tutela della sicurezza e della salute sul lavoro • Formazione del personale • Tutela della diversità e delle pari opportunità • Politiche di non discriminazione
EFFICIENZA E SOLIDITÀ	Performance economica
SISTEMA DI CONTROLLI E GESTIONE DEI RISCHI	Gestione dei rischi
SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	• Riduzione impatti ambientali (consumi di materie prime) • Conformità a leggi o regolamenti in materia ambientale
FAIRNESS	• Contrasto alla Corruzione • Prevenzione comportamenti anti-competitivi • Compliance socio-economica • Tutela della privacy dei clienti • Chiaro approccio ai mercati
FINANZA RESPONSABILE	• Inclusione ed educazione finanziaria • Prodotti e investimenti responsabili
INNOVAZIONE E CUSTOMER EXPERIENCE	• Innovazione • Qualità e valore

[32] Per maggiori dettagli si rimanda a pagina 129 del presente documento, dove è riportata la tabella di correlazione degli aspetti materiali di Fineco con i GRI Standards, utilizzati nella redazione della presente Dichiarazione, e i temi previsti dal D.lgs. 254/2016. Viene riportata anche la tabella che rendiconta gli impatti interni ed esterni al Gruppo di tali aspetti materiali e la tipologia di impatto.

3/ I NOSTRI DIPENDENTI

3.1. GESTIONE DEL PERSONALE

3.2. PARI OPPORTUNITÀ E LOTTA ALLA DISCRIMINAZIONE

3.3. VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE

3.4. WELFARE E WORK LIFE BALANCE

3.5. RELAZIONI INDUSTRIALI

3.6. SALUTE E SICUREZZA

3.1. GESTIONE DEL PERSONALE

Policy e strumenti normativi

- Carta di Integrità e Codice di Condotta di Gruppo
- Codice Etico ai sensi del D.lgs. 231/2001
- Global Policy sulla disciplina del processo di selezione del personale

Fin dalla sua nascita Fineco si è sempre confrontata con un contesto competitivo in continuo cambiamento, consapevole che la capacità di innovarsi e la continua evoluzione, necessarie per affrontare le sfide del mercato, non possano prescindere dalla valorizzazione del capitale umano e dallo sviluppo della sua professionalità e talento, nonché dalla ricchezza derivante dalla diversità della sua composizione.

Per questo motivo, l'obiettivo a cui Fineco punta ogni giorno è diventare per i suoi collaboratori **"The Place To Be",** ovvero il posto di lavoro in cui ognuno possa esprimere al meglio il proprio potenziale e le proprie aspirazioni contribuendo al successo e alla sostenibilità del business.

Le persone rappresentano infatti uno dei principali **Key Success Factor** e l'impegno che Fineco si è assunta nei loro confronti è di investire costantemente sul loro sviluppo e la loro crescita supportandoli, creando un ambiente di lavoro inclusivo, sostenibile e che consenta di conciliare l'equilibrio tra vita lavorativa e vita privata.

Al fine di consolidare tale cultura e di veicolare questo concetto all'interno dell'azienda, Fineco ha predisposto un impianto normativo di policy, procedure e documenti che disciplinano aspetti fondamentali nella gestione del personale, quali l'adeguato e trasparente processo di selezione, la corretta formazione e retribuzione del personale, nonché l'obbligo di ciascuno di garantire un ambiente di lavoro sereno, sicuro e non discriminatorio. Tali principi vengono ribaditi all'interno della **Carta di Integrità e il Codice di Condotta**, che verrà aggiornata nel corso del 2020, con valenza a livello di Gruppo, nel **Codice Etico** ai sensi del D.lgs. 231/2001, nonché all'interno della **Global Policy sulla disciplina del processo di selezione del personale**, emanata dalla funzione Human Resources nel 2016 e anch'essa in aggiornamento entro il 2020, con lo scopo di assicurare che tutte le persone abbiano le competenze e le capacità professionali necessarie per esercitare i ruoli e responsabilità a loro attribuiti e che esse vengano adeguatamente compensate e incentivate. La policy infatti regola i principali processi quali: **talent acquisition**, **definizione del modello**

delle competenze, **formazione e sviluppo**, **people engagement** e **reward&benefits**.

Il Gruppo ha sempre puntato ad una crescita organica volta alla valorizzazione delle professionalità presenti in azienda: per questo motivo, circa **l'85% delle posizioni vacanti** sono state **ricoperte da risorse interne**. Al 31 dicembre 2019, Il Gruppo conta su una forza lavoro di **3.766 persone** di cui **1.225 dipendenti** e **2.541 consulenti finanziari**[33].

Fineco si compone di due anime: la prima composta da **personale altamente qualificato** con competenze specifiche, inserito, oltre che all'interno delle funzioni di controllo e di staff, nelle aree prodotti, commerciale e ICT (in quest'ultima area, alla fine del 2019, lavora circa il 20% del personale) e la seconda composta dai cosiddetti **"Millennials" e "Generazione Z",** i quali vengono prevalentemente assunti

42,4%
dipendenti donne

all'interno della funzione Customer Care, che rappresenta un luogo in cui i giovani hanno l'opportunità di acquisire una profonda conoscenza dei prodotti, dei servizi e dei processi della Banca.

Al termine dell'anno di rendicontazione, il Gruppo FinecoBank era composto da **1.225 dipendenti** (+55 rispetto al 2018), di cui il **42,4%** di **genere femminile**. Il **98% dei dipendenti** del Gruppo FinecoBank è assunto con un contratto **a tempo indeterminato** e la maggior parte è **distribuita in Italia** (**98%**). La categoria professionale che registra il maggior numero di dipendenti è quella degli **impiegati** (**65%**).

98%
dipendenti a tempo indeterminato

Numero dipendenti per contratto di lavoro e per genere

	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	694	506	**1.200**	652	488	**1.140**
Tempo determinato	12	13	**25**	15	15	**30**
Totale	**706**	**519**	**1.225**	**667**	**503**	**1.170**

Numero dipendenti per contratto di lavoro e per area geografica

	2019			2018		
	T. Ind.	T. Det.	Totale	T. Ind.	T. Det.	Totale
Italia - Milano[34]	924	12	**936**	883	17	**900**
Italia - Reggio Emilia	252	13	**265**	244	13	**257**
Irlanda	24	0	**24**	13	0	**13**
Totale	**1.200**	**25**	**1.225**	**1.140**	**30**	**1.170**

[33] Ulteriori informazioni sui consulenti finanziari i quali, anche se non inclusi nell'organico di Gruppo, svolgono una porzione significativa delle attività di Fineco, sono presenti nel capitolo 4 del presente documento.
[34] Comprende il Centro Elaborazione Dati di Pero.

Dipendenti per tipologia di impiego e per genere

	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo pieno	699	433	**1.132**	663	418	**1.081**
Part time	7	86	**93**	4	85	**89**
Totale	**706**	**519**	**1.225**	**667**	**503**	**1.170**

Dipendenti per inquadramento e per genere

	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	30	5	**35**	27	4	**31**
Quadri	285	109	**394**	260	105	**365**
Impiegati	391	405	**796**	380	394	**774**
Totale	**706**	**519**	**1.225**	**667**	**503**	**1.170**

Dipendenti per inquadramento e fascia di età

	2019			2018		
	<=30	30-50	>50	<=30	30-50	>50
Dirigenti	0	20	15	0	17	14
Quadri	3	321	70	4	296	65
Impiegati	201	538	57	192	526	56
Totale	**204**	**879**	**142**	**196**	**839**	**135**

Dipendenti per inquadramento e area geografica

	2019			2018		
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Dirigenti	Quadri	Impiegati
Italia - Milano[35]	27	346	563	24	318	558
Italia - Reggio Emilia	2	40	223	2	41	214
Irlanda	6	8	10	5	6	2
Totale	**35**	**394**	**796**	**31**	**365**	**774**

[35] Comprende il Centro Elaborazione Dati di Pero.

L'**età media dei dipendenti** del Gruppo FinecoBank a fine 2019 è pari a **39 anni** (40 nel 2018).

Il Codice Etico di FinecoBank tratta diversi aspetti necessari per garantire una buona gestione del personale, tra cui il **processo di ricerca e selezione del personale**, che deve essere effettuato secondo i criteri di oggettività, competenza e professionalità, libero da pregiudizi o discriminazione, applicando il principio di pari opportunità.

39 anni

Età media dei dipendenti

Nell'anno di transizione 2019, Fineco ha **disciplinato il processo di selezione** per tutti i ruoli presenti, dal livello base al livello manageriale, mediante la **Global Policy sulla disciplina del processo di selezione del personale** del Gruppo Unicredit, che garantisce un processo di assunzione trasparente univoco e ben definito. A seguito dell'uscita dal Gruppo Unicredit, Fineco sta lavorando per recepire e calare nella propria realtà i principi fondamentali di tale documento all'interno di una Policy del Gruppo FinecoBank. Inoltre, grazie alla digitalizzazione, il Gruppo è in grado di offrire una "candidate experience" unica.

Nel 2019, oltre alla partecipazione al Digital talent week, l'organizzazione di un career day virtuale e alla predisposizione di video dedicati al reclutamento, FinecoBank ha proseguito con l'utilizzo del **Video-Colloquio**, la cui sperimentazione è stata avviata nel 2018, che permette di velocizzare le tempistiche di screening e al contempo di ridurre i tempi di spostamento e l'utilizzo dei mezzi di trasporto.

Inoltre FinecoBank collabora costantemente con i migliori atenei in Italia attraverso la partecipazione a **Job Fairs**: nel 2019, la Banca ha partecipato alle iniziative di recruiting promosse dalle Università di Bologna, Ferrara, Milano (Bicocca, Bocconi e Cattolica), Pavia, Roma (Luiss) e Venezia.

Nel 2019 si sono registrate **141 nuove assunzioni**, in linea con lo scorso anno, di cui circa il **60%** di età **inferiore a 30 anni**

60%

dei nuovi assunti ha meno di 30 anni

ASSUNZIONI E CESSAZIONI PER GENERE, FASCE DI ETÀ E AREA GEOGRAFICA[36]

Assunzioni e cessazioni per genere

N. assunzioni per genere	2019	2018
Uomini	85	89
Donne	56	51
Totale	**141**	**140**

N. cessazioni per genere	2019	2018
Uomini	46	51
Donne	40	38
Totale	**86**	**89**

Tasso nuove assunzioni per genere (%)	2019	2018
Uomini	12%	13%
Donne	11%	10%
Totale	**12%**	**12%**

Tasso di turnover per genere (%)	2019	2018
Uomini	7%	8%
Donne	8%	8%
Totale	**7%**	**8%**

[36] Il tasso di nuove assunzioni è dato dal rapporto tra il numero di nuovi assunti nel corso del 2019 e il numero dipendenti al 31 dicembre 2019 (per genere, fascia di età e area geografica). Viceversa, il tasso di turnover è calcolato rapportando il numero di dipendenti cessati nel corso del 2019 e il numero di dipendenti al 31 dicembre 2019 (per genere, fascia di età e area geografica). Si segnala che nel corso dell'anno tutti i movimenti da e per il Gruppo Unicredit sono stati considerati come assunzioni e cessazioni del Gruppo FinecoBank.

Assunzioni e cessazioni per fascia di età

N. assunzioni per fascia di età	2019	2018
<=30	84	95
30-50	53	44
>50	4	1
Totale	141	140

N. cessazioni per fascia di età	2019	2018
<=30	23	38
30-50	49	35
>50	14	16
Totale	86	89

Tasso nuove assunzioni per fascia di età (%)	2019	2018
<=30	41%	48%
30-50	6%	5%
>50	3%	1%
Totale	12%	12%

Tasso di turnover per fascia di età (%)	2019	2018
<=30	11%	19%
30-50	6%	4%
>50	10%	12%
Totale	7%	8%

Assunzioni e cessazioni per genere e per area geografica

N. assunzioni per area geografica	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia - Milano	70	39	109	76	40	116
Italia - Reggio Emilia	6	10	16	4	7	11
Irlanda	9	7	16	9	4	13
Totale	85	56	141	89	51	140

N. cessazioni per area geografica	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia - Milano	43	30	73	47	30	77
Italia - Reggio Emilia	1	7	8	4	8	12
Irlanda	2	3	5	0	0	0
Totale	46	40	86	51	38	89

Tasso nuove assunzioni per area geografica (%)	2019	2018
Italia - Milano	12%	13%
Italia - Reggio Emilia	6%	4%
Irlanda	67%	100%
Totale	**12%**	**12%**

Tasso di turnover per area geografica (%)	2019	2018
Italia - Milano	8%	9%
Italia - Reggio Emilia	3%	5%
Irlanda	21%	0%
Totale	**7%**	**8%**

Riguardo il principale punto di ingresso per i nuovi assunti in FinecoBank, il **Customer Care** (di seguito "CRM"), al termine di un periodo di **training on the job** (di circa 2 anni), i giovani assunti hanno la possibilità di specializzarsi ulteriormente all'interno del Customer Care o di intraprendere un processo di crescita orizzontale in FinecoBank grazie a un'intensa attività di **job rotation**. A questo proposito nel 2019, circa **40 persone** hanno usufruito dell'opportunità di conoscere e lavorare all'interno di altre aree della Banca.

A fine 2019, il **16%** (192 risorse) del totale dell'organico era impiegato presso il **Customer Care**, in linea con lo scorso anno.

16%

Organico impiegato presso il Customer Care

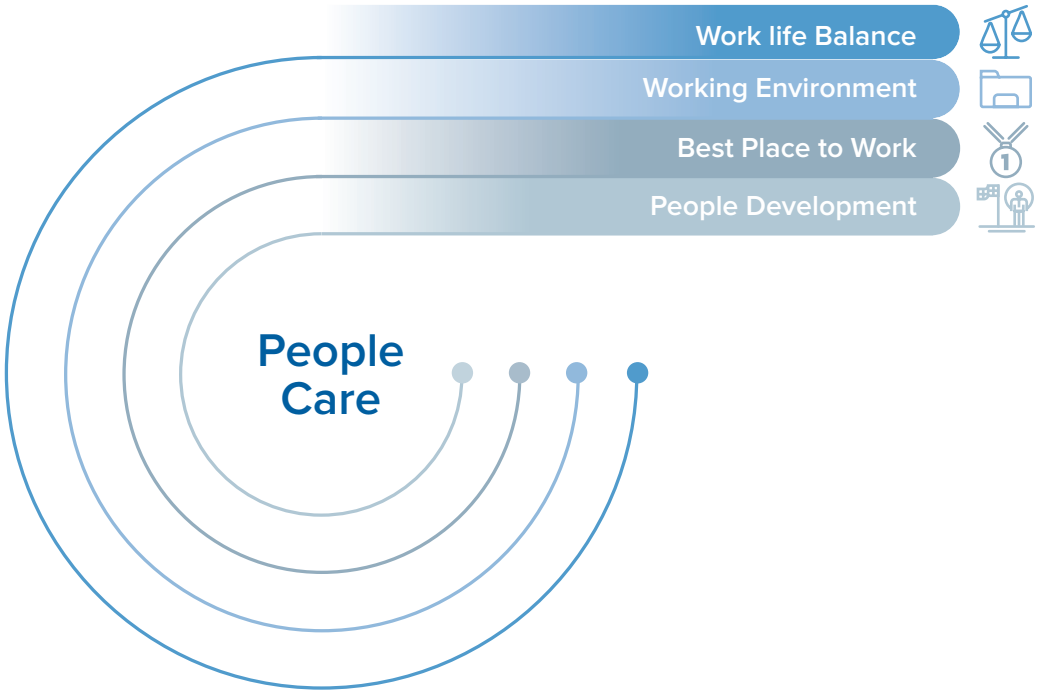
Iniziare il proprio percorso lavorativo all'interno del Customer Care consente ai giovani di assimilare fin da subito la cultura aziendale che si fonda su **innovazione**, **spirito di imprenditorialità** e **attenzione al cliente**, in merito alla quale ci si impegna fin da subito a trasmettere e consolidare solide competenze di precisione e tempestività. Fineco contatta i "digital natives" attraverso i canali di comunicazione da loro più utilizzati: **social media** e **job fairs**.
Per quanto riguarda i social media, nel corso del 2019 sono state arricchite le iniziative di social branding, **#FinecoPeople** (contenuti su LinkedIn dedicati a target specifici), con il lancio sui social di un video specificatamente dedicato al recruiting di giovani da inserire all'interno del CRM e ICT.

Il **Codice Etico** e la **Carta di Integrità e Codice di Condotta**, sottolineano, inoltre, ai responsabili delle singole unità organizzative l'importanza di contribuire a un **clima positivo in azienda**, al fine di favorire la collaborazione e la soddisfazione dei dipendenti, contribuendo a una migliore gestione del turnover. Tutti i destinatari di tali documenti, infatti, sono tenuti a: favorire il migliore inserimento dei nuovi colleghi, con spirito di collaborazione e disponibilità, evitare qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei colleghi e condividere le informazioni, prestando attenzione ai contributi di ciascun collaboratore, favorendo in questo modo il dialogo costante e lo scambio di opinioni.

La Banca investe ogni giorno per sviluppare un ambiente **sostenibile basato sulla fiducia e sul senso di appartenenza**.

Per questo motivo, da alcuni anni FinecoBank misura, attraverso una Survey biennale (la **People Survey**) la motivazione e il livello di coinvolgimento dei collaboratori e, in base alle loro indicazioni, definisce e implementa specifici piani di azione sui quali, coerentemente con la strategia di sviluppo della Banca, si concentra nei due anni successivi. L'ultimo dato relativo all'**Engagement Index**, ovvero l'indice che misura il livello di coinvolgimento dei dipendenti nei confronti dell'azienda, rilevato grazie alla People Survey, era pari a **81%**.

People Care, Working Environment, Work-life Balance, Best Place To Work e **People Development** sono i cantieri sui quali Fineco si sta concentrando a seguito dei risultati delle iniziative di ascolto che coinvolgono tutti i dipendenti.



Nel 2019 è proseguita l'attività su queste tematiche, e di particolare rilevanza sono state le seguenti iniziative:

- **Un' ora con l'Amministratore Delegato**: l'Amministratore Delegato si è recato in tutti gli uffici della Banca per incontrare e confrontarsi con i dipendenti, discutere con loro in modo informale della strategia di Fineco, e delle prossime sfide;
- **Induction**: onbording che coinvolge i neoassunti per una mezza giornata nel corso della quale sono previste sessioni informative/formative con i Vice Direttori Generali, le Risorse Umane e le rappresentanze sindacali;
- **Induction 1 year later**: onboarding che si tiene un anno dopo l'ingresso in azienda;
- **Focus group** in cui vengono coinvolti i colleghi relativamente a tematiche utili all'implementazione di prodotti e servizi.

A conferma del proprio impegno, nel 2019 FinecoBank ha ottenuto la certificazione **Top Employer 2019**, certificazione riconosciuta alle aziende che offrono condizioni di lavoro eccellenti, in grado di far crescere sia professionalmente, sia personalmente, i propri dipendenti.

3.2. PARI OPPORTUNITÀ E LOTTA ALLA DISCRIMINAZIONE

Policy e strumenti normativi

- Carta di Integrità e Codice di Condotta di Gruppo
- Codice Etico ai sensi del D.lgs. 231/2001
- Global Policy sulla Parità di Genere
- Impegno in materia di Diritti Umani
- Dichiarazione congiunta "Pari Opportunità e Non Discriminazione"

Il Gruppo opera conformemente alla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e si impegna nel rispetto della diversità e nella promozione delle pari opportunità, nella convinzione che "[...] tutte le forme di discriminazione devono essere eliminate e sostituite dall'apprezzamento delle capacità e competenze dei singoli individui", come stabilito nell'Impegno in materia di Diritti Umani.

Il Gruppo si impegna quindi a promuovere una cultura inclusiva in cui non viene tollerata alcuna forma di discriminazione e in cui i talenti, le competenze, le esperienze e le diverse prospettive delle persone possano essere pienamente espresse al fine di promuovere una maggiore innovazione, collaborazione e flessibilità.

Come richiamato anche all'interno del Codice Etico, la diversità di genere, di pensiero, di esperienze e di competenze, rappresenta un valore che contribuisce all'arricchimento professionale di Fineco, nonché un elemento di forza in un contesto competitivo in continua evoluzione, da valorizzare in quanto fonte di nuove idee.

Nel 2013 è stata adottata una **Global Policy sulla Parità di Genere**, in aggiornamento entro giugno 2020, che stabilisce principi e linee guida per garantire parità di condizioni in cui tutti i dipendenti, indipendentemente dal genere, possano realizzare il loro pieno potenziale.

Il documento, inoltre, ha la finalità di definire principi e linee guida volti a una gestione delle Risorse Umane che contribuisca alla creazione di una "leadership pipeline" equilibrata sotto il profilo dell'appartenenza di genere, all'interno della quale sia gli uomini sia le donne siano equamente rappresentati e i contributi di entrambi i generi siano equamente valutati nei processi decisionali, a tutti i livelli dell'organizzazione. Al 31 dicembre 2019, circa il **42,4% dei dipendenti** di Fineco era costituita da **donne**.

Fineco ha sempre sottolineato l'importanza dell'**uguaglianza retributiva di genere** a tutti i livelli e come negli anni precedenti, anche nel 2019, il KPI relativo al **Gender Pay Gap**, individuato mediante una specifica metodologia identificata dalla funzione Risorse Umane, è stato inserito all'interno delle schede di valutazione della performance dell'Amministratore Delegato del Gruppo nonché di tutto il Personale Rilevante Identificato dalla Banca relativamente al sistema di incentivazione a breve termine. Le analisi condotte nel 2019 mostrano che all'interno di Fineco non è presente un divario retributivo significativo dovuto al genere.

Rapporto tra lo stipendio base delle donne su quello degli uomini, per inquadramento[37]

Rapporto stipendio base donne su uomini (%)	2019	2018
Dirigenti	89%	84%
Quadri	95%	95%
Impiegati	100%	99%

Rapporto tra la retribuzione totale delle donne su quella degli uomini, per inquadramento[38]

Rapporto retribuzione donne su uomini (%)	2019	2018
Dirigenti	73%	75%
Quadri	95%	95%
Impiegati	99%	99%

Nel 2019, è stato sottoscritto da parte di FinecoBank l'accordo di Associazione a **Valore D**, un'organizzazione che conta un network di oltre 180 aziende impegnate a garantire una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel nostro Paese, fattore che, se valorizzato, produce innovazione, competitività e quindi crescita. Fineco ha così avviato l'accesso a nuovi percorsi di formazione e alla possibilità di condividere best practice con le altre imprese associate. Inoltre, nel 2019 Fineco ha deciso di utilizzare la metodologia dell'**Inclusion Impact Index** di Valore D per mappare le proprie politiche di diversità ed inclusione in maniera integrata e di misurarne il reale impatto organizzativo, con l'obiettivo di scoprire le proprie aree di forza ma soprattutto individuare le aree su cui continuare ad investire in futuro.

[37] Per stipendio base si intende la Retribuzione Annuale Lorda (RAL).
[38] Per retribuzione totale si intende la RAL incrementata degli importi aggiuntivi corrisposti quali bonus, benefit, straordinari e diarie.

Sempre nel 2019, il **Chief Financial Officer**, Lorena Pelliciari, è stata premiata da **Women in Finance**, come **CFO of the year**. L'iniziativa, promossa dall'Ambasciata britannica in Italia, è nata per celebrare il talento femminile e riconoscere la capacità delle donne di ricoprire posizioni di leadership nel settore finanziario, premiando le aziende che ne sostengono il talento. Inoltre, la CFO è intervenuta all'evento **Women in Finance**, ideato da CFA Society Italy, che si è tenuto in Senato a novembre 2019, con l'obiettivo di supportare il settore finanziario e degli investimenti verso un futuro responsabile e inclusivo.

Il Gruppo è costantemente impegnato a promuovere l'equilibrio di genere, a colmare le lacune generazionali e a sostenere le persone appartenenti alle categorie protette che, al 31 dicembre 2019 erano pari a **48** (+ 8 rispetto al 2018), dei quali **3 quadri e 45 impiegati**.

All'interno della Banca è stato nominato un **Diversity Manager** che rappresenta il punto di riferimento per attività ed iniziative relative al tema della Diversity a conferma dell'impegno a sviluppare la cultura dell'inclusione e a considerare la diversità un elemento di forza e di competitività per la Banca.

Nell'ambito delle iniziative dedicate alla tutela della diversità e delle pari opportunità, nel 2019, il Gruppo ha sponsorizzato e partecipato all'evento **Global Inclusion – Generazioni senza frontiere** - tenutosi a Bologna l'11 settembre 2019, con l'obiettivo di valorizzare il contributo delle politiche di inclusione all'interno delle aziende come leva competitiva per lo sviluppo delle organizzazioni.

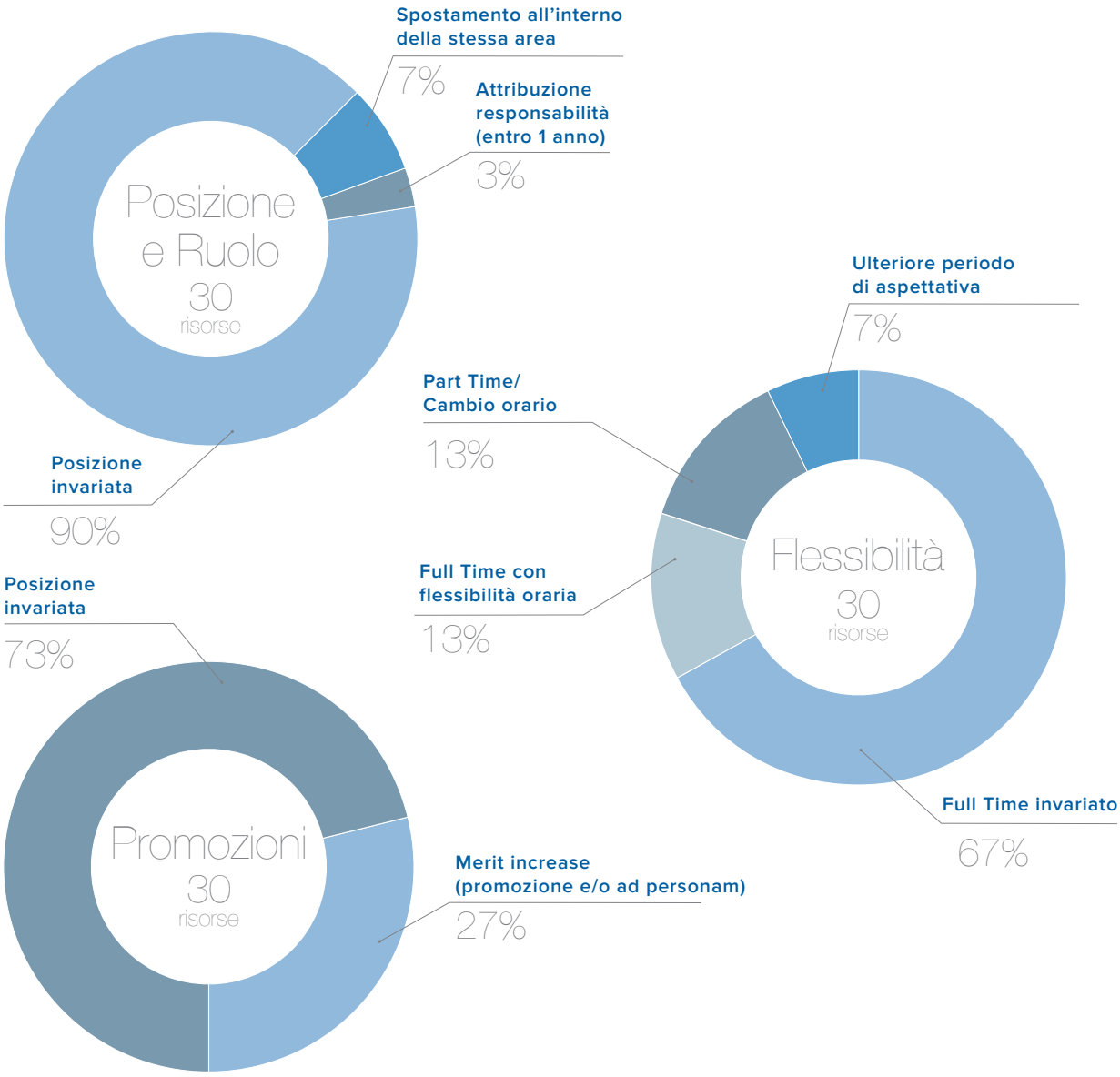
Nel 2019 Fineco ha partecipato a un **Diversity Day** organizzato presso l'Università Bocconi di Milano, un progetto che promuove la gestione della diversità e l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità e appartenenti alle categorie protette. Questo evento, che ha visto la partecipazione di oltre 400 persone, è stato organizzato in partnership con società private, università, istituzioni pubbliche, media e comunità. Inoltre, nel 2019, Fineco ha aderito alla **Carta ABI "Donne in Banca: valorizzare la diversità di genere"**, che declina l'impegno a valorizzare, promuovere e rafforzare la diversità, anche di genere, ad ogni livello dell'organizzazione.

Inoltre, è proseguita anche nel 2019 la collaborazione con **Jobmetoo**, una Società di recruiting online che permette l'incontro tra le aziende e i candidati che appartengono alle categorie protette. Oltre alla pubblicazione di annunci, Jobmetoo offre la possibilità di partecipare a workshop dedicati a tematiche quali la gestione e la valorizzazione del personale con disabilità.

Fineco si impegna inoltre a una gestione e continuo **monitoraggio delle risorse rientrate dal congedo** di maternità e paternità, al fine di garantire parità di condizioni e un equo trattamento di genere. A questo proposito, anche nel 2019, in linea con lo scorso anno, è stata effettuata un'analisi riguardo tre diverse tematiche: **Posizione e ruolo**, **Flessibilità** e **Promozioni**; in particolare, si è indagato se le risorse rientrate dal congedo hanno mantenuto il medesimo ruolo, se Fineco ha risposto adeguatamente alle richieste di flessibilità a seguito del congedo e se le risorse assenti sono state comunque soggette a promozioni.

A questo proposito, l'analisi ha evidenziato che sul totale di **30 persone rientrate dal periodo di congedo** nell'anno 2019:

- **Posizione e ruolo**: il 90% delle 30 risorse è rientrata nello stesso ruolo ricoperto prima del periodo di assenza, il 7% ha cambiato posizione, ma restando all'interno della stessa area di competenza e il 3% si è vista attribuire un nuovo ruolo di responsabilità entro 1 anno dal rientro;
- **Flessibilità**: il 67% delle 30 risorse è rientrata full time senza richiedere alcun tipo di flessibilità, mentre il 13% ha richiesto un part time o un cambio di orario più agevole, il 13% ha richiesto flessibilità in ingresso e il 7% ha richiesto un ulteriore periodo di aspettativa; tutte le richieste sono state accolte;
- **Promozioni**: 8 risorse (circa il 27%) hanno ricevuto una promozione o un aumento di stipendio durante il periodo di assenza per maternità.



Il Gruppo FinecoBank si impegna a **rispettare i principi e le libertà civili, quali diritti umani imprescindibili**, così come dichiarato nell'**Impegno in materia di Diritti Umani**. Per questo motivo il Gruppo non tollera alcuna forma di discriminazione in riferimento a età, razza, nazionalità, cittadinanza, opinioni politiche, religione, stato civile, genere, orientamento sessuale, identità sessuale, disabilità, caratteristiche e vissuti personali o aspetti che distinguono un individuo nel corso della propria esistenza, come la cultura personale e aziendale, il tipo di contratto di lavoro, il ruolo professionale e la posizione gerarchica all'interno dell'Organizzazione. Pertanto il rispetto e l'attenzione verso le persone e le loro esigenze devono, in maniera imprescindibile, diventare un tratto distintivo delle azioni di tutti i dipendenti, nell'ambito delle relazioni all'interno dell'azienda. Per questo motivo, i destinatari della **Carta di Integrità e Codice di Condotta** sono chiamati a promuovere un ambiente fondato sulle pari opportunità e a trattare gli altri con dignità e rispetto e in nessuna circostanza devono compiere o tollerare discriminazioni o molestie. Si segnala, infine, che nel corso del 2019 è rimasta in vigore la **Dichiarazione Congiunta "Pari Opportunità e Non Discriminazione"** del Gruppo Unicredit, che verrà aggiornata adattandola alla realtà del Gruppo FinecoBank nel corso del 2020. Tale Dichiarazione si prefigge di stabilire linee guida comuni e un'interpretazione condivisa dei concetti di "diversità", "pari opportunità" e "non discriminazione", allo scopo di orientare la cultura aziendale. Con riferimento a tale tema, nel corso del 2019, non sono stati portati all'attenzione del Gruppo episodi di discriminazione sul luogo di lavoro[39].

[39] Il dato è stato rilevato mediante i canali di whistleblowing messi a disposizione dei dipendenti e dei consulenti finanziari appartenenti al perimetro Italia.

3.3. VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE

3.3.1. FORMAZIONE DEI DIPENDENTI

Policy e strumenti normativi

- Carta di Integrità e Codice di Condotta di Gruppo
- Codice Etico ai sensi del D.lgs. 231/2001
- Formazione, Apprendimento e Sviluppo Professionale
- Circolare "Gestione della formazione obbligatoria del personale dipendente

Lo sviluppo delle risorse umane rappresenta per la Fineco un fattore strategico e, per tale motivo, vengono promossi adeguati piani e programmi di formazione volti a promuovere le capacità e le competenze di ciascuno.

La valorizzazione e lo sviluppo delle professionalità, in linea con i cambiamenti e la continua evoluzione del contesto competitivo, sono infatti requisiti fondamentali per affrontare le sfide del mercato e costituiscono il presupposto della crescita del Gruppo nel tempo. A tal fine, Fineco si impegna a favorire la crescita e lo sviluppo dei suoi collaboratori, dedicando grande attenzione alla **formazione continua**.

Nel 2019, grazie alla **piattaforma di training (MyCampus)**, è stato possibile rendere l'offerta formativa sempre più accessibile a tutti i dipendenti e fornire inoltre, in maniera estesa, la possibilità di trovare il corso o il percorso formativo più adatto alle varie esigenze professionali. L'offerta formativa si è ampliata con un crescente numero di moduli di e-learning su diverse tematiche ed è fruibile anche da remoto. Nel 2019 Fineco ha erogato **30.748 ore di formazione**, coinvolgendo tutti i dipendenti, pari a **25 ore medie di formazione** per dipendente.

La formazione è in costante evoluzione e si adatta continuamente alle sfide che il Gruppo affronta quotidianamente. Negli ultimi anni, uno degli obiettivi principali di Fineco è stato quello di rafforzare la **cultura del rischio e della compliance**, al fine di rendere il business di Fineco sempre più sostenibile e robusto.

25 h medie
Formazione per dipendente

Per questo motivo, anche nel 2019, la Banca ha prestato particolare attenzione alla **formazione obbligatoria** di tutti i dipendenti, che hanno frequentato i corsi sia in modalità e-learning, in particolare utilizzando la piattaforma di formazione del Gruppo (MyLearning), sia attraverso interventi in aula.

I principali temi trattati sono stati: antiriciclaggio, anti-corruzione, normativa antitrust, rischi operativi, privacy e sicurezza dei dati, conflitti di interesse. I risultati sono stati monitorati per garantire l'apprendimento delle tematiche da parte di tutti i dipendenti, proteggendo in tal modo la Banca da qualsiasi rischio operativo, legale e reputazionale.

Inoltre, al fine di migliorare l'evoluzione del business e il livello di specializzazione dei dipendenti, sono state organizzate numerose sessioni di formazione per l'acquisizione di competenze tecniche, in collaborazione con fornitori esterni, partner strategici e Università.

All'interno del **Customer Care**, dove l'età media è la più bassa della Banca, le ore di formazione tecnica per i nuovi assunti sono state in totale **9.618.** Inoltre, al fine di mantenere un'elevata qualità del servizio e dell'attenzione del cliente, vengono costantemente organizzati corsi di formazione comportamentale incentrati sulla comunicazione.

Nel 2019, a supporto dello sviluppo delle risorse, FinecoBank ha continuato il percorso **Leadership Training Program** (già sperimentato nel 2017), dedicato a tutti i manager, responsabili di team e a coloro che per la prima volta si sono confrontati con la gestione delle risorse. Tale percorso è composto da sessioni in aula, coaching e formazione sul campo. Lo scopo di questa iniziativa è quello di rafforzare le capacità manageriali del middle management, aiutandolo a gestire il proprio ruolo in modo coerente ed efficace, oltre a quello di creare una cultura aziendale condivisa, una maggiore consapevolezza del ruolo e un linguaggio comune, utile a favorire la collaborazione tra diversi team. Al 31 dicembre 2019, il progetto ha visto coinvolte circa **60 persone**. Il percorso prevedeva interviste individuali, formazione in aula e sessioni di coaching, per supportare il raggiungimento degli obiettivi concordati nel piano di sviluppo professionale.

Inoltre, grazie alla collaborazione con **Valore D,** nel 2019 Fineco ha partecipato **a percorsi formativi specificatamente pensati per valorizzare il talento femminile** all'interno dell'azienda:

- **Percorso Young Talent**, volto a incoraggiare l'attitudine all'apprendimento continuo e lo spirito imprenditoriale in azienda delle giovani donne;
- **Percorso Middle Management**, pensato al fine di accelerare la carriera delle donne middle manager verso ruoli di maggiore responsabilità;
- **Percorso Senior Manager**, rivolto a popolazione sia femminile sia maschile, volto a supportare i senior manager nel cambiamento culturale verso un ambiente più inclusivo. I partecipanti hanno sviluppato un nuovo modello di leadership in grado di far emergere il talento del proprio team e a cascata degli ulteriori livelli organizzativi dell'intera struttura gestita.

Inoltre, per quanto concerne la formazione linguistica, è continuato il percorso di **apprendimento dell'inglese** rivolto a tutti i dipendenti, mediante l'accesso a una piattaforma di e-learning che offre oltre 5.000 contenuti di Business English e aule virtuali. A questo proposito, FinecoBank offre corsi di formazione linguistica in aula o telefonici, sulla base delle esigenze professionali.

Molta importanza viene data anche al **training on the job** e ai percorsi di **job rotation**, estremamente utili per garantire una formazione adeguata in modalità efficace e concreta.

Ore medie di formazione, per genere e inquadramento[40]

Ore medie di formazione per dipendente	2019	2018
	25,1	**28,2**

Ore medie di formazione per genere	2019	2018
Uomini	24,1	27,7
Donne	26,4	28,8

Ore medie di formazione per inquadramento	2019	2018
Dirigenti	18,9	31,3
Quadri	54,7	24,7
Impiegati	10,7	29,7

Ore di formazione per area di training

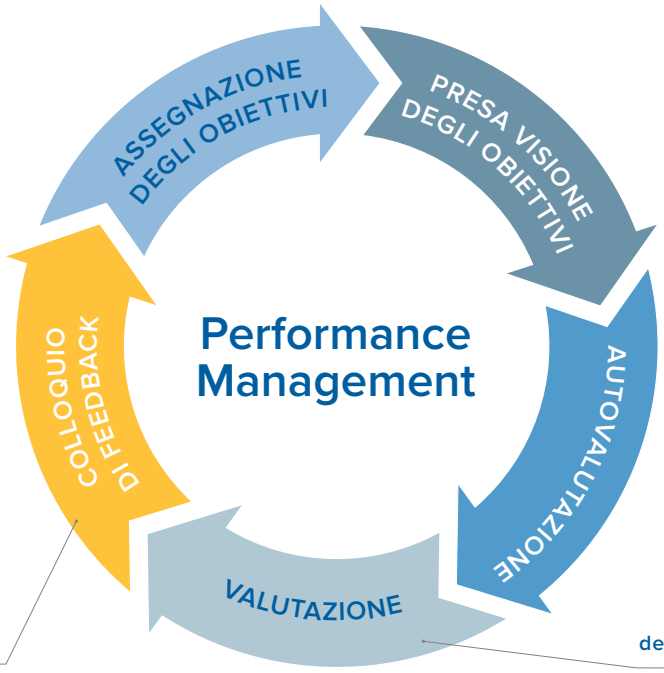
Numero ore di formazione per area di training	2019	2018
Tecnica	11.677	14.183
Linguistica	8.712	9.918
Obbligatoria	8.422	8.414
Comportamentale	1.937	429

[40] Le ore medie di formazione degli impiegati nel 2019 risultano inferiori a quelle del 2018 in quanto il numero di nuovi ingressi, nell'area CRM, risulta in diminuzione rispetto all'anno precedente. All'interno di quest'area, infatti, si registra, oltre che la maggior parte di ingressi sotto i 30 anni e nella categoria degli impiegati, il più elevato numero di ore di formazione tecnica, soprattutto nei primi tre mesi dall'assunzione, grazie ad un percorso strutturato di formazione d'aula e di Training on the Job. La diminuzione degli ingressi, in quest'area, nel 2019 è dovuta ad una selezione di maggiore qualità che ha determinato un abbassamento dei mancati superamenti del periodo di prova (sono stati solo 2 nel 2019, a fronte di 14 nel 2018). Il numero medio di ore di formazione per i Quadri è invece aumentato (da 24,7 nel 2018 a 54,7 nel 2019) in quanto è stata valorizzata notevolmente la formazione manageriale e di leadership per il Middle Management e i coordinatori.

3.3.2. VALUTAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE

Tutti i dipendenti del Gruppo ricevono annualmente una valutazione della performance da parte del proprio manager, che prende in considerazione non solo le prestazioni e i risultati legati a obiettivi specifici e condivisi, ma individua anche opportunità future di apprendimento e sviluppo.

Il principale strumento utilizzato, il **Performance Management**, che, nel corso del 2020, verrà progressivamente adattato alla realtà del Gruppo FinecoBank a seguito dell'uscita dal Gruppo Unicredit, risponde alla necessità di rendere obiettiva la valutazione e di individuare i comportamenti attesi per il raggiungimento dei risultati. Tale processo di valutazione si compone di diverse fasi:



durante il quale è prevista la definizione di un piano di sviluppo individuale, grazie al quale la risorsa potrà seguire un percorso di crescita.

sulla base di cinque possibili livelli di performance e tre livelli di potenziale. La combinazione delle due variabili genera il posizionamento della risorsa all'interno della matrice di valutazione.

Il processo prevede quindi due momenti di confronto ufficiale tra il valutatore e il valutato, uno al momento dell'assegnazione degli obiettivi e il secondo nella fase di feedback.

Gli Executives e i Talenti sono valutati rispettivamente nell'ambito dell'**Executive Development Plan** e del **Talent Management Review**, che prevedono entrambi una valutazione sulla base di cinque livelli di performance (da obiettivi non raggiunti a obiettivi ampiamente superati) e tre livelli di potenziale (da potenziale raggiunto a potenziale elevato). La combinazione delle due variabili viene poi utilizzata per generare il posizionamento della risorsa all'interno di una matrice.

La **revisione annuale** consente di **pianificare, definire e gestire piani di carriera e di successione** in linea con le performance e le aspettative delle persone, nonché di identificare attività a supporto dello sviluppo della leadership. Le iniziative di apprendimento e sviluppo sono progettate per rispondere alle esigenze di crescita professionale dei dipendenti.

Attraverso il coerente svolgimento delle attività di valutazione e sviluppo, oltre alla corretta gestione dei processi di selezione e formazione, Fineco si pone l'obiettivo di accrescere non solo le competenze, ma anche la valorizzazione del talento e il senso di appartenenza, in una logica di sviluppo professionale costruttiva e orientata al raggiungimento dei risultati di lungo termine. Nel 2018, il 91% dei dipendenti aveva ricevuto una valutazione della propria performance annuale mediante lo strumento del Performance Management[41].

Strettamente connesso al sistema di valutazione della performance, si concretizza il processo di **compensation e salary review**. Tutto il personale può essere coinvolto nelle scelte di crescita professionale, in base all'esperienza acquisita e ai risultati ottenuti. Il Responsabile dell'unità di appartenenza propone la promozione e/o il salary increase che viene analizzata dalla funzione Human Resources nel rispetto dei principi di equità, trasparenza e coerenza anche attraverso un'attenta e puntuale analisi del **Pay for Performance**, ovvero un'analisi di coerenza tra la distribuzione delle valutazioni delle performance individuali dell'anno e la relativa media del bonus erogato.

[41] A seguito dei cambiamenti intercorsi nel corso dell'anno, le valutazioni delle performance dei dipendenti che riguardano l'anno 2019 verranno effettuate nei primi mesi del 2020, pertanto i dati relativi tale ambito verranno rendicontati nel prossimo ciclo di rendicontazione.

3.3.3. POLITICHE RETRIBUTIVE

Policy e strumenti normativi

- Carta di Integrità e Codice di Condotta di Gruppo
- Codice Etico ai sensi del D.lgs. 231/2001
- Politica Retributiva FinecoBank 2019[42]
- Politica dei pagamenti di fine rapporto

I principi definiti all'interno della Politica Retributiva di FinecoBank costituiscono il riferimento per la definizione dei programmi retribuitivi della Banca. L'approccio di Fineco alla retribuzione, coerente con le normativa locali vigenti e le migliori prassi di mercato, garantisce il collegamento alla performance, al contesto di mercato, alle strategie di business e agli interessi di lungo periodo degli azionisti. In termini di retribuzione adeguata, Fineco intende garantire la competitività e l'efficacia della remunerazione, nonché la trasparenza e l'equità interna. Per questi motivi, i principi di una performance e una condotta efficaci e sostenibili sono elementi chiave della Politica Retributiva.

I principi della Politica Retributiva riflettono le più recenti previsioni in materia di politiche e prassi di remunerazione e incentivazione, con l'obiettivo, anno dopo anno, di pervenire – nell'interesse di tutti gli stakeholder – a sistemi di remunerazione, sempre più in linea con le strategie e gli obiettivi aziendali di lungo periodo, collegati con i risultati aziendali. La **Politica Retributiva**, su proposta del Comitato Remunerazione, viene annualmente sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione della Banca e, successivamente, dell'Assemblea degli Azionisti.

I principi e i criteri di remunerazione e incentivazione dei membri non esecutivi del Consiglio di Amministrazione, dell'Organismo di Vigilanza (che non abbiano rapporto di lavoro dipendente con la Società), nonché dei membri del Collegio Sindacale, sono disciplinati nell'ambito della Politica Retributiva e rappresentati solamente dalla componente fissa, determinata sulla base dell'importanza del ruolo e dell'impegno richiesto per lo svolgimento delle attività assegnate e non sono collegati ai risultati economici conseguiti da Fineco. Nessuno di loro, infatti, è beneficiario di piani di incentivazione basato su stock option o, in generale, basato su strumenti finanziari.

Per quanto concerne il personale dipendente, Fineco si impegna a garantire parità di trattamento in termini di remunerazione e benefit, a prescindere da età, razza, cultura, genere, disabilità, orientamento sessuale, religione, affiliazione politica e stato civile. L'approccio alla retribuzione complessiva prevede un pacchetto bilanciato di **componenti fisse e variabili**, **monetarie e non-monetarie**, ciascuna ideata per incentivare adeguatamente e valorizzare l'impegno dei singoli.

Relativamente al personale più rilevante (o **Identified Staff**), che include Amministratore Delegato e Direttore Generale e i Dirigenti con responsabilità strategiche invece, nell'ambito della governance definita secondo le disposizioni normative e regolamentari, il Consiglio di Amministrazione, su proposta del Comitato Remunerazione, stabilisce la struttura retributiva delle posizioni di vertice, definendone la composizione in termini di elementi fissi e variabili.

Tale bilanciamento tra componente variabile e fissa viene definito tenendo conto degli **obiettivi strategici dell'azienda**, delle politiche di **gestione dei rischi** e degli altri elementi caratterizzanti l'operatività dell'azienda.

[42] La Politica retributiva 2019 e la Politica dei pagamenti di fine rapporto pubblicati sul sito internet aziendale (www.finecobank.com, sezione Governance) sono riferiti solo a FinecoBank. FAM ha adeguato la propria Politica retributiva e la Politica dei pagamenti di fine rapporto in base alla normativa locale applicabile.

In particolare, la retribuzione di Amministratore Delegato e Direttore Generale e i Dirigenti con Responsabilità strategiche – così come gli altri Identified Staff - in linea con le richieste regolamentari, viene bilanciata con la profittabilità complessiva di Fineco, ponderata per il rischio e il costo del capitale, oltre che con specifici obiettivi di sostenibilità, sulla base di indicatori patrimoniali e di liquidità.

La **retribuzione variabile** delle persone appartenenti al gruppo degli Identified Staff stabilisce un collegamento diretto tra compensi e performance nel breve, medio e lungo termine, ponderata per i rischi, e si basa sia su **Sistemi Incentivanti legati alla Performance annuale** (Short term Incentives) sia su **Piani di Incentivazione a Lungo Termine** (Long Term Incentive).

I **piani di incentivazione di breve periodo** sono finalizzati a valorizzare e motivare le risorse strategiche e a mantenere un pieno allineamento con le più recenti normative nazionali e internazionali e alle migliori prassi di mercato. La retribuzione variabile di breve periodo è collegata al raggiungimento di specifici **obiettivi individuali** che sono preventivamente approvati dal Consiglio di Amministrazione, su proposta del Comitato Remunerazione, avendo informato il Collegio Sindacale.

In particolare, nel 2019, all'interno delle schede obiettivi individuali è presente un obiettivo che riguarda il **Gender Pay Gap** e uno specifico che riguarda l'iniziativa **Tone from the top** inerente all'integrità nella condotta e alla diffusione della compliance culture all'interno dell'organizzazione.

È inoltre previsto il differimento (massimo il 60% dell'incentivo) in denaro e in azioni. Tutti gli importi sono soggetti, per quanto applicabili, a clausole di malus e/o claw-back. La misura e la durata del differimento sono allineati alle disposizioni definite dalle Autorità di Vigilanza e sono coerenti con le caratteristiche del business e i profili di rischio della Banca.

I **piani di incentivazione di lungo termine**, invece, mirano a rafforzare il legame tra remunerazione variabile e risultati aziendali di lungo termine e ad allineare ulteriormente gli interessi del Management a quelli degli azionisti. Di norma **non vengono concessi benefici pensionistici discrezionali** i quali, qualora venissero eventualmente previsti nell'ambito delle prassi locali e/o, eccezionalmente, di accordi individuali, sarebbero corrisposti con modalità coerenti con le relative specifiche disposizioni di legge e regolamentari.

Le disposizioni della Politica Retributiva si applicano anche agli appartenenti alla **Rete dei Consulenti Finanziari di FinecoBank** (appartenenti al gruppo degli Identified Staff), coerentemente con le specificità retributive di questi ultimi. In questo ambito, si sottolinea che la remunerazione dei Consulenti Finanziari, tipicamente in ragione della sussistenza di un contratto di lavoro autonomo, è interamente variabile.

Con riferimento alla determinazione dei premi individuali destinati ai Below Executive, ovvero i soggetti non appartenenti alla categoria del personale più rilevante, si evidenziano criteri quali la sostenibilità, ovvero il pagamento dei premi allineato ai risultati complessivi e alla profittabilità della Società ponderata per il rischio e coerente con la creazione di valore a lungo termine per gli stakeholder, un'adeguata proporzione tra componenti variabili e fisse, con particolare riguardo alle funzioni di controllo e la coerenza tra assegnazione del premio, la valutazione espressa nell'ambito del processo di Performance Management e la verifica di comportamenti quali, ad esempio, il livello di completamento della formazione obbligatoria e l'assenza di azioni disciplinari.

Per ulteriori dettagli circa le politiche di remunerazione ed incentivazione e sui compensi in caso di conclusione anticipata del rapporto di lavoro, si rinvia alla "Politica Retributiva 2019" e alla "Politica dei pagamenti di fine rapporto", disponibili all'interno della sezione Governance del sito internet di FinecoBank.

3.4. WELFARE E WORK LIFE BALANCE

FinecoBank vuole sostenere il benessere delle proprie risorse e delle loro famiglie; per questo motivo il Sistema di Welfare aziendale è in continua evoluzione e arricchimento.
Coerentemente con la Politica Retributiva di FinecoBank, i benefit sono allineati applicando generalmente criteri comuni per ciascuna categoria di dipendenti (in considerazione dell'inquadramento e delle attività svolte), mentre le caratteristiche dei benefit sono stabilite in base alle prassi della Banca. Ad esempio sono inclusi benefit che integrano i sistemi nazionali di **previdenza**, **assistenza sanitaria** e supporto al **work-life balance**, a garanzia del benessere dei dipendenti e di quello dei loro familiari nel corso della loro vita lavorativa e anche dopo il pensionamento. Possono essere offerte **condizioni speciali di accesso a diversi prodotti bancari** e ad altri servizi di FinecoBank, con lo scopo di fornire ai dipendenti un sostegno durante le diverse fasi della loro vita.
Nel 2019 è stata istituita una Commissione Paritetica per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, l'innovazione e il welfare (cfr. paragrafo 3.5); in particolare, tutti i dipendenti hanno accesso a vari servizi che possono essere ricompresi in 4 aree tematiche:

SALUTE

che comprendono per esempio, assistenza sanitaria integrativa, coperture assicurative e campagne di prevenzione. Nel 2019, mediante il portale Fineco One Care è stato introdotto il nuovo Piano Sanitario rivolto a tutti i dipendenti composto da una opzione base e una integrativa. L'opzione base, estendibile anche ai familiari, compresi quelli non fiscalmente a carico, prevede, mantenendo costi invariati per i dipendenti, alcune importanti novità quali un innalzamento del massimale per tutte le opzioni relative alle coperture odontoiatriche, campagne annuali di prevenzione, l'introduzione della nuova garanzia "Pacchetto maternità" per visite, analisi e accertamenti durante l'intero periodo di gravidanza, l'introduzione di un rimborso spese per psicoterapia ed eliminazione dei plafond su 33 interventi specifici nell'area ricovero-interventi chirurgici.

RISPARMIO

quali fondo pensione, mutui, prestiti, agevolazioni finanziarie, conto welfare.

FAMIGLIA

quali convenzioni con asili nido, contributi per famiglie con figli e supporto per familiari anziani e disabili.

WORKLIFE BALANCE

flexible working, flessibilità orarie, part-time, aspettativa e anni sabbatici.

Nel 2019 si è lavorato intensamente sullo sviluppo del **Piano Welfare** non solo in termini di arricchimento dei servizi offerti ma anche:

- **Revisione del portale FinecoWelfare**, al fine di migliorare la web experience dell'utente finale. Il portare contiene tutte le informazioni raggruppate per aree di interesse e le indicazioni per utilizzare il proprio conto welfare oltre a tutte le convezioni a cui i dipendenti possono accedere;
- **Campagna di comunicazione dedicata al Piano Welfare**, in collaborazione con il provider sono stati realizzati presso la sede di Milano e di Reggio Emilia dei Corner informativi presso i quali i dipendenti hanno potuto richiedere maggiori informazioni sui vari servizi.

Con l'obiettivo di supportare l'equilibrio tra vita lavorativa e vita privata dei dipendenti e offrire loro una maggiore flessibilità nella gestione del tempo, nel 2019 è stato esteso ulteriormente il **flexible work** (che prevede la possibilità di lavorare da casa un giorno alla settimana).

Al 31 dicembre 2019, circa il **50% della popolazione aziendale ha aderito** al progetto con un **impatto positivo sul livello di engagement e di performance**. In particolare, alcune strutture organizzative hanno lavorato al fine di modificare alcuni processi interni, in modo tale da renderli replicabili anche da remoto e adottare il flexible work (quali, ad esempio, Operations Titoli). Altre hanno avviato la fase pilota per testare la fattibilità (quali il CRM). Si tratta di un cambiamento profondo che è stato portato, a partire dal 2018, all'interno della cultura aziendale, che favorisce un modello di gestione delle risorse umane basato sulla fiducia. Inoltre, l'adozione di un modello di lavoro flessibile ha portato anche alla semplificazione di procedure e al reingeneering dei processi contribuendo alla digitalizzazione e smaterializzazione dei flussi cartacei.

50%
di adesioni al flexible work

Prosegue inoltre l'iniziativa, inaugurata nel 2018, **MaggiorTempo,** pensata per **snellire alcune delle più comuni incombenze quotidiane dei dipendenti**, dal ritiro pacchi, al servizio lavanderia, calzoleria, sartoria, disbrigo delle pratiche postali e amministrative. Uno strumento in più per conciliare i tempi della vita lavorativa e quelli della vita privata.

I servizi di MaggiorTempo sono gestiti da una **Cooperativa Sociale** che ha come mission l'integrazione lavorativa di persone socialmente svantaggiate.

Sono proseguite infine, nel 2019, le attività di rinnovamento degli spazi di lavoro nella sede di Milano, che contribuiscono all'obiettivo del Gruppo di **creare un miglior luogo di lavoro** per le proprie persone. In particolare, mentre per la sede di Reggio Emilia i lavori di riqualificazione sono già stati conclusi, nella sede di Milano, la ristrutturazione è in corso e si prevede di ultimarla nel primo semestre 2020. Nel 2019, sono comunque stati creati nuovi spazi adibiti a uffici, sale riunione e aule formazione, per i quali è stato pensato un layout più moderno, che verrà poi esteso durante i lavori a tutti gli spazi della Banca.

3.5. RELAZIONI INDUSTRIALI

Policy e strumenti normativi

- Impegno in materia di Diritti Umani

Il Gruppo si impegna a salvaguardare il diritto dei dipendenti alla libertà di associazione e contrattazione collettiva nel pieno rispetto delle norme stabilite dalla legislazione nazionale vigente, impegno sancito anche nelle politiche aziendali e nell'Impegno in materia di Diritti Umani.

I rapporti che FinecoBank mantiene con le Organizzazioni Sindacali sono sempre ispirati da rispetto e lealtà ed improntati a una corretta dialettica, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento, con l'obiettivo di instaurare un **sistema di Relazioni Sindacali** volto alla **collaborazione**, al **dialogo** e alla **fiducia reciproca**. A questo proposito, la totalità dei dipendenti di FinecoBank è coperta da **accordi di contrattazione collettiva**[43].

Inoltre, nella convinzione che il dialogo tra le Parti sociali sia in grado di contribuire al miglioramento dell'intero assetto aziendale, le interlocuzioni sindacali si sviluppano attraverso un lavoro costante dell'azienda. A seguito del deconsolidamento è stato ritenuto di fondamentale importanza intraprendere un percorso di stretta collaborazione per affrontare temi di rilevanza per l'intera popolazione aziendale.

A tal proposito, è stata costituita una Commissione Paritetica per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, per l'innovazione e per il welfare aziendale,

al fine di individuare un luogo di confronto tra le parti sociali e di analisi tecnica delle iniziative di welfare aziendale, che ricomprendono a titolo esemplificativo la previdenza complementare, l'assistenza e i servizi a favore delle famiglie e le misure di work life balance. Con la costituzione della Commissione, le Parti hanno avviato un iter ispirato a principi di confronto paritetico di promozione e miglioramento della conciliazione vita-lavoro, nella convinzione che un adeguato equilibrio tra vita professionale e privata influisca positivamente sull'ambiente di lavoro, sul coinvolgimento dei dipendenti, sulla produttività e sul senso di appartenenza, contribuendo anche a migliorare la qualità della vita ed il benessere.

Azienda e Sindacato, nell'ambito dei lavori della Commissione, intendono continuare a valorizzare il sistema di welfare aziendale per incrementare il benessere delle persone, introducendo misure e soluzioni che favorisca un miglioramento del clima aziendale. La Commissione Paritetica è disciplinata da un apposito Regolamento che ne individua i membri aziendali e sindacali, le modalità di riunione e gli strumenti per il monitoraggio degli obiettivi e delle misure applicate.

[43] Il dato indicato è riferito al perimetro italiano del Gruppo (pari al 98% dei dipendenti) i cui rapporti di lavoro dipendente relativi alle Aree professionali ai Quadri direttivi e ai Dirigenti, sono regolamentati dai rispettivi CCNL del Credito. Tale CCNL stabilisce, tra le altre cose, il numero di settimane minime di preavviso ai dipendenti e ai loro rappresentanti prima di cambiamenti significativi che potrebbero avere effetti considerevoli su di loro (il numero indicato nel CCNL del settore Credito è pari a 6,5 settimane). Per quanto riguarda FAM, non sono previsti accordi derivanti da contrattazione collettiva.

3.6. SALUTE E SICUREZZA

Policy e strumenti normativi

- Codice Etico ai sensi del D.lgs. 231/2001
- Impegno in materia di Diritti Umani
- Salute e sicurezza sul lavoro (circolare n. 131/2019)

La salute e la sicurezza sul luogo di lavoro rappresentano diritti fondamentali per tutti i lavoratori, e in particolare, Fineco si impegna ad essere sempre conforme alla normativa vigente e garantire la buona salute e la sicurezza delle sue persone.

A questo proposito, l'Impegno di Fineco in materia di Diritti Umani tratta tale tematica, manifestando il proprio impegno al rispetto della normativa, a una adeguata valutazione dei rischi e alla conseguente definizione e pianificazione di misure di prevenzione e protezione volte a minimizzare tali rischi. Il Codice Etico elenca, invece, gli obblighi che tutti i destinatari sono tenuti a rispettare per assicurare condizioni di lavoro sicure, salutari e rispettose della dignità individuale, nonché ambienti di lavoro salubri, in conformità alle normative applicabili e alla tecnologia esistente. Inoltre la circolare interna di FinecoBank S.p.A. numero 131 del 2019, definisce i ruoli e le incombenze che assumono le strutture e le figure aziendali di FinecoBank nelle attività connesse all'applicazione e agli adempimenti previsti dal D.Lgs. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Nello specifico, FinecoBank ha implementato un efficace **Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza**, coordinato e gestito dal Servizio Prevenzione e Protezione, composto da un **Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione** (di seguito RSPP) esterno, **un medico competente esterno** (con funzione di coordinamento di altri due medici, uno a Milano e uno a Reggio Emilia), un **delegato per la sicurezza** interno all'organizzazione (rispetto al D.lgs 81/08) e da **due rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza** (di seguito RLS), uno con competenza per la Sede di Milano e uno per la Sede di Reggio Emilia. Mediante tale sistema di gestione, la Banca assicura un ambiente di lavoro adeguato dal punto di vista della salute e della sicurezza attraverso un sistema di **monitoraggio, gestione e prevenzione dei rischi** connessi allo svolgimento dell'attività professionale, relativi ad esempio alla presenza di impianti e apparecchi elettrici, all'utilizzo delle attrezzature munite di videoterminali, allo stress da lavoro-correlato e, infine, al rischio di rapina, in particolare per l'area retail. Inoltre, tale sistema di gestione standardizza le modalità di coinvolgimento dei dipendenti e delle strutture responsabili del Gruppo, mettendo in atto le attività connesse all'applicazione e agli adempimenti previsti dal D.lgs. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Come previsto dal D.lgs. 81/2008, i due Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, individuati nell'ambito delle Rappresentanze sindacali, partecipano ad attività specifiche quali riunioni di sicurezza, ispezioni

e redazione di documenti. La totalità dei dipendenti del Gruppo operanti in Italia sono rappresentati dai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza[44].

I principali rischi in ambito salute e sicurezza sul lavoro, nonché le relative modalità di gestione e azioni di mitigazione, vengono identificati e definiti, sulla base delle disposizioni del D.lgs. 81/2008, mediante **specifiche verifiche periodiche**, svolte due volte l'anno in presenza del Delegato 81/2008, in rappresentanza del Datore di Lavoro, dell'RSPP e del Medico Competente o Coordinatore, a seguito delle quali viene redatto un verbale controfirmato da tutti i presenti. Nel 2019 tali tipologie di rischio sono state valutate come medio-basse.

In aggiunta al costante monitoraggio della normativa vigente, Fineco, a partire dall'anno 2019, si pone l'obiettivo di portare avanti alcune attività supplementari volte a migliorare il monitoraggio delle condizioni di salute e sicurezza delle proprie persone. A titolo esemplificativo, nel 2019 è stato avviato un progetto di monitoraggio dello **Stress da Lavoro Correlato**, da svolgere, a partire dall'anno 2020, con il supporto di una società esterna. In particolare, nell'ambito della valutazione Stress Lavoro Correlato, verranno coinvolti i lavoratori e i loro rappresentanti nella raccolta dei dati utili al raggiungimento di un risultato rappresentativo della situazione aziendale.

Riguardo i negozi dei Consulenti Finanziari, i Fineco Center, il CdA di FinecoBank ha deciso di effettuare specifici sopralluoghi, al fine di verificare che i locali e le attrezzature rispettino la normativa vigente in ambito salute e sicurezza, accompagnati da un training al Responsabile del negozio finanziario, al fine di formarlo adeguatamente in merito a come mantenere e condurre il negozio, nel rispetto della normativa 81/2008.

Nel corso del periodo di rendicontazione, il Gruppo ha registrato **10 infortuni**, di cui 2 sul luogo di lavoro (1 uomo e 1 donna) e 8 in itinere (2 uomini e 6 donne), tutti avvenuti in Italia. Non si è verificato **alcun incidente mortale** e **non sono stati registrati casi di malattia professionale**[45].

Il **tasso di assenteismo** dei dipendenti si è attestato al **2,6%,** di cui 2,1% riguarda gli uomini e il 3,4% le donne.

Indici infortunistici e tasso di assenteismo[46]

Indici infortunistici (2019)	Uomini	Donne	Totale
Indice di frequenza[47]	**0,54**	**1,72**	**1,04**
Italia	0,55	1,74	1,06
Irlanda	0,00	0,00	0,00
Indice di gravità[48]	**2,64**	**9,25**	**5,46**
Italia	2,71	9,36	5,56
Irlanda	0,00	0,00	0,00

Tasso di assenteismo (2019)[49]	Uomini	Donne	Totale
Totale	**2,1%**	**3,4%**	**2,6%**
Italia	2,1%	3,4%	**2,7%**
Irlanda	0,5%	4,8%	**1,6%**

[44] In Fineco Asset Management non sono presenti comitati per la salute e sicurezza. Sono tuttavia presenti un addetto al primo soccorso (First Aid) e un addetto sicurezza antincendio (Fire Warden). Inoltre, l'edificio in cui si trovano gli uffici di FAM dispone di un Health and Safety Coordinator.
[45] Di conseguenza, anche il tasso di malattia professionale è zero per l'intera popolazione aziendale.
[46] Il perimetro dei dati relativi alla salute e sicurezza sul lavoro, fa riferimento ai soli dipendenti del Gruppo e non ad altro personale professionale non dipendente, categoria entro la quale ricadono principalmente i consulenti finanziari. Non sono disponibili i dati 2018 per fini comparativi.
[47] Rappresenta la frequenza degli infortuni in rapporto al totale delle ore lavorate dai dipendenti del Gruppo nell'anno 2019. I dati sono ricavati dal numero di infortuni, diviso il numero totale di ore lavorate per 200.000.
[48] Rappresenta la gravità degli infortuni in rapporto al numero totale di ore lavorabili dai dipendenti del Gruppo nell'anno 2019. I dati sono ricavati dal numero di giorni persi per infortuno, diviso il numero totale di ore lavorabili per 200.000.
[49] Le percentuali sono ricavate rapportando il totale dei giorni di assenza (per infortunio e malattia) e il numero totale di giorni lavorabili dai dipendenti del Gruppo nell'anno 2019.

4/ I NOSTRI CONSULENTI FINANZIARI

4.1. FORMAZIONE DEI CONSULENTI FINANZIARI

La Rete dei consulenti finanziari di FinecoBank, quarta[50] in Italia per dimensioni e per masse gestite, rappresenta un canale di business strategico per la Banca, sia per l'acquisizione di nuova clientela, sia per la gestione di quella esistente. Al 31 dicembre 2019, i consulenti finanziari erano **2.541** (2.103 uomini e 438 donne) dei quali **116** entrati durante l'anno 2019 (58 "senior" e 58 "beginner").

Composizione Rete Consulenti Finanziari al 31 dicembre 2019:

Donne	Uomini	Totale
438	2.103	**2.541**

Nuovi ingressi (2019)	Donne	Uomini	Totale
Beginners	16	42	**58**
Senior	9	49	**58**
Totale	**25**	**91**	**116**

La strategia di Rete, in coerenza con quella della Banca, si fonda su tre pilastri fondamentali: crescita, trasparenza e qualità della relazione con il cliente, innovazione ed efficienza e la sua applicazione non vede un rigido approccio top-down, ma è sempre basata all'ascolto delle esigenze, dei suggerimenti e delle idee che provengono dai consulenti che hanno un contatto diretto con il territorio e sono più consapevoli delle attese della clientela.

A tal fine, la Banca organizza periodici momenti di incontro, di ascolto e di confronto con la rete, in particolare con le strutture apicali e con i consulenti Senior Private Banker. Nel 2019 sono stati effettuati due Senior Private Banker Meeting ed un Workshop con gli Area Manager, ovvero le figure che controllano le 26 aree commerciali gestite dalla Rete di consulenti finanziari, durante i quali sono stati organizzati veri e propri gruppi di lavoro su tematiche diverse di particolare interesse per la rete, oltre ad altri momenti di condivisione quali incontri a piccoli gruppi con gli Area Manager, convention con tutto il segmento Private Banking ed incontri ad hoc sul territorio, finalizzati ad incontrare le strutture manageriali locali per un confronto su iniziative ed attività poste o da porre in essere. Da questi momenti di coinvolgimento sono nate idee di creazione o revisione di prodotti e di processi per accrescere l'incisività, l'efficienza e raggiungere risultati sempre più ambiziosi.

[50] Fonte Assoreti, settembre 2019.

La Rete concentra il proprio impegno su quattro aspetti essenziali nella strategia commerciale di FinecoBank: **crescita**, **qualità**, **efficienza** e **innovazione**.

CRESCITA

Il modello di business di Finecobank è basato principalmente sulla **crescita organica**. Nel 2019, su una raccolta netta totale pari a 5,1 miliardi di euro, il 94% è stato generato organicamente e il 6% tramite i nuovi reclutati nell'anno. Tale strategia è economicamente sostenibile nel lungo periodo, anche da un punto di vista di costi, posizionando perfettamente la Banca nel fronteggiare una crescente pressione sui margini. A questo si affianca l'aumento della produttività della rete; facendo leva su un elevato livello di soddisfazione della clientela e sull'alta qualità dell'offerta, la raccolta netta realizzata nel 2019 derivante da clientela esistente è pari a circa il 30% della raccolta totale, accompagnata dall'apertura di 83.634 nuovi conti.

Il **reclutamento di nuovi consulenti finanziari** costituisce un altro importante motore di crescita, volto principalmente a migliorare la qualità della Rete esistente. Il Gruppo si impegna a ricercare figure professionali che abbiano una vasta esperienza, sia nel settore delle reti commerciali, sia nelle banche tradizionali e nel Private Banking.

Il Gruppo mira ad attrarre professionisti che facciano della relazione con i clienti uno dei pilastri della propria attività, che abbiano voglia di misurarsi con il mercato ed espandere il proprio raggio di azione e, soprattutto, che condividano la "vision" ed i valori del Gruppo.

Per queste figure viene garantito un percorso di inserimento accurato, finalizzato a consentire adeguata analisi del portafoglio gestito e conseguente agilità del trasferimento, nonché supporti economici flessibili e personalizzati, al fine di rispondere alle esigenze dei singoli.

FinecoBank investe anche sui **giovani**, inserendoli nella propria Rete commerciale con un progetto di selezione che si avvale di canali social, di **partnership con le Università**, oltre che dei canali tradizionali. Al fine di accompagnarli al meglio nella creazione della propria professionalità, la Banca fornisce tre tipologie di strumenti: supporti formativi dalla fase di preparazione all'esame di abilitazione fino ai due anni successivi all'inserimento in Rete, supporti economici ad hoc per 24 mesi e supporti operativi garantiti dalla presenza di un trainer sul territorio (58 giovani inseriti da inizio anno).

Consapevoli della necessità di avviare un processo di ricambio generazionale, la Banca ha avviato una revisione del "progetto giovani", con l'obiettivo di rafforzare i supporti economici messi a disposizione e di ampliare il periodo di sostegno, attraendo, in questo modo, un maggior numero di giovani sostenendoli nel periodo di avviamento. Il nuovo progetto verrà avviato a partire da gennaio 2020.

TRASPARENZA E QUALITÀ

La **qualità della relazione con il cliente**, prima di tutto. È importante che i clienti instaurino un rapporto di fiducia con i consulenti, i quali proprio per rispondere a tale necessità, partono dall'analisi dei bisogni, delle esigenze e delle aspettative del cliente e orientano la loro attività nell'ottica di trovare soluzioni concrete adatte ai singoli. Questo consente di realizzare una vera e propria pianificazione degli obiettivi del cliente, svincolandosi dalla volatilità del mercato e dall'emotività del cliente stesso.

Tale approccio, pertanto, non mira alla sola massimizzazione delle vendite, ma persegue l'obiettivo a lungo termine di rispondere alle attese del cliente e di costruire una relazione di fiducia.

Importante è, inoltre, la **qualità dei servizi offerti**. Grazie a soluzioni di investimento all'avanguardia, i consulenti finanziari sono in grado di proporre portafogli che, tenendo conto degli obiettivi, ma anche della tolleranza al rischio, soddisfano i bisogni dei clienti e garantiscono un costante monitoraggio del rischio nel tempo. Fineco pone grande attenzione a questo tema ed alla costante evoluzione ed innovazione di questa tipologia di servizi, migliorando quelli esistenti e/o affiancandone di nuovi.

In quest'ottica, grazie all'attività di Fineco Asset Management, il Gruppo è in grado di offrire alla clientela servizi e strumenti innovativi che mirano a garantire un maggior controllo del rischio, il contenimento dei costi ed un incremento della qualità implicita.

Inoltre, grazie alla piattaforma ad **architettura aperta**, tra le più complete sul mercato, le soluzioni di investimento che il Gruppo è in grado di costruire ("Guided Products & Services") mettono il consulente in condizione di lavorare senza conflitti di interesse, assicurando in questo modo le migliori risposte per il cliente.

Anche la qualità della rete si dimostra significativamente in progresso: il patrimonio pro capite è cresciuto del 19,7% in 12 mesi (passando da 23,2 a 27,8 milioni) con un aumento importante della componente gestita e dei servizi di advisory. I consulenti finanziari con patrimonio superiore a 20 milioni rappresentano al 31 dicembre 2019 il 53,8% della rete con l'81,6% delle masse gestite.

EFFICIENZA E INNOVAZIONE

Elementi fondamentali per sostenere la crescita e la qualità e per garantire un aumento della produttività è l'**efficienza,** garantita mediante lo studio di soluzioni innovative. È stato adottato, ed è in continuo rafforzamento, un modello definito **cyborg-advisory**: grazie ad una piattaforma di consulenza estremamente evoluta sia dal punto di vista tecnologico, sia delle soluzioni di investimento offerte, i consulenti finanziari vengono messi in condizione di gestire, anche da remoto, un numero sempre maggiore di clienti, garantendo tempestivamente l'assistenza necessaria ed intervenendo con nuove proposte o ribilanciamenti durante la vita del rapporto con il cliente, sulla base dei diversi scenari di mercato e di eventuali variazioni delle esigenze.

Innovazione è, pertanto, un aspetto su cui Fineco fonda la sua esperienza e il suo sapere, grazie al quale consente ai consulenti di dedicare molto più tempo nella gestione della relazione con i clienti, di analizzare ed approfondire le loro esigenze e come possono modificarsi nel tempo, incrementando costantemente la qualità dei servizi offerti e rafforzando il rapporto di fiducia reciproco.

A questo proposito, è stata sviluppata internamente, ed è in continuo sviluppo, **X-Net**, la nuova Cyborg Advisory Platform dedicata ai consulenti finanziari, risultato della miglior tecnologia FinecoBank nelle piattaforme digitali retail: una piattaforma tecnologica all'avanguardia e di semplice accesso, che offre ai consulenti FinecoBank una soluzione integrata che, a differenza del puro robot advisory, esalta la centralità del ruolo del consulente, con il supporto imprescindibile della tecnologia.

Inoltre, mediante l'adozione della firma digitale e del servizio di **Web** e **Mobile Collaboration**, completamente integrato con X-Net, è stata data ai clienti la possibilità di gestire in modo semplice e sicuro le proposte di investimento del proprio consulente finanziario in remoto, direttamente da mobile o dal PC. Grazie alla Web e Mobile Collaboration, il consulente beneficia di una gestione delle pratiche più rapida e paperless, con duplice vantaggio sia per la clientela, alla quale si cerca di offrire un servizio più comodo e flessibile, sia in termini di risorse e materie prime risparmiate.

4.1. FORMAZIONE DEI CONSULENTI FINANZIARI

La centralità della consulenza finanziaria nel modello di business di FinecoBank trova pieno riscontro anche nella profondità dei piani formativi rivolti ai consulenti stessi.

La volontà di offrire ai clienti un servizio di livello superiore e la consapevolezza della complessità e delicatezza del ruolo del consulente, ha incoraggiato la Banca a sviluppare, negli anni, un catalogo corsi ampio e variegato, in grado di tener conto di tutti gli aspetti legati all'attività di consulenza.

Per FinecoBank il consulente finanziario è il **facilitatore in grado di aiutare le persone a raggiungere i propri obiettivi finanziari** di medio/lungo periodo attraverso una pianificazione rigorosa e razionale. Proteggere il risparmio delle famiglie e renderlo redditizio attraverso investimenti sostenibili, personalizzati e sempre in linea con lo specifico profilo di rischio di ogni soggetto è l'obiettivo che ogni giorno perseguono i consulenti finanziari.

In quest'ottica, un'approfondita conoscenza dei mercati e degli strumenti finanziari è certamente indispensabile, seppur non sufficiente. Per svolgere al meglio un ruolo, caratterizzato da un elevato impatto sociale, è essenziale infatti la piena consapevolezza di una moltitudine di fattori, tutti concorrenti alla definizione dello scenario entro cui un consulente opera e si muove: **dinamiche sociali, sviluppi tecnologici, evoluzioni normative, micro e macro trend economico/produttivi in atto a livello nazionale e internazionale**, che già oggi stanno ridisegnando il mondo in cui vivranno le generazioni future.

A tutto ciò si aggiunge la necessità di sviluppare e consolidare nel tempo **competenze relazionali e capacità empatica**.

Per accompagnare i consulenti finanziari FinecoBank in questo percorso di continuo di aggiornamento e affinamento delle proprie competenze, i piani formativi prevedono **corsi multidisciplinari**, sempre tenuti da specialisti interni o esterni, che mirano a rafforzare hard e soft skills, entrambe fondamentali.

72 ore

Procapite di formazione erogate ai consulenti finanziarii

Nel 2019 sono state erogate in totale 184.000 ore di formazione (circa **72 ore per ogni consulente finanziario**), a fronte delle circa 160.000 erogate nel 2018 (circa 61 ore per ogni consulente finanziario), così suddivise:

- **117.221 ore** di formazione su temi obbligatori;
- **59.273 ore** di formazione su temi di business;
- **1.605 ore** di formazione sul segmento private;
- **6.398 ore** di formazione per i neo consulenti finanziari;
- decine di video, supporti, webconference, webinar e sessioni dedicate; una ricca piattaforma di e-learning dedicata all'approfondimento con la disponibilità dei materiali d'aula;
- **docenti altamente qualificati** e personalità di spicco del panorama finanziario e accademico;
- **percorsi formativi strutturati** ad hoc per incontrare specifiche esigenze, disegnati di volta in volta insieme alla struttura manageriale e differenziati area per area sulla base delle esigenze reali della rete.

Sono state strutturate **attività ad alto valore aggiunto pensate per il segmento Private** e le sue peculiari necessità. Lo specifico percorso formativo ha l'obiettivo primario di ampliare ulteriormente le competenze acquisite in termini di **asset protection, private insurance e real estate advisory**.

Un'attenzione particolare a seguito dell'emanazione del Nuovo Regolamento Intermediari in vigore dal febbraio 2018, è stata rivolta anche ai temi di possesso e mantenimento dei requisiti di idonee conoscenze e competenze richiesti alla Rete dei consulenti finanziari (articoli 78-82). Per ottemperare a tali obblighi, è stata effettuata una revisione delle esigenze di sviluppo e formazione, tramite un assessment di valutazione delle conoscenze e competenze reso disponibile per l'intera Rete Fineco. Gli eventuali gap di competenze sono stati colmati con specifici percorsi di formazione online. Inoltre, per garantire il mantenimento e l'aggiornamento delle idonee conoscenze e competenze, è stato individuato un percorso di formazione di 30 ore riconosciuto valido ai fini Consob, Ivass ed EFPA.

Infine, la Banca ha continuato ad investire sui **giovani consulenti finanziari** con un progetto di formazione biennale per l'acquisizione delle competenze tecniche e comportamentali utili e necessarie all'esercizio della professione. Nello specifico, nel 2019, sono stati erogati 39 corsi di formazione dedicati, sia a carattere tecnico che comportamentale, per un totale di oltre 84 giornate di formazione.

5 I NOSTRI CLIENTI

5.1. SODDISFAZIONE DEI CLIENTI E QUALITÀ DEL SERVIZIO (CUSTOMER EXPERIENCE)

5.2. CORRETTEZZA E TRASPARENZA

5.3. PRIVACY E PROTEZIONI DEI DATI

5.4. EDUCAZIONE E INCLUSIONE FINANZIARIA

5.5. PRODOTTI E INVESTIMENTI RESPONSABILI

Policy e strumenti normativi

- Carta di Integrità e Codice di Condotta di Gruppo
- Codice Etico ai sensi del D.lgs. 231/2001
- Linee guida per la predisposizione delle iniziative di marketing e pubblicitarie (circolare n. 118/2019)
- Global Policy - Privacy

Il successo del Gruppo si basa sul rapporto di fiducia con la propria clientela, verso la quale Fineco si impegna a svolgere le proprie attività e ad offrire servizi orientati all'eccellenza, osservando sempre un rigoroso rispetto dell'etica professionale e ispirandosi a principi di correttezza, trasparenza e semplicità dei servizi e delle comunicazioni.

Una condotta corretta nello svolgimento del business è di fondamentale importanza per Fineco, che formalizza all'interno della propria **Carta di Integrità e Codice di Condotta** l'obbligo dei dipendenti e dei consulenti finanziari di agire con la dovuta diligenza e la necessaria professionalità in ogni interazione con i clienti, considerando sempre, prima di tutto, le loro esigenze, vantaggi e aspettative. A questo proposito, anche il **Codice Etico** stabilisce che i rapporti con i clienti della Banca (indipendentemente dalla natura pubblica o privata di questi ultimi) devono essere improntati a criteri di onestà, cortesia, trasparenza, correttezza professionalità e collaborazione.

5.1. SODDISFAZIONE DEI CLIENTI E QUALITÀ DEL SERVIZIO (CUSTOMER EXPERIENCE)

Da vent' anni Fineco si impegna a semplificare la vita dei clienti, grazie all'unicità del suo modello di business che mira a offrire servizi innovativi, semplici ed efficienti.

La crescente digitalizzazione in Italia sta cambiando il comportamento e le aspettative dei consumatori nella vita di tutti i giorni. Questo trend strutturale incoraggia sempre più i clienti a scegliere la propria banca di riferimento, guidati dal concetto di qualità dei servizi, prodotti proposti e della customer experience complessiva, più che da un mero concetto di prossimità territoriale. Per tale motivo il **continuo miglioramento della customer experience** è per Fineco fondamentale e si basa a sua volta proprio sul concetto di semplicità che rappresenta il tratto caratteristico del Gruppo.

Al fine di **semplificare la vita dei clienti**, l'offerta di FinecoBank si basa sul concetto di **One Stop Solution**: il cliente può accedere ai servizi bancari, di brokerage e di investimento attraverso un unico conto corrente. Tuttavia, offrire una "soluzione unica" non è sufficiente: l'obiettivo della Banca è **offrire sempre l'eccellenza**.

Grazie alla profonda cultura IT interna, Fineco è in grado di sfruttare al massimo il valore derivante dalla conoscenza dei clienti, che utilizzano in maniera importante le piattaforme proprie del Gruppo.

Per questo motivo, la Banca è costantemente impegnata nello sviluppo di prodotti e servizi di facile utilizzo e di altissima qualità che siano in grado di soddisfare tutte le esigenze finanziarie dei clienti.

Nel 2019 il numero dei clienti si attesta a **1.330.709** in crescita del **6%** rispetto allo scorso anno. I clienti continuano infatti a premiare la trasparenza dell'approccio Fineco, l'elevata qualità e la completezza dei servizi finanziari riassunti nel concetto di "**one stop solution**".

Numero di clienti per tipologia[51]	2019	%	2018	%
Retail	1.258.673	**94,6%**	1.190.886	**95,2%**
Private	55.642	**4,2%**	46.032	**3,7%**
Persone Giuridiche (quali Enti Istituzionali o Associazioni)	16.394	**1,2%**	14.348	**1,1%**
Totale	**1.330.709**	**100%**	**1.251.266**	**100%**

Il 2019 si è sviluppato su tre direttrici di business molto evidenti:

- Offrire alla clientela soluzioni che garantissero una relazione sicura con la Banca;
- Fornire una migliore Customer Experience per i Clienti Private;
- Cogliere le opportunità offerte da MIFIDII, al fine di offrire alla crescente platea di operatori professionali in ambito brokerage, una serie di servizi e di strumenti dedicati a loro.

[51] Il numero di clienti per tipologia riportati nella tabella si riferiscono alle persone fisiche con un conto corrente Fineco, e non al numero di conti correnti. Le persone con più di un rapporto contrattuale sono state considerate solamente una volta (ad ogni utente è stata attribuita la classificazione di uno dei rapporti di cui risulta intestatario). Il numero differisce da quello riportato all'interno della Relazione sulla Gestione consolidata (1.357.833), in quanto non considera i clienti intestatari di prodotti differenti dai conti correnti e gli intestatari di conti tecnici per i quali risulta chiuso il corrispondente conto ordinario.

La comunicazione con i clienti si fonda su un costante dialogo attraverso il servizio di **Customer Care** e la rete di consulenti finanziari: è fondamentale ascoltare il Cliente e supportarlo nelle decisioni, così da renderlo fiducioso nella competenza di Fineco. Per fare questo è altresì necessario che il cliente disponga di canali appropriati per **condividere feedback e reclami** che aiutino la Banca ad avere informazioni utili per attivare quei processi di continuo miglioramento e di perfezionamento di prodotti e servizi, alla base del successo di Fineco. FinecoBank gestisce oltre **320.000 contatti ogni mese**, via **telefono**, **e-mail**, **chat** e **SMS** con elevati livelli di servizio. Circa il 90% dei contatti viene evaso direttamente durante la conversazione con il cliente. I reclami dei clienti sono sempre analizzati, compresi e registrati. Ad essi viene dedicata molta attenzione al fine di migliorare la qualità dei servizi. Nel 2019 sono pervenuti **2.396 reclami** (a fronte dei 3.308 del 2018) e ne sono stati evasi **2.329** (dei quali 186 pervenuti nel 2018)[52].

2.396
reclami
a fronte dei 3.308 del 2018

2.329
evasi
dei quali 186 pervenuti nel 2018

Nel primo semestre del 2019, l'applicazione della normativa europea PSD2 (Payment Services Directive 2), nata con l'obiettivo di innovare, in termini di accessibilità e di sicurezza, la gestione dei pagamenti e dei rapporti con il mondo bancario, ha introdotto importanti cambiamenti nel mondo dei servizi finanziari, conducendo a una significativa evoluzione a livello di customer experience di accesso sicuro ai servizi di pagamento e banking online: la **Strong Customer Authentication** (**SCA**) o Autenticazione Forte.

FinecoBank ha interpretato la normativa introducendo il servizio **Mobile Code** che associa l'aderenza a tutte le caratteristiche di sicurezza richieste dalla normativa ad una accurata ricerca di fluidità nella customer experience portando in breve tempo una larga parte della clientela all'adozione dello strumento che FinecoBank ha affiancato al classico **SMS PIN** o "**one time password**". Tale servizio, introdotto all'inizio di giugno 2019, conta ad oggi quasi 600.000 utilizzatori che ogni giorno autorizzano mediamente 40.000 operazioni attraverso il codice associato alla App Fineco presente sul loro SmartPhone.

La veloce adozione del servizio su una porzione così ampia di clienti attivi ha inciso sui volumi di contatti alle strutture di Customer Care che, durante l'ultimo trimestre dell'anno, si è attestata su una **media di 350.000 contatti al mese**, provocando un leggero calo delle performance di Customer Care, come di seguito evidenziato.

[52] Si segnala che i reclami 2019 che non sono stati evasi hanno scadenza nell'anno 2020.

CUSTOMER CARE FINECO

La soddisfazione del cliente parte da qui.

SMS

85%

SMS gestiti in pochi secondi

sempre attivo

(87% nel 2018)

TI TELEFONIAMO NOI

68%

Clienti ricontattati

entro 30'

(89% nel 2018)

FORM CONTATTI

78%

Email gestite

entro 24h

(76% nel 2018)

NUMERO VERDE 7/7

67%

chiamate gestite

entro 20''

(83% nel 2018)

320.000
contatti al mese

97% **CLIENTI SODDISFATTI**

(96% nel 2018)[53]

Un ulteriore indicatore estremamente importante per valutare il rapporto complessivo tra la Banca e la clientela è rappresentato dall'**Indice di Customer Satisfaction** che si conferma anche per il 2019 pari al **97%** (+ 1 punto percentuale rispetto al 2018).

Inoltre, al fine di misurare più puntualmente il tasso di soddisfazione del cliente ad ogni interazione attraverso i canali di contatto, è stato implementato un sistema di feedback sui servizi e prodotti: al termine di ogni interazione viene chiesto al cliente il grado di soddisfazione in merito all'assistenza ricevuta o i motivi della sua insoddisfazione.

[53] Fonte dati: KANTAR TNS

Questi commenti sono analizzati quotidianamente e rappresentano il motore che spinge Fineco a rivedere i suoi processi interni, affinché possano sempre rispondere all'evoluzione delle esigenze dei clienti, nell'ottica di semplificare i servizi e renderli sempre più accessibili.

A questo proposito, nel 2019 si registra che circa il 3% delle interazioni avute con la clientela esprimono un grado di insoddisfazione.

Per quanto concerne i riconoscimenti sul fronte delle Customer Experience, Kantar ha analizzato il settore Retail Banking in Italia indicando Fineco come **Best Performer per customer experience**, con un **punteggio superiore del 36% alla media del mercato**.

5.2. CORRETTEZZA E TRASPARENZA

La trasparenza è da sempre uno dei pilastri portanti del patto di fiducia tra Fineco e i propri clienti, nonché elemento fondamentale della cultura aziendale. Oltre a quanto stabilito all'interno della **Carta di Integrità e Codice di Condotta** di Gruppo e del Codice Etico, il Gruppo ha emanato internamente una specifica circolare denominata **Linee guida per la predisposizione delle iniziative di marketing e pubblicitarie** (n. 118/2019), finalizzate ad agevolare il consolidamento e la diffusione di una cultura interna improntata ai principi di onestà, correttezza e rispetto delle norme, le quali stabiliscono chiaramente che un comportamento nei confronti dei clienti può essere definito scorretto nel momento in cui comporta una alterazione nelle azioni e nella percezione del consumatore nei confronti del prodotto / servizio offerto, indipendentemente dall'effettivo danno causato allo stesso.

Per questo motivo, Fineco si impegna affinché le comunicazioni si distinguano per la semplicità di esposizione, grazie ad un **linguaggio diretto e immediatamente comprensibile**. Quando presenti, le fonti relative ad evidenze numeriche quali-quantitative o a condizioni di dettaglio sono sempre riportate all'interno dello stesso documento informativo e facilmente verificabili.

L'iter di creazione, approvazione e pubblicazione dei contenuti delle comunicazioni verso la clientela, comprensive delle comunicazioni di marketing, segue un rigido processo di approvazioni interne che coinvolge diverse strutture della Banca.

Sono infatti previsti controlli di primo livello, effettuati direttamente da chi si occupa di produrre i contenuti, e verifiche successive da parte delle strutture di compliance, legali e di tutti gli uffici interessati (quali, a titolo esemplificativo, sviluppo prodotti, security, servizi di investimento, ecc.). Tutte le comunicazioni effettuate verso i clienti vengono generate e messe in produzione da personale interno a Fineco, senza coinvolgimento di terze parti esterne a garanzia ulteriore di privacy e di controllo sul flusso di pubblicazione. Nel 2019 non si sono verificati casi di non conformità in materia di comunicazione commerciale.

A questo proposito, si segnala che in data 20 dicembre 2019, la Banca ha ricevuto comunicazione dall'Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato (A.G.C.M.) di avvio di un procedimento finalizzato a valutare la conformità al codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005) di una pratica commerciale seguita in passato dalla Banca per promuovere l'apertura del conto corrente. FinecoBank ha fornito all'Autorità, nei termini prescritti, tutte le informazioni richieste ai fini della valutazione, illustrando le ragioni per le quali ritiene di aver operato correttamente. Tuttavia non può escludere l'eventualità che il procedimento si possa concludere in senso sfavorevole con l'applicazione di una sanzione, qualora l'Autorità ritenesse accertate violazioni al Codice del Consumo. Per ulteriori dettagli si rimanda al documento Relazioni e Bilanci 2019 del Gruppo FinecoBank (Parte B- Informazioni sullo stato patrimoniale consolidato – Passivo, sezione 10 - Fondi per rischi e oneri).

Trasparenza in Fineco vuol dire accessibilità alle informazioni in qualunque momento e assistenza dedicata, immediata e "all-in-one". Grazie ad un complesso sistema di **data analytics**, infatti, Fineco riesce a profilare le comunicazioni agli utenti con estrema granularità, assicurando che ogni cluster riceva esclusivamente informazioni pertinenti o di suo interesse. Anche il **percorso di navigazione** nell'area riservata del sito segue un approccio analogo, attraverso l'erogazione di messaggi pubblicitari segmentati per tipologia di utente.

I materiali di marketing, come le comunicazioni email e le pagine del sito web, seguono template di impaginazione predefiniti che agevolano il recepimento delle informazioni. Grazie alla struttura di tipo "responsive", la maggior parte delle comunicazioni email sono inoltre ottimizzate per la lettura da dispositivi mobile, adattandosi in automatico alle diverse risoluzioni dello schermo.

5.3. PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

La protezione della privacy e delle informazioni sulla clientela rappresenta un fattore fondamentale per le attività di Fineco, che si impegna a operare affinché la raccolta e il trattamento dei dati personali avvengano nel rispetto delle disposizioni di legge e della normativa vigente in tale materia. Per questo motivo Fineco si avvale della **Politica Globale sulla Privacy** che, recependo la Direttiva 95/46/CE, permette di garantire il rispetto delle norme sulla protezione dei dati; la Policy sarà aggiornata a livello di Gruppo nel 2020.

Con particolare riferimento alla **protezione dei clienti**, sono state adottate una serie di politiche e procedure volte alla protezione dei dati e alla mitigazione dei potenziali rischi connessi, tra cui la divulgazione o l'uso improprio dei dati personali. Le misure adottate internamente da FinecoBank coprono tutti i processi aziendali, dalla progettazione dei prodotti e servizi, alla formazione, agli incentivi, fino all'interazione con il cliente:

- La diffusione, all'interno di FinecoBank, di una **circolare in materia di trattamento dei dati personali** ai sensi del Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679 (GDPR – General Data Protection Regulation) entrato in vigore nel corso del 2018, che individua i principi base e le regole di natura organizzativa per implementare la normativa di riferimento sul trattamento e la protezione di dati personali;
- L'istituzione di un **regolamento sull'utilizzo degli strumenti elettronici** (es. posta elettronica, rete internet, laptop e smartphone) durante il lavoro, con lo scopo di definire i principi di comportamento sul corretto utilizzo degli stessi che i destinatari sono tenuti a osservare nell'esecuzione della propria attività lavorativa, tra cui regole in tema di sicurezza, protezione dei dati personali, riservatezza e tutela dei lavoratori della Banca;
- La condivisione di specifiche **linee guida sul Periodo di conservazione dei dati e sui Diritti degli Interessati**, che definiscono il periodo di conservazione dei dati personali, tenendo conto della loro categorizzazione, e le modalità di gestione dei diritti degli interessati al riguardo;
- Una **valutazione dell'impatto sulla protezione dei dati** (**DPIA – Data Privacy Impact Assessment**), al fine di regolamentare la valutazione di impatto del trattamento dei dati personali nei casi in cui, specialmente in presenza di nuove tecnologie e tenendo conto della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, si presenti un potenziale rischio elevato per i diritti e le libertà dell'interessato;
- L'avvio di un processo di identificazione delle principali attività poste a carico del **Data Protection Officer** (**DPO**) dalla normativa di riferimento, con un focus sulla gestione di eventuali data breach che si possono configurare come violazione di dati personali.

Tali strumenti, che sono stati oggetto di revisione alla luce del Regolamento europeo GDPR e approvati dagli Organi interni competenti, sono pubblicati e messi a disposizione di tutti Destinatari sul portale aziendale, nonché condivisi al momento dell'assunzione (o avvio della collaborazione) con ciascun dipendente (o collaboratore) che utilizzi sistemi informativi della Banca, con relativa presa visione.

A supporto di ciò, va segnalato che nel corso del 2019 Fineco ha continuato a sviluppare e migliorare le misure necessarie ad implementare le novità normative indicate dal GDPR, tra cui la **data protection by design e by default**, la **valutazione dell'impatto sulla protezione dei dati** (DPIA), **l'implementazione del registro delle attività di trattamento** e il **rafforzamento delle misure di sicurezza.** Ciò ha permesso alla Banca di mantenere costante l'impegno nella tutela della privacy e della sicurezza dei dati personali dei propri clienti e dipendenti, assicurando un alto livello di protezione da furti e perdite di dati. La protezione delle risorse informatiche viene infatti considerato un aspetto di rilevante importanza, pietra miliare per salvaguardare il valore esistente e la capacita di creare valore in futuro, in termini di competitività e crescita.

Anche a questo fine, nel corso del 2019 la Banca si è premurata di continuare a erogare a tutto il proprio personale un **piano formativo obbligatorio in ambito privacy**, come introduzione generale all'argomento della protezione dei dati personali.

Nello svolgimento di queste attività, il **Data Protection Office** (**DPO**) ha assunto un ruolo sempre più centrale, sia nella generale gestione della tematica privacy, sia per il lancio di nuovi progetti che abbiano direttamente o indirettamente impatti sulla protezione dei dati personali, al fine di valutare la fattibilità e le più adeguate modalità di attuazione.

Il DPO si avvale del supporto della Funzione di Compliance, e assicura il presidio della normativa in materia di privacy, garantendo il recepimento dei relativi aggiornamenti e l'allineamento normativo, monitorando gli adempimenti previsti anche dai provvedimenti dell'Autorità Garante, garantendo in questo modo il presidio del rischio di non conformità.

In quest'ottica è stato definito un articolato insieme di misure tecniche e organizzative di sicurezza informatica volte a prevenire la perdita dei dati, nonché gli usi illeciti o non corretti degli stessi, in linea con l'impegno costante di Fineco a investire nell'evoluzione dei propri processi e delle misure tecnologiche di sicurezza.

La Banca ha infatti implementato una procedura di gestione dei data breach che prevede la notifica al DPO delle violazioni rilevate internamente o da soggetti esterni (compresi i clienti), il quale reperisce le informazioni dai dipartimenti competenti e valuta gli impatti dal punto di vista privacy. In questo contesto, a fronte di ciascuna violazione vengono valutate nel concreto le misure necessarie per ridurre il rischio di accadimenti analoghi in futuro, coinvolgendo le strutture competenti della Banca e considerando costantemente la salvaguardia dei dati della clientela e più in generale degli interessati.

La protezione dei dati viene altresì attuata attraverso un monitoraggio delle frodi in conformità alla normativa europea e nazionale, alla regolamentazione di sicurezza e ai migliori standard di settore, in modo da assicurare la protezione dei sistemi informativi da attacchi o incidenti che possano ledere i diritti degli interessati. In caso di data breach la Banca, in qualità di Titolare del trattamento, provvede a effettuare, con le modalità e nei tempi indicati dalla normativa, la valutazione e le eventuali comunicazioni/notifiche dovute ai sensi degli artt. 33 e 34 del GDPR.

Con riguardo alla gestione di segnalazioni e reclami privacy, Fineco ha formalizzato e adottato specifiche procedure interne dirette a garantire che gli stessi vengano debitamente considerati e riscontrati nelle tempistiche previste dal GDPR. Le risultanze di tali attività, come della gestione in sé delle segnalazioni e reclami, costituiscono dati imprescindibili per valutare la situazione dei presidi interni in materia di privacy.

Queste attività e strumenti hanno permesso la mitigazione dei rischi reputazionali e di non conformità nell'ambito del trattamento dei dati personali anche con riferimento alla liceità e correttezza del trattamento medesimo. Pertanto, si riporta che nel corso del 2019, la Banca ha ricevuto **3 denunce comprovate** riguardanti violazioni della privacy dei clienti ritenute, anche solo parzialmente, fondate, benché prive di rischi o del potenziale dannoso per i clienti stessi e i loro diritti e libertà. Inoltre, un'ulteriore segnalazione è stata ricevuta nel 2019, connessa a un miglioramento delle procedure interne della Banca in materia di riservatezza dei dati, successivamente debitamente riviste.
Rispetto a possibili fughe, furti o perdite di dati, sono stati rilevati **3 eventi** nel 2019 (nessuno nel 2018), riguardo ai quali la Banca ha valutato l'assenza di danni per la clientela e posto in essere adeguate misure correttive[54].

[54] Per quanto riguarda FAM non si segnalano denunce comprovate riguardanti violazioni della privacy o eventi di furto o perdita di dati.

5.4. EDUCAZIONE E INCLUSIONE FINANZIARIA

Nel 2019 FinecoBank ha rafforzato le attività volte ad accrescere l'educazione finanziaria, coinvolgendo in tali iniziative sia i clienti, sia i membri delle comunità in cui opera.

L'obiettivo principale è accrescere la consapevolezza e la conoscenza del funzionamento dei mercati finanziari e del migliore e appropriato utilizzo degli strumenti finanziari, finalizzato a gestire al meglio le proprie risorse.

Molteplici sono gli argomenti trattati, dalla **finanza comportamentale** alle regole fondamentali per una **corretta pianificazione finanziaria**, in modo da fornire alle persone coinvolte, gli strumenti necessari per avere chiari i propri obiettivi e l'orizzonte temporale, diversificare e gestire l'emotività in fasi di mercato complesse, evitando le scelte irrazionali, che possono compromettere gli investimenti e prediligendo solidi approcci metodologici.

Coerentemente con il ruolo di leader di mercato nel trading, FinecoBank sente forte questa responsabilità, per questo la formazione retail si spinge ad approfondire anche tematiche come l'analisi tecnica e fondamentale, analisi del rapporto rischio rendimento e varie strategie di trading.

I corsi trading si suddividono in sessioni base, dove si spiega il funzionamento di prodotti e piattaforme, e sessioni più avanzate dove vengono approfonditi concetti di analisi tecnica e fondamentale, anche con il supporto di professionisti esterni. Inoltre, il catalogo attuale di FinecoBank include una rubrica settimanale volta a spiegare il contesto di mercato e aumentare la consapevolezza dei partecipanti per le proprie scelte di investimento.

Il 2019 ha visto la quota di **17.000 partecipazioni** circa ai corsi Fineco (-5% rispetto al 2018), attraverso vari canali:

- **135 incontri in aula** su tutto il territorio nazionale: 23 città italiane coperte nel corso dell'anno;
- **142 webinar** con la possibilità di interagire con gli esperti direttamente via chat;
- **282 video pillole** sempre disponibili e che approfondiscono in pochi minuti temi particolari.

La flessione nelle partecipazioni è dovuta alla minore incertezza e volatilità del mercato registrate nel 2019, che si traducono in una diminuzione della necessità percepita da parte dei clienti di partecipare a corsi di formazione.

Inoltre è stata creata una **video library pubblica** in cui sono rese disponibili anche le registrazioni del **webinar**, per permettere a tutti di accedere liberamente e in qualsiasi orario della giornata.

Oltre a tutte le attività curate dalla funzione Business Training e HR per il progetto giovani, la Direzione Commerciale Rete PFA e Private Banking realizza specifici eventi per i clienti in modo capillare sul territorio.

Tali eventi, che vengono gestiti sia autonomamente dalla rete, sia in collaborazione con relatori/docenti esterni, hanno lo scopo preciso di aumentare/approfondire la conoscenza della clientela sui temi che riguardano gli investimenti e la finanza, al fine di rafforzare la **cultura finanziaria** dei clienti e a diffondere le **regole base per una pianificazione finanziaria professionale**. Nel 2019 sono stati tenuti complessivamente **1.319 eventi** che hanno visto la partecipazione di **56.034 tra clienti e prospect**.

Inoltre da alcuni anni la Banca è impegnata a sensibilizzare PFA e clienti private sul tema più ampio della pianificazione patrimoniale. Tali eventi integrano l'attività di educazione finanziaria vera e propria, facendo emergere la necessità di valutare l'intero patrimonio (anche immobiliare, aziendale) in capo ai clienti e di individuare metodi per la sua efficace gestione e trasmissione alle generazioni future. Gli incontri clienti di questa tipologia (91 su 1.319 eventi realizzati, con oltre 3.500 clienti private coinvolti) sono tenuti da colleghi del team Private Banking Advisory (e, in alcuni casi, da professionisti esterni accreditati) e sono stati l'occasione per far emergere l'esigenza di una consulenza ad ampio spettro che superasse i tradizionali confini della pianificazione finanziaria.

Inoltre, nell'ambito delle iniziative volte a **migliorare l'accessibilità ai servizi**, in linea con la missione di semplificare la vita dei clienti, la Banca mette in atto alcune soluzioni pensate per agevolare la fruizione del sito e della App per le persone non vedenti o ipovedenti.

A questo proposito, Fineco APP è strutturata in modo tale che sia compatibile con i programmi di screen reader di sistema ("Assistente vocale" per la versione Android e "Utility Voice Over" per la versione iOS) che permettono di interpretare tutto il contenuto delle pagine; anche il sito web è sviluppato per garantire la compatibilità con i principali software di screen reader. Questo permette che i menu, i testi e le immagini vengano riprodotte tramite sintesi vocale grazie a codici (tag di riferimento) appositamente integrati.

A livello di user experience, viene prestata particolare attenzione alla progettazione dell'architettura delle informazioni, al fine di garantire una facile navigazione dei contenuti, al corretto contrasto tra lo sfondo e il testo, utilizzando un carattere tipografico leggibile, e alla etichettatura delle immagini inserite, in modo tale che possano essere riconosciute e correttamente interpretate dai software di sintesi vocale. Viene evitato, inoltre, l'utilizzo di componenti che possano ridurre la fruibilità dei contenuti, quali, ad esempio, immagini animate, testi scorrevoli e sfondi sfumati.

5.5. PRODOTTI E INVESTIMENTI RESPONSABILI

Il Gruppo adotta una strategia di crescita sostenibile ispirata ai principi e alle indicazioni volontarie delle organizzazioni internazionali più rilevanti, in coerenza con i 17 obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

L'obiettivo di Fineco è di consolidare sempre di più tale strategia, nella convinzione che investire responsabilmente significa contribuire a generare un impatto positivo in ambito sociale e ambientale in un'ottica di lungo periodo, minimizzando i rischi, senza rinunciare a opportunità di rendimento e di crescita del proprio business.

La funzione **Product and Services** si occupa di promuovere e declinare tale strategia all'interno dei prodotti del Gruppo e si articola nelle seguenti unità operative:

- **Investing Platform**: cura la definizione di nuove piattaforme investing o l'aggiornamento e lo sviluppo di quelle esistenti.
- **Banking and Credit Products**: individua nuovi prodotti e servizi in ambito banking e credit in funzione delle effettive esigenze della clientela e dell'evoluzione del mercato di riferimento;
- **Business Training**: si occupa delle esigenze formative della Rete relativamente ai vari prodotti e servizi, e organizza campagne formative per promuovere l'educazione finanziaria anche per i clienti e prospects retail (cfr. paragrafo 5.4);
- **Global Brokerage**: coordina e presidia l'ideazione e lo studio dei prodotti e servizi di trading da proporre sul mercato domestico e internazionale, in funzione dei bisogni dei clienti e dell'evoluzione del mercato di riferimento;
- **Business Intelligence**: analizza i dati a supporto delle strategie commerciali implementate, monitora l'andamento dei diversi prodotti e servizi e garantisce l'aggiornamento e la creazione di analisi e modelli propedeutici alle attività di internalizzazione.

Al 31 dicembre 2019, l'offerta di FinecoBank nel mondo del risparmio gestito è caratterizzata da una open architecture con circa **6.200 fondi**[55] dalle oltre 70 principali case di investimento globali (SICAV), a questo proposito si evidenzia che:

- il **55% dei fondi** offerti ha un rating **ESG rating** (50% del 2018) e il risparmio investito in tali fondi è pari a 11,3 miliardi di euro (+ 45% rispetto al 2018);
- il **40% dei fondi** offerti ha un **rating Morningstar** pari a "**High**", "**Above Average**", "**Average**" (34% del 2018), con masse pari a 8,7 miliardi di euro (+5,3% rispetto al 2018).

Con particolare riferimento all'ambito **Investing**, i servizi di consulenza sono orientati ad offrire soluzioni che considerino i criteri ESG nella creazione dei portafogli modello, mediante specifiche analisi di natura quantitativa e qualitativa, avvalendosi del supporto dei rating ESG

40%

dei fondi ha un ESG rating pari a "High", "Above Average" e "Average"

[55] Di cui oltre 5.900 negoziabili al 31 dicembre 2019 (dato riportato all'interno della Relazione sulla Gestione consolidata 2019).

dei principali provider riconosciuti dal mercato come **Morningstar** e **Sustainalytics**.

Nello specifico, nella definizione dell'universo degli asset investibili proposti mediante servizi di Advice, FinecoBank ha deciso di considerare solo i fondi d'investimento che abbiano una copertura degli Asset Under Management con ESG Risk Rating pari almeno al 75%.

Nell'ambito delle gestioni patrimoniali, nel marzo 2019 sono state create le **Linee Private Value ESG**, il cui processo di investimento basa la propria strategia di sostenibilità su un **approccio Best in Class**, che seleziona gli emittenti in portafoglio secondo criteri ESG, privilegiando gli emittenti migliori e identificando le best practices nei diversi settori. In particolare, tale processo prevede l'analisi dei Bilanci di Sostenibilità e incontri periodici con il management delle singole Società nelle quali vengono effettuati gli investimenti. Una volta eseguita tale analisi, viene assegnato al titolo un **rating interno**, attribuito tramite un modello statistico che viene confrontato con quello stilato dalle principali Agenzie di Rating. Al 31 dicembre 2019, gli **Asset Under Management** connessi alle Linee Private Value ESG sono pari a **91,4 milioni di euro**.

€ 91,4 mln

Asset Under Management delle Linee Private Value ESG

Per quanto concerne le **forme pensionistiche complementari**, oggi sempre più importanti viste le trasformazioni sociali ed economiche che caratterizzano la società, FinecoBank si è posta l'obiettivo di integrare, entro il 2020, i criteri ESG nella strategia di gestione delle linee di investimento del **Fondo Core Pension**, messe a disposizione dai consulenti finanziari a favore della clientela retail. Al 31 dicembre 2019, gli **Asset Under Management** di Core Pension erano pari a **182 milioni di euro**.

Con riferimento all'area **Banking and Credit Products,** il 2019 è stato l'anno che ha visto il lancio delle prime iniziative di credito green da parte di FinecoBank. A luglio 2019, la Banca ha infatti lanciato la linea **mutui green**, al fine di supportare in maniera concreta le scelte sostenibili dei propri clienti favorendo l'acquisto di immobili con indice di prestazione energetica elevata. Usufruendo dell'offerta dei mutui green, i clienti possono finanziare l'acquisto di immobili in classe energetica A o B con un mutuo ipotecario, per un importo massimo di 1.000.000 euro pari fino all'80% del valore dell'immobile a condizioni vantaggiose, con una riduzione di 0,10% rispetto al listino standard.

Il lancio del prodotto è stato approvato dal Comitato Prodotti di giugno 2019 e, al 31 dicembre, il **20%** del totale delle stipule di mutui acquisto, **rientra nella categoria mutui green**, per un importo totale di **16 milioni di euro**, pari a circa il **22% del totale degli importi erogati dalla Banca**, confermando la volontà

22%

degli importi erogati è per Mutui Green (da luglio 2019)

di Fineco di iniziare a elaborare strategie commerciali che considerino i principi di sostenibilità e che incentivino scelte volte a ridurre l'impatto ambientale. Al 31 dicembre 2019, tutti i processi relativi alla effettiva erogazione dei mutui, dalla richiesta alla sottoscrizione, sono state digitali e paperless oriented, al fine di favorire e incentivare la sostenibilità ambientale in ogni sua forma. Tale aspetto caratterizzerà anche la progettazione di prodotti futuri, coerentemente con la natura stessa del business di Fineco.

Il mercato della finanza verde, inoltre, con le recenti transazioni di green bond e le emissioni sostenibili, rappresenta una parte sempre più rilevante del mercato finanziario, in particolare in Europa.

A questo proposito, anche Fineco durante l'anno 2019, ha iniziato a considerare nelle proprie decisioni di finanziamento questo tipo di strumenti finanziari, come parte integrante della propria strategia di sostenibilità.

Al 31 dicembre 2019, il Gruppo detiene un **portafoglio sostenibile** composto da **green e social bond** che ammonta a circa **135,6 milioni di euro**, pari a circa lo **0,9%** sul totale del portafoglio di proprietà di Fineco (esclusi i bond di Unicredit); in particolare, le emissioni covered bond ESG, ammontano a circa **63,9 milioni di euro**, pari al **10,2%** del totale dei **covered bond in portafoglio**.

A testimonianza dell'impegno sugli investimenti responsabili, Fineco si pone come obiettivo di aumentare la copertura dei green e social bond all'interno del proprio portafoglio, fissando obiettivi specifici a partire dall'anno 2020.

Anche la Società Irlandese, **Fineco Asset Management** (**FAM**) è continuamente alla ricerca di opportunità per sviluppare la propria offerta di prodotti e servizi sostenibili e per promuovere un approccio responsabile agli investimenti. L'integrazione sempre maggiore dei criteri ESG nei processi di investimento, rappresenta, infatti, un aspetto prioritario per FAM che, nel corso del 2020, si pone l'obiettivo di sviluppare una **Policy di Investimento Responsabile** e di valutare la sottoscrizione ai **Principles for Responsible Investiment delle Nazioni Unite** (**UN PRI**).

Tra i prodotti e servizi offerti da FAM, si segnalano **FAM Sustainable** e **FAM MegaTrends** (che alloca il 25% degli asset in investimenti sostenibili o responsabili), per i quali la Società sta conducendo campagne di marketing, anche attraverso brochure informative, al fine di sensibilizzare gli investitori in merito a tale tematica. In particolare, il **fondo multitematico FAM MegaTrends**, consente di identificare diversi temi di investimento in linea con rilevanti fattori socio-economici, ambientali e tecnologici che rispecchiano il mutare dello stile di vita del mondo odierno, quali demografia, sostenibilità, urbanizzazione, tecnologia e innovazione[56].

Per questi prodotti, le procedure di due diligence e di analisi dei fondi considerano i criteri ESG e, a questo proposito, FAM ambisce ad integrare tali criteri nelle procedure di due diligence di **tutti gli investimenti futuri,** in quanto li ritiene rilevanti per conseguire un rendimento anche misurato in termini di risk-adjusted performance returns ovvero rettificato per il rischio assunto.

A tale scopo, FAM continua nella ricerca attiva di gestori di fondi impegnati a investire in modo responsabile, valutando positivamente alcuni aspetti come: la partecipazione della Casa di Investimento agli UN PRI, l'integrazione dei criteri ESG all'interno del processo di valutazione e identificazione di eventuali investimenti oppure l'interazione attiva dei gestori con le Società e l'utilizzo del loro diritto di voto per influenzare positivamente gli standard ESG.

I criteri ESG influenzano il processo di investimento secondo diversi gradi di incisività; in particolare la esistono strategie di sostenibilità che richiedono di superare una certa soglia per fare in modo che la decisione sull'investimento sia positiva e, allo stesso modo, qualsiasi mancanza può portare alla raccomandazione di non investire nel caso di fondi nuovi o di vendere, nel caso di fondi esistenti.

Inoltre, il Comitato Investimenti di FAM ha la facoltà di vietare un investimento, nel caso non soddisfacesse specifici requisiti ESG, e il team Investimenti aderisce a specifiche liste di sanzioni per contrastare il finanziamento al terrorismo[57].

[56] Nello specifico il fondo multitematico consente di effettuare investimenti in otto ambiti: cambiamenti climatici, invecchiamento demografico, acqua, smart cities, droni, fintech, veicoli elettrici e autonomi e oncologia.
[57] FATF, UN, OFAC e EU.

A questo proposito, la tabella seguente riporta la percentuale di asset soggetta a screening positivo e negativo secondo criteri ambientali e/o sociali:

Asset oggetto di screening positivo e negativo in ambito ambientale e sociale	2019	2018
% degli asset oggetto di screening ambientale e/o sociale positivo	**7,1%**	**5,2%**
% degli asset oggetto di screening ambientale e/o sociale negativo	**5,0%**	**5,0%**
% degli asset oggetto di screening ambientale e/o sociale combinato positivo e negativo	**3,4%**	**2,7%**

Gli asset soggetti a screening sono quelli coperti dalle analisi effettuate da Morningstar[58], in particolare:

• lo **screening positivo** identifica come Investimenti sostenibili, i fondi che riportano espliciti riferimenti ad attività, impatti o strategia di sostenibilità nel proprio prospetto o nei documenti di offerta e viene impiegato per:

- i **Fondi ESG**, che incorporano i criteri ESG all'interno del processo di investimento o nelle attività di engagement;
- gli **Impact Funds**, rientranti nella strategia dell'Impact Investing, ovvero nella categoria di investimenti in imprese e organizzazioni che hanno l'obiettivo di generare un **impatto sociale e ambientale misurabile** e in grado, allo stesso tempo, di produrre un ritorno economico per gli investitori, in ambiti specifici come la diversità di genere, e lo sviluppo della comunità.
- i "**Fondi settoriali per l'ambiente**", ovvero fondi non diversificati che investono in settori orientati all'ambiente come l'energia rinnovabile o l'acqua.

• anche lo **screening negativo** avviene utilizzando i dati forniti da Morningstar ed esclude fondi che investono in specifici settori considerati controversi da un punto di vista della sostenibilità ambientale e sociale.

Nel corso del 2019 è stata avviata un'ulteriore iniziativa che consiste nella valutazione e attribuzione di un punteggio per conoscere il posizionamento ESG di Fineco Asset Management. A tal fine, è stata avviata una collaborazione con diversi provider indipendenti per valutare i fondi di FAM, in linea con l'obiettivo di delineare uno specifico profilo ESG per ogni portafoglio che, una volta completato, consentirà di identificarne aree di forza o debolezza e di implementare le modifiche necessarie per migliorarne il profilo di investimento responsabile e il rating ESG.

[58] I dati inclusi nella tabella includono i soli dati relativi a Fineco Asset Management (FAM). Si segnala che non sono soggetti a screening positivo e negativo, rispettivamente il 19,6% e 22,3% degli asset, in quanto non rientranti nei criteri analizzati da Morningstar.

6/ GLI AZIONISTI

Fineco promuove in modo proattivo una costante ed efficace comunicazione con gli investitori e la comunità finanziaria globale, sottolineando il proprio impegno per la trasparenza.

Il dialogo è gestito attraverso incontri periodici e conference call con azionisti istituzionali e analisti. Il **team di Investor Relations** fornisce comunicazioni accurate, efficaci e tempestive sulla performance finanziaria, la strategia e l'evoluzione della Banca al fine di supportare una valutazione equa della stessa e costruire il proprio azionariato in un'ottica di lungo termine.

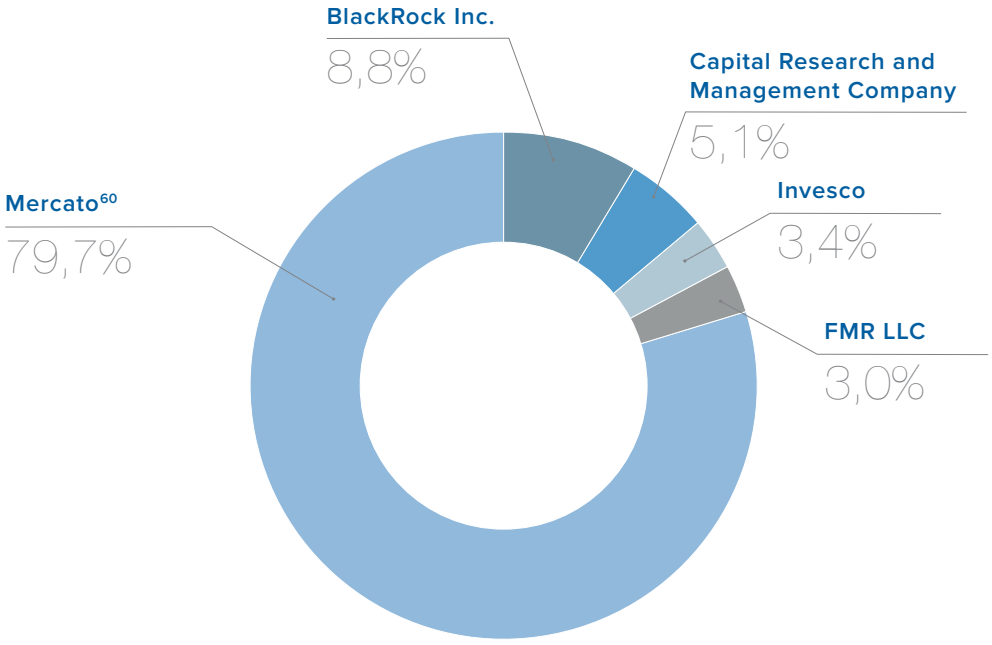
Il 2019 è stato caratterizzato da un **dialogo particolarmente intenso con la comunità finanziaria** soprattutto nella seconda parte dell'anno, a seguito del deconsolidamento dal Gruppo UniCredit. Tale dialogo si è sviluppato attraverso:

- **23 giornate** di partecipazione a **conferenze internazionali** (+8 rispetto al 2018);
- **14 giornate** di **roadshow** in tutto il mondo (+4 rispetto al 2018);
- Specifici **incontri one-to-one / group meeting / conference call**.

Nel corso dell'anno sono state raggiunte **636 interazioni con investitori istituzionali** (**+61%** rispetto al 2018), il doppio degli investitori contattati rispetto al 2015, primo anno dopo la quotazione avvenuta a luglio 2014. La Banca inoltre, ha tenuto 4 conference call istituzionali per presentare al mercato i risultati economici trimestrali.

Il capitale sociale di Fineco interamente sottoscritto e versato è pari a Euro 200.941.488, suddiviso in n. 608.913.600 azioni ordinarie del valore nominale di Euro 0,33 ciascuna.

La composizione[59] dell'azionariato di Fineco nel 2019



[59] Fonte: Consob, Partecipazioni rilevanti – 12 dicembre 2019.
[60] Si riferisce alla quota di capitale in mano ad azionisti che non sono in possesso di partecipazioni rilevanti, quindi sotto il 3%.

Nel corso dell'anno 2019, UniCredit S.p.A. ha ceduto l'intera partecipazione detenuta in Fineco: in due distinte operazioni a maggio e luglio, durante le quali sono state immesse sul mercato un totale di **215,1 milioni** di azioni pari al **35,3%** del capitale della Banca, che hanno condotto all'aumento della partecipazione da parte di **BlackRock** (da 6,9% del 2018 al 8,8% del 2019), **Capital Research and Management Company**, **Invesco** e **FMR** che hanno raggiunto o superato la soglia del 3% nel 2019, raggiungendo rispettivamente il **5,1%**, il **3,4%** e il **3,0%**.

Nel 2019, inoltre, Fineco ha continuato il percorso di dialogo con gli investitori socialmente responsabili (**Socially Responsible Investors - SRI**) e **agenzie di Sustainability Rating**, aderendo ad esempio per la terza volta all'**Italian Sustainability Day** organizzato da **Borsa Italiana** per supportare il dialogo tra Società quotate e stakeholder finanziari, nel quale sono state approfondite tematiche relative alle metriche ESG tramite incontri dedicati. Infatti, uno dei principali obiettivi di Fineco si conferma essere il costante miglioramento della comunicazione con il mercato e la divulgazione di informazioni non finanziarie.

Nel 2019, **Standard Ethics**, un'agenzia indipendente che assegna rating di sostenibilità su richiesta, **ha confermato lo Standard Ethics Rating a "EE", un "strong investment grade"** assegnato a Società sostenibili con un basso profilo di rischio reputazionale e forti prospettive di crescita a lungo termine. Lo Standard Ethics Rating è una valutazione di sostenibilità e governance basata sui principi e sulle direttive delle Nazioni Unite, dell'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico (OCSE) e dell'Unione europea. FinecoBank è anche **inclusa nello Standard Ethics Italian Banks Index** e nello **Standard Ethics Italian Index** (le componenti dell'Indice sono le 40 maggiori Società italiane quotate sulla Borsa Italiana FTSE-MIB), nonché tra i principali indici e benchmark di performance ambientali, sociali e di governance.

Inoltre, nel 2019 MSCI ha reso pubblici per la prima volta i rating ESG delle prime 2.800 Società appartenenti all'indice **MSCI ACWI Investable Markets**, indice che misura le opportunità di investimento delle organizzazioni. A FinecoBank è stato attribuito un **rating pari ad A** (in miglioramento rispetto al precedente, pari a BBB), su una scala che va da CCC a AAA.

Infine, nel corso del 2019 è **proseguita l'attività di engagement degli azionisti istituzionali e dei proxy advisors**, al fine di fornire informazioni e supportare le analisi relativamente alle proposte assembleari e, in particolare, alle politiche di remunerazione di FinecoBank.

7 AMBIENTE E COMUNITÀ LOCALE

7.1. RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE E COMPLIANCE

7.2. COMUNITÀ LOCALE E PROGETTI CHARITY

7.1. RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE E COMPLIANCE

Policy e strumenti normativi

- Codice Etico ai sensi del D.lgs. 231/2001

La natura stessa del modello di business di Fineco è orientata a ridurre al minimo gli impatti ambientali diretti prodotti, concentrandosi principalmente su un uso responsabile delle risorse, favorendo sempre di più i processi di dematerializzazione propri del business, e sul rispetto di tutte le normative ambientali e dei codici di autodisciplina.

Pur in assenza di una specifica politica complessiva di compliance ambientale, il Gruppo è impegnato a minimizzare l'impatto sull'ambiente.

Il Codice Etico esplicita l'impegno della Banca a valutare attentamente le conseguenze ambientali di ogni scelta compiuta nello svolgimento delle proprie attività, sia in relazione al consumo di risorse e alla generazione di emissioni e rifiuti direttamente legati al lavoro svolto, sia ad attività e comportamenti che non controlla direttamente, in quanto posti in essere da soggetti terzi quali clienti e fornitori.

Per quanto concerna la compliance ambientale, nell'arco del 2019 come nel 2018, non sono state comminate sanzioni per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale, né sono pervenuti reclami.

Nel corso dell'anno 2020, FinecoBank avvierà un processo di progettazione e implementazione di un **Sistema di Gestione Ambientale** (**SGA**), conforme ai requisiti del regolamento EMAS n. 1221/2009/CE. Tale processo prevedrà, tra le altre cose, una **Analisi Ambientale iniziale** che consentirà di valutare attentamente l'attuale modalità di gestione delle tematiche ambientali messe in atto dall'azienda, con l'obiettivo di individuare eventuali scostamenti rispetto ai requisiti richiesti da EMAS e dalla legislazione ambientale di riferimento, la definizione di una **Politica Ambientale**, specifiche **attività di formazione** relative al SGA e la redazione della **Dichiarazione Ambientale**.

In particolare, l'analisi iniziale verterà su **aspetti ambientali sia diretti**, quali ad esempio consumi energetici e di risorse e gestione dei rifiuti, **sia indiretti**, ovvero inerenti l'integrazione dei criteri ambientali nelle policies, nelle scelte di business aziendale (quali i processi di erogazione del credito e lo sviluppo di strumenti finanziari green) e nelle politiche di approvvigionamento. Gli esiti di tali analisi consentiranno di condurre una specifica **valutazione dei rischi di natura ambientale** sia connessi direttamente all'operatività dell'azienda,

sia riconducibili, in termini più ampi, alla possibile non conformità alla legislazione o ai rischi di mercato dovuti all'incapacità di prevedere o soddisfare le nuove esigenze della clientela. L'analisi iniziale e la valutazione dei rischi porteranno a **definire gli obiettivi e a focalizzare gli interventi necessari per la strutturazione del Sistema di Gestione Ambientale**. La definizione di una specifica **Politica Ambientale**, invece, descriverà l'impegno e l'orientamento di FinecoBank e i principi generali che ne orienteranno le scelte di business.

7.1.1. DEMATERIALIZZAZIONE E IMPIEGO RESPONSABILE DELLE RISORSE

Ad oggi, il Gruppo FinecoBank concentra il proprio impegno nel minimizzare l'impatto ambientale principalmente sui processi di **dematerializzazione**, attraverso innovazioni come la **firma digitale remota** e la **firma grafometrica**, che permettono di ridurre sensibilmente i flussi cartacei e le relative emissioni. L'obiettivo è rendere più sostenibili i processi, riducendo il consumo di materiali: l'uso della carta può infatti essere limitato grazie all'impiego della tecnologia.

Nel 2018, in particolare, sono state rilasciate nuove modalità di **sottoscrizione digitale di contratti e disposizioni**. Tali funzionalità sono rivolte sia alla clientela che opera direttamente sul sito web della Banca, sia alla clientela che opera per il tramite della Rete dei consulenti finanziari. Al 31 dicembre 2018, **più del 70% delle richieste di apertura rapporti**, veicolate tramite i consulenti finanziari, erano state sottoscritte dal cliente con la **firma grafometrica**, attraverso un processo completamente digitale.

Inoltre, le richieste di adesione con firma digitale remota ad alcuni servizi quali, a titolo esemplificativo, la richiesta di carta di debito o la sottoscrizione di prestiti personali o le richieste di nuove aperture di fido, hanno raggiunto percentuali di utilizzo ampiamente sopra alla modalità tradizionale, svincolando il Cliente dalla necessità di dover stampare e inviare modulistica cartacea alla Banca.

Più in generale, l'ideazione e la realizzazione di nuovi servizi per la clientela, passa attraverso un approccio condiviso tra tutte le strutture di progetto coinvolte, finalizzato alla **creazione di processi fortemente automatizzati**, in ottica end-to-end, e di flussi di documenti digitali, con l'obiettivo di eliminare la necessità di stampare da parte del Cliente, del Consulente Finanziario e delle strutture di back office coinvolte, riducendo di fatto il consumo di materie prime, in linea con la politica di risparmio e dematerializzazione messe in atto da Fineco. Per quanto riguarda il consumo di carta, nel 2019 il Gruppo ha consumato circa **27,8 tonnellate di carta**, il **100%** della quale **possiede una certificazione FSC** (Forest Stewardship Council).

100%
Carta certificata FSC

Infine, nel 2019, il Gruppo ha lavorato all'implementazione di ulteriori progetti tra cui la firma digitale per i contratti assicurativi, la raccomandata digitale e la trasformazione delle stampe cartacee interne in documenti digitali. La quantità di carta risparmiata grazie all'utilizzo della firma digitale per la sottoscrizione dei contratti, al nuovo processo di digitalizzazione di alcuni uffici (in particolare Reggio Emilia) e alla sostituzione di stampanti locali con stampanti multifunzioni site nei vari piani degli uffici è stata, nel 2019, pari a circa **2,2 tonnellate.**

2,2
Tonnellate di carta risparmiata

Materie prime acquistate (carta)[61]	u.m.	2019	2018
Totale carta da ufficio impiegata	**Kg**	**27.802**	**29.967**
di cui carta riciclata	**Kg**	**514**	**231**
di cui carta riciclata	**%**	**2%**	**1%**
di cui carta certificata FSC	**Kg**	**27.802**	**29.967**
di cui carta certificata FSC	**%**	**100%**	**100%**

Inoltre nel 2019, il Gruppo ha cercato di combinare l'attenzione rivolta al benessere dei dipendenti in azienda e l'impegno verso la sostenibilità ambientale. A tal proposito, negli ultimi mesi del 2019 sono iniziati i test che porteranno alla **progressiva e completa sostituzione dei distributori di bottigliette d'acqua** con erogatori collegati direttamente alla rete idrica, al fine di **ridurre l'utilizzo della plastica**.

Il progetto pilota ha coinvolto circa 200 dipendenti a cui è stata fornita una borraccia al fine di testare i due differenti modelli di erogatori, che permetteranno di avere a disposizione acqua filtrata naturale o frizzante, refrigerata o a temperatura ambiente. Una volta conclusa la fase di sperimentazione e selezionato il modello definitivo, a inizio 2020, gli erogatori verranno progressivamente installati in tutti gli spazi disponibili, sulle sedi di Milano e Reggio Emilia, con l'obiettivo di ridurre drasticamente l'utilizzo della plastica.

7.1.2. GESTIONE DELLA MOBILITÀ, CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI DI CO_2

Nell'ambito dell'impegno di FinecoBank a minimizzare i propri impatti ambientali, il Gruppo sta mettendo in atto, a partire dall'anno 2019, una attività di monitoraggio puntuale dei consumi energetici e delle emissioni di CO_2.

A livello operativo, FinecoBank monitora i propri consumi energetici relativi alle sedi di Milano, Reggio Emilia e Dublino, i Centri Elaborazione Dati (CED) e i Fineco Center condotti in locazione direttamente da FinecoBank. Fino all'anno di transizione 2019, il monitoraggio dei consumi energetici era affidato alla capogruppo Unicredit, per questo motivo Fineco si era preoccupata soprattutto di verificare che non sussistessero situazioni di consumo anomalo all'interno delle proprie sedi perseguendo, quindi, l'obiettivo di mantenere consumi energetici standard, verificandone costantemente i livelli e svolgendo diagnosi energetiche periodiche.

Nel 2020, nell'ambito dell'avvio del progetto di **redazione della Dichiarazione Ambientale**, verranno identificati ed elaborati i dati e le informazioni necessarie alla rendicontazione quali i consumi energetici, consumi idrici e la gestione dei rifiuti, tenendo conto anche della conformità ai requisiti EMAS.

Con riferimento alla gestione della mobilità, FinecoBank continua a promuovere soluzioni innovative che rendono possibili le riunioni a distanza utilizzando la tecnologia. Infatti, tutti i dipendenti della Banca dispongono di strumenti di videocomunicazione e hanno accesso a sistemi di videoconferenza.

[61] I consumi di carta comprendono le due sedi della Capogruppo di Milano e Reggio Emilia, il sito di ripristino di piazza Napoli a Milano e la sede irlandese di FAM; escludono invece tutti i Fineco Center, i 2 CED e l'ufficio di rappresentanza di Londra, per i quali tale tipologia di dato non è disponibile per il 2018 e 2019.

Il **consumo di energia** complessivo del Gruppo FinecoBank relativo al 2019 è pari a circa **42 TJ**, di cui circa l'**83% dovuta ai consumi indiretti**, ovvero all'acquisto di energia elettrica e termica. Per quanto riguarda il consumo di energia elettrica, si segnala che nel 2019 il Gruppo ha comprato circa l'**81% dell'elettricità da fonti rinnovabili.**

Consumi diretti e indiretti di energia all'interno dell'organizzazione, per fonte[62]	u.m.	2019
Totale	**GJ**	**41.813**
Totale consumi diretti di energia	**GJ**	**7.023**
Da riscaldamento	**GJ**	**5.628**
Gas naturale	Smc (GJ)	164.191 (5.628)
Da flotta auto (leasing continuativo)	**GJ**	**1.395**
Benzina	Litri (GJ)	2.947 (93)
Diesel	Litri (GJ)	36.218 (1.302)
Totale consumi indiretti di energia	**GJ**	**34.789**
Energia elettrica	**GJ**	**31.763**
Da fonti non rinnovabili	MWh (GJ)	1.679 (6.043)
Da fonti rinnovabili	MWh (GJ)	7.144 (25.719)
Energia termica (teleriscaldamento)	**GJ**	**3.027**
Da fonti non rinnovabili	MWh (GJ)	841 (3.027)
Da fonti rinnovabili	MWh (GJ)	-

[62] I consumi energetici comprendono le due sedi della Capogruppo di Milano e Reggio Emilia, la sede irlandese di FAM, il sito di ripristino di piazza Napoli a Milano, i due CED, la flotta auto aziendale e i Fineco Center condotti in locazione direttamente da FinecoBank (60 su 396); escludono l'ufficio di rappresentanza di Londra. Non sono disponibili i dati 2018 per fini comparativi. Si segnala inoltre che per le auto aziendali in leasing continuativo ad uso promiscuo è stato considerato il 70% dei consumi complessivi, come indicato dalle Linee Guida ABI 2020 (Linee Guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI - Global Reporting Initiative - in materia ambientale, ABI), e che i consumi della flotta auto non comprendono i Fineco Center.

Al fine di monitorare ed identificare in modo oggettivo l'andamento delle performance ambientali del Gruppo, sono state calcolate le **emissioni di gas a effetto serra dirette** (**Scope 1**) e **indirette** (**Scope 2**), ovvero rispettivamente le emissioni di CO_{2e} direttamente causate dalle attività del Gruppo (derivanti dal consumo di combustibile utilizzato per il riscaldamento e dai carburanti della flotta auto) e le emissioni indirette di CO_{2e} derivanti dal consumo di energia elettrica e termica acquistati.

Emissioni dirette (Scope 1) di gas effetto serra da parte dell'organizzazione, per fonte[63]	u.m.	2019
Totale	**tCO_2e**	**430**
Da riscaldamento	**tCO_2e**	**327**
Gas naturale	tCO_2e	327
Da flotta auto (leasing continuativo)	**tCO_2e**	**104**
Benzina	tCO_2e	7
Diesel	tCO_2e	97

Emissioni indirette (Scope 2) di gas effetto serra da parte dell'organizzazione, per fonte[64]	u.m.	2019
Approccio Location Based	**tCO_2e**	
Energia elettrica acquistata	tCO_2e	2.846
Energia termica acquistata (teleriscaldamento)	tCO_2e	184
Approccio Market Based	**tCO_2e**	
Energia elettrica acquistata	tCO_2e	824
Energia termica acquistata (teleriscaldamento)	tCO_2e	173

[63] Le emissioni dirette di gas a effetto serra (Scope 1) comprendono le due sedi della Capogruppo di Milano e Reggio Emilia, la sede irlandese di FAM, il sito di ripristino di piazza Napoli a Milano, i due CED, la flotta auto aziendale e i Fineco Center condotti in locazione direttamente da FinecoBank (60 su 396); escludono l'ufficio di rappresentanza di Londra. Non sono disponibili i dati 2018 per fini comparativi. I fattori di conversione energetica e i fattori di emissione utilizzati sono quelli indicati dalle Linee Guida ABI 2020 (Linee Guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI – Global Reporting Initiative – in materia ambientale, ABI).

[64] Le emissioni indirette di gas a effetto serra (Scope 2) comprendono le due sedi della Capogruppo di Milano e Reggio Emilia, la sede irlandese di FAM, il sito di ripristino di piazza Napoli a Milano, i due CED, la flotta auto aziendale e i Fineco Center condotti in locazione direttamente da FinecoBank (60 su 396); escludono l'ufficio di rappresentanza di Londra. Non sono disponibili i dati 2018 per fini comparativi. I fattori di conversione energetica e i fattori di emissione utilizzati sono quelli indicati dalle Linee Guida ABI 2020 (Linee Guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI – Global Reporting Initiative – in materia ambientale, ABI). In particolare, lo standard di rendicontazione utilizzato (GRI Sustainability Reporting Standards 2016) prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di Scope 2: "Location-based" e "Market-based". L'approccio "Location-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi agli specifici mix energetici nazionali di produzione di energia elettrica (coefficiente di emissione utilizzato pari a 321,3 gCO2/kWh, con trasformazione in CO2 equivalente secondo la procedura riportata nelle Linee Guida ABI 2018). L'approccio "Market-based" prevede lo scorporo dell'energia elettrica e termica acquistata da fonti rinnovabili con certificati di Garanzie di Origine, nonché l'utilizzo – come fattore di emissione - del "residual mix" nazionale, che per l'Italia è pari a 487 gCO2e/kWh e per l'Irlanda è pari a 640 gCO2e/kWh (Fonte: European Residual Mixes 2019, AIB).

7.2. COMUNITÀ LOCALE E PROGETTI CHARITY

Fin dai primi anni della sua fondazione, FinecoBank si è impegnata nel sostegno di progetti concreti di solidarietà in vari ambiti di intervento, tra i quali assistenza sociale o sanitaria, formazione, istruzione, promozione della cultura e dell'arte, ricerca scientifica e tutela dell'ambiente.

Oltre alle donazioni liberali che vengono effettuate nel corso dell'anno, il più importante momento dedicato alla solidarietà è quello della **Campagna di Charity Natalizia**, "**Natale con Fineco**", promossa ogni anno attraverso il sito Fineco. La campagna prevede, oltre a una donazione da parte della Banca ad Associazioni a progetti selezionati di anno in anno, la possibilità di donare anche per clienti e non clienti.

Nel 2019, i contributi che sono stati destinati da Fineco ad Associazioni ed Enti senza fini di lucro, sono pari a circa **116.500 euro**, di cui 80.000 destinati ai tre progetti selezionati nell'ambito della campagna di solidarietà natalizia e circa 36.500 ad altre Associazioni[65]. Ai tre progetti sono stati inoltre devoluti i **contributi provenienti dai clienti**, nel 2019, pari a circa **123.700 euro**.

I progetti devono essere promossi da Associazioni senza scopo di lucro (ONLUS, Fondazioni, Associazioni, Enti religiosi, Università, Istituzione Pubbliche) la cui attività si sviluppi ad ampio raggio su tutto il territorio nazionale. I progetti sostenuti da Fineco sono prevalentemente sviluppati in Italia.

Il processo prevede un'attenta selezione da parte della struttura Identity & Communications e una valutazione da parte della struttura Compliance e Affari Fiscali e da parte delle Associazioni stesse, attraverso la richiesta e lo studio della seguente documentazione:

- presentazione dell'Associazione/Ente;
- presentazione dell'iniziativa per la quale si richiede il contributo che evidenzi: rispetto all'organizzazione finalità sociali, settori d'intervento (anche territoriale); rispetto ad attività e progetti esigenze (singole o collettive) da soddisfare e categorie beneficiari;
- statuto sociale aggiornato/Bilancio sociale;
- certificazione attestante la vigenza dei poteri di firma in capo al Presidente/Legale Rappresentante (ad es.: copie libri verbali, certificazioni aggiornate, autocertificazioni);
- copia del documento d'identità del Presidente/Legale Rappresentante;
- ogni altro documento utile o necessario per meglio istruire la pratica.

Alle Associazioni viene anche sottoposto un questionario volto ad evitare di intraprendere iniziative a favore di Enti/Associazioni coinvolti in atti di corruzione.

[65]Associazione Italiana contro le Leucemie-Linfomi e Mieloma (AIL), Associazione Volontari del Sangue (AVIS), La Ronda della carità, Volontari Italiani Domiciliari per l'Assistenza ai Sofferenti (VIDAS), Condividere Onlus, Paola Gonzato-Rete Sarcoma Onlus, Limb Power, Theodora Onlus, CAF Onlus e Associazione Nazionale Volontari Lotta contro i Tumori.

Nell'ambito della Campagna di Charity Natalizia, nel 2019 Fineco si è focalizzata su tre progetti:

FONDAZIONE ARCHÈ – Progetto "La Corte di Quarto": Arché sta realizzando nel quartiere di Quarto Oggiaro, nella periferia di Milano, un edificio di 14 unità abitative per le mamme sole con bambini e famiglie vulnerabili che, per raggiungere la piena autonomia, hanno bisogno di una casa dove sentirsi al sicuro e crescere in serenità, con un accompagnamento educativo che li possa fortificare. Un'abitazione per un periodo temporaneo, con la presenza di educatori professionali e una rete di volontari. In questa fase, per permettere l'avvio del progetto di accoglienza in tempi brevi, è importante sostenere l'acquisto degli arredi delle unità abitative che includono cucina, tavolo con 4 sedie, armadio, divano letto, scrittoio, arredo bagno. http://www.arche.it

I TETRAGONAUTI – Progetto "Le Vie del Mare": "Le Vie del Mare 2020/22" è un servizio equivalente a una comunità educativa sperimentale che si rivolge a minori con disagio sociale, minori e giovani del circuito penale e persone con disabilità. Il progetto è caratterizzato da un'idea di servizio permanente basato sui concetti di condivisione, prossimità relazionale, innovazione. Attraverso la valenza educativa e formativa del viaggio per mare, l'individuo è supportato nella sua triplice dimensione affettiva, relazionale e di apprendimento di nuove competenze e abilità. Il servizio, della durata di circa 8 mesi, è composto da una fase di conoscenza e selezione, una di navigazione di circa 3 mesi da vivere sempre in barca con un solo rientro a casa, una di rientro nei territori d'appartenenza e infine una di verifica e valutazione. http://itetragonauti.it/

COMETA – Progetto "Aiutami a crescere": Cometa offre un luogo di accoglienza ed educazione a tutti quei bambini e bambine, e alle loro famiglie, che vivono situazioni di estremo disagio e fragilità. Qui ciascuno è pensato singolarmente, con un progetto educativo personalizzato, perché possa scoprire il suo talento. Attraverso la Scuola Oliver Twist, equipe di educatori sono impegnate quotidianamente con i bambini e ragazzi del territorio per offrire percorsi educativi di recupero della scolarità attraverso il lavoro artigianale (lavorazione del legno, tessile, ristorazione).

Infine, coerentemente con obiettivo di creazione di valore nel lungo periodo e al fine di contribuire alla protezione dei patrimonio culturale comune, FinecoBank ha proseguito anche nel 2019 la collaborazione con il **FAI – Fondo Ambiente Italiano**, per lo sviluppo del progetto del calendario "Eventi nei beni del FAI 2019", il quale proponeva una serie di iniziative con l'obiettivo di preservare il patrimonio storico e artistico italiano, contribuendo al tempo stesso allo sviluppo socio-economico del territorio. Tali iniziative hanno riguardato tematiche legate all'arte, alla natura, alla famiglia ed erano ispirate ai principi di educazione, protezione e socialità.

FinecoBank è stata presente in alcune date agli "Eventi nei Beni del FAI" con un presidio dedicato per creare occasioni speciali di incontro e stringere relazioni di valore puntando sul fattore umano, carattere distintivo alla base del successo della Banca.

TABELLA DI RACCORDO TRA ASPETTI MATERIALI, GRI STANDARDS E TEMI DEL D.LGS. 254/2016

Macro Aspetto	Aspetto materiale	GRI Standards (2016) e G4 Financial Services (FS) Sector Disclosure (2013)	Temi del D.lgs 254/16
Trasparenza	Correttezza e trasparenza nella vendita di prodotti e servizi	Marketing ed etichettatura	Sociali
Sviluppo delle persone	Politiche per la gestione delle risorse umane	Occupazione	Attinenti al personale Rispetto dei diritti umani
	Gestione relazioni industriali	Lavoro e Relazioni Industriali	
	Tutela della sicurezza e della salute sul lavoro	Salute e Sicurezza sul Lavoro	
	Formazione del personale	Formazione e istruzione	
	Tutela della diversità e delle pari opportunità	Diversità e Pari Opportunità	
	Politiche di non discriminazione	Non discriminazione	
Efficienza e solidità	Performance economica	Performance Economica	Sociali
Sistema di controlli e gestione dei rischi	Gestione dei rischi	Anticorruzione Compliance ambientale Compliance socioeconomica	Lotta alla corruzione attiva e passiva Ambientali
Sostenibilità ambientale	Riduzione impatti ambientali (consumi di materie prime)	Materiali	Ambientali
	Conformità a leggi o regolamenti in materia ambientale	Compliance ambientale Energia Emissioni	Ambientali
Fairness	Contrasto alla corruzione	Anticorruzione	Lotta alla corruzione attiva e passiva
	Prevenzione comportamenti anti-competitivi	Comportamento Anticoncorrenziale	Lotta alla corruzione attiva e passiva
	Compliance socio-economica	Compliance socioeconomica	Sociali
	Tutela della privacy dei clienti	Privacy dei clienti	Sociali
	Chiaro approccio ai mercati	-	-
Finanza Responsabile	Inclusione ed educazione finanziaria	FS14 FS16	-
	Prodotti e investimenti responsabili	FS7 FS8	-
Innovazione e customer experience	Innovazione	-	Sociali
	Qualità e valore	-	Sociali

TABELLA DEGLI IMPATTI INTERNI ED ESTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE

Aspetto materiale	Perimetro dell'aspetto		Tipologia di impatto
Categorie	**Interno**	**Esterno**	
Trasparenza			
Correttezza e trasparenza nella vendita di prodotti e servizi	FinecoBank	Azionisti, clienti, regolatori	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività
Sviluppo delle persone			
Politiche per la gestione delle risorse umane	Dipendenti di FinecoBank	Consulenti finanziari	Causato dal Gruppo
Gestione relazioni industriali	Dipendenti di FinecoBank	Consulenti finanziari	Causato dal Gruppo
Tutela della sicurezza e della salute sul lavoro	Dipendenti di FinecoBank	Consulenti finanziari	Causato dal Gruppo
Formazione del personale	Dipendenti di FinecoBank	Consulenti finanziari	Causato dal Gruppo
Tutela della diversità e delle pari opportunità	Dipendenti di FinecoBank	Consulenti finanziari	Causato dal Gruppo
Politiche di non discriminazione	Dipendenti di FinecoBank	Consulenti finanziari	Causato dal Gruppo
Efficienza e solidità			
Performance economica	FinecoBank	Azionisti, clienti, regolatori	Causato dal Gruppo
Sistema di controlli e gestione dei rischi			
Gestione dei rischi	FinecoBank	Azionisti, clienti, regolatori	Causato dal Gruppo
Sostenibilità ambientale			
Riduzione impatti ambientali (consumi di materie prime)	FinecoBank	Azionisti	Causato dal Gruppo
Conformità a leggi o regolamenti in materia ambientale	FinecoBank	Azionisti, regolatori	Causato dal Gruppo

Aspetto materiale	Perimetro dell'aspetto		Tipologia di impatto
Categorie	Interno	Esterno	
Fairness			
Contrasto alla corruzione	FinecoBank	Azionisti, regolatori	Causato dal Gruppo
Prevenzione comportamenti anti-competitivi	FinecoBank	Azionisti, regolatori	Causato dal Gruppo
Compliance socio-economica	FinecoBank	Azionisti, regolatori	Causato dal Gruppo
Tutela della privacy dei clienti	FinecoBank	Azionisti, clienti, regolatori	Causato dal Gruppo
Chiaro approccio ai mercati	FinecoBank	Azionisti, regolatori, vigilanza	Causato dal Gruppo
Finanza Responsabile			
Inclusione ed educazione finanziaria	FinecoBank	Azionisti, clienti, consulenti finanziari	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività
Prodotti e investimenti responsabili	FinecoBank	Azionisti, clienti, consulenti finanziari	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività
Innovazione e customer experience			
Innovazione	FinecoBank	Azionisti, clienti	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività
Qualità e valore	FinecoBank	Azionisti, clienti, regolatori	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività

GRI CONTENT INDEX

GRI Standard	Disclosure	Pagina/Link	Note/Informazioni /Omissioni
GRI 102: GENERAL DISCLOSURE			
Profilo dell'Organizzazione			
102-1	Nome dell'organizzazione	6-8	
102-2	Attività, marchi, prodotto e servizi	17	
102-3	Luogo della sede principale	15	
102-4	Luogo delle attività	14-16	
102-5	Proprietà e forma giuridica	40-42; 118	
102-6	Mercati serviti	15-16	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	12; 16-17; 69	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	68-71	
102-9	Catena di fornitura	57-59	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	6; 14	
102-11	Principio di Precauzione	27-35	
102-12	Iniziative esterne	22-23	
102-13	Adesione ad associazioni	22-23	
Strategia			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	4-5	
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	27-35	
Etica e Integrità			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	21; 52	
102-17	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	54	
Governance			
102-18	Struttura della governance	40-42	
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali, e sociali	40-42	
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	43-46	

GRI Standard	Disclosure	Pagina/Link	Note/Informazioni /Omissioni
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori, e strategie	40-41	
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	40-41	
102-35	Politiche retributive	84-85	
Coinvolgimento degli stakeholder			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	62-63	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	88	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	62-63	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	62-63	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	64-65	
Pratiche di reporting			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	6-8	
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	7; 64-65	
102-47	Elenco dei temi materiali	64-65	
102-48	Revisione delle informazioni	6-8	Questo documento rappresenta la prima Dichiarazione non Finanziaria del Gruppo FinecoBank
102-49	Modifiche nella rendicontazione	6-8	Questo documento rappresenta la prima Dichiarazione non Finanziaria del Gruppo FinecoBank
102-50	Periodo di rendicontazione	6-8	
102-51	Data del report più recente	6-8	Questo documento rappresenta la prima Dichiarazione non Finanziaria del Gruppo FinecoBank
102-52	Periodicità della rendicontazione	6-8	
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	6-8	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	6-8	

GRI Standard	Disclosure	Pagina/Link	Note/Informazioni /Omissioni
102-55	Indice dei contenuti GRI	132-138	
102-56	Assurance esterna	139-141	
TOPIC-SPECIFIC STANDARDS			
GRI 200: ECONOMIC SERIES			
GRI 201: Performance Economica (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	64-65; 129-131	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	24-26	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	24-26	
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	24-26	
GRI 205: Anticorruzione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	64-65; 129-131	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	49-50	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	49-50	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	50	Nel 2019 non sono stati registrati episodi di corruzione
GRI 206: Comportamento Anticoncorrenziale (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	64-65; 129-131	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	49-50	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	49-50	
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	50	Nel 2019 non sono state registrate azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche
GRI 300: ENVIRONMENTAL SERIES			
GRI 301: Materiali (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	64-65; 129-131	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	123-124	

GRI Standard	Disclosure	Pagina/Link	Note/Informazioni /Omissioni
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	123-124	
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	124	
301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	124	
GRI 302: Energia (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	64-65; 129-131	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	124-125	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	124-125	
302-1	Consumi energetici interni all'Organizzazione	125	
GRI 305: Emissioni (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	64-65; 129-131	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	124-126	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	124-126	
305-1	Emissioni dirette di gas a effetto serra (Scope 1)	126	
305-2	Emissioni indirette di gas a effetto serra (Scope 2)	126	
GRI 307: Compliance ambientale (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	64-65; 129-131	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	122-123	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	122-123	
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	122	
GRI 400: SOCIAL SERIES			
GRI 401: Occupazione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	64-65; 129-131	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	71-73	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	71-73	
401-1	Nuove assunzioni e turnover	71-73	

GRI Standard	Disclosure	Pagina/Link	Note/Informazioni /Omissioni
GRI 402: Lavoro e Relazioni Industriali (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	64-65; 129-131	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	88	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	88	
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	88	
GRI 403: Salute e Sicurezza sul Lavoro (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	64-65; 129-131	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	89-90	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	89-90	
403-1 (2016)	Rappresentanza dei lavoratori in comitati formali congiunti di gestione e sicurezza dei lavoratori	90	
403-2 (2016)	Tipologie di infortuni, indice di frequenza, indice di gravità, tasso di assenteismo e numero di decessi correlati al lavoro	90	
GRI 404: Formazione e istruzione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	64-65; 129-131	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	79-81	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	79-81	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	81	
GRI 405: Diversità e Pari Opportunità (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	64-65; 129-131	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	43; 47; 68-71; 75-78	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	43; 47; 68-71; 75-78	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	43; 68-71	
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	76	

GRI Standard	Disclosure	Pagina/Link	Note/Informazioni /Omissioni
GRI 406: Non discriminazione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	64-65; 129-131	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	75-78	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	75-78	
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	78	
GRI 417: Marketing ed Etichettatura (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	64-65; 129-131	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	107	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	107	
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	107	Nel 2019 non sono stati registrati casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing
GRI 418: Privacy dei clienti (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	64-65; 129-131	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	108-109	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	108-109	
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	109	Nel 2019 sono state registrate 4 denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e 3 denunce di perdita dei dati dei clienti
GRI 419: Compliance socioeconomica (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	64-65; 129-131	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	48-51	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	48-51	
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	137	Nel 2019 non sono state registrate non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica

GRI Standard	Disclosure	Pagina/Link	Note/Informazioni /Omissioni
GRI FINANCIAL SERVICES SECTOR DISCLOSURES (2013)			
G4 - FS7	Valore monetario dei prodotti e dei servizi progettati per offrire un vantaggio sociale specifico per ciascuna linea di business	112-115	
G4 – FS8	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio ambientale specifico per ciascuna linea di business	113-115	
G4 – FS11	Percentuale di attività soggette a screening (positivo e negativo) ambientale o sociale	115	
G4 - FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate	111	
G4 - FS16	Iniziative per migliorare l'educazione finanziaria	110-111	
TEMI MATERIALI DI FINECOBANK NON CORRELATI A SPECIFICHE DISCLOSURE DEI GRI STANDARD			
Tema materiale: Innovazione			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	64-65; 129-131	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	96	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	96	
Tema materiale: Qualità e valore			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	64-65; 129-131	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	95-96	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	95-96	
Tema materiale: Chiaro approccio ai mercati			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	64-65; 129-131	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	107	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	107	

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE

Deloitte & Touche S.p.A.
Via Tortona, 25
20144 Milano
Italia

Tel: +39 02 83322111
Fax: +39 02 83322112
www.deloitte.it

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

Al Consiglio di Amministrazione di
FinecoBank Banca Fineco S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo FinecoBank (di seguito "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta *ex* art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 11 febbraio 2020 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

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

© Deloitte & Touche S.p.A.

Deloitte.

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.

3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato al 31 dicembre 2019 del Gruppo.

4. comprensione dei seguenti aspetti:

   - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
   - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
   - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

   Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

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

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

Deloitte.

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

a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

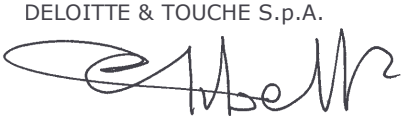
Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo FinecoBank relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative*.

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2018 non sono stati sottoposti a verifica.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Paolo Gibello Ribatto
Socio

Milano, 6 aprile 2020

FINECO
BANK

FinecoBank S.p.A.
Sede legale 20131 Milano - P.zza Durante, 11
Direzione Generale 42123 Reggio Emilia - Via Rivoluzione d'Ottobre, 16

www.finecobank.com
e-mail: sostenibilita@fineco.it

La presente Dichiarazione Non Finanziaria è stata redatta dalla funzione Sostenibilità – CFO Department di FinecoBank S.p.A.
Un ringraziamento speciale a tutti le Direzioni e le Strutture del Gruppo per il supporto e la collaborazione alla stesura di questo documento.

Progetto grafico e impaginazione: Linea ATC Srl (Milano)
Fotografie: www.gettyimages.it
Stampa: Bertani & C. Srl (Cavriago – RE)

FSC www.fsc.org
MISTO
Carta da fonti gestite in maniera responsabile
FSC® C100358