



Bilancio di Sostenibilità /2020

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA
DI CARATTERE
NON FINANZIARIO 2020

Documento ai sensi del d.lgs. 254/2016

FINECO
B A N K

indice/

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4	5. I NOSTRI DIPENDENTI	80
NOTA METODOLOGICA	6	5.1. Gestione del personale	82
1. PROFILO DEL GRUPPO	10	5.2. Pari opportunità e lotta alla discriminazione	89
1.1. Highlights	12	5.3. Valorizzazione e sviluppo delle persone	92
1.2. Premi e riconoscimenti	13	5.4. Welfare e Work Life Balance	99
1.3. Rating e Indici ESG	14	5.5. Relazioni industriali	101
1.4. Iniziative esterne	15	5.6. Salute e sicurezza	102
1.5. Chi siamo, strategia e modello di business	16	6. I NOSTRI CONSULENTI FINANZIARI	106
1.6. Gli azionisti	20	6.1. Formazione dei consulenti finanziari	112
1.7. Obiettivi di Sviluppo Sostenibile e Piano ESG 2020 – 2023	22	7. I NOSTRI CLIENTI	114
1.8. Partecipazione ad associazioni	31	7.1. Soddisfazione dei clienti e qualità del servizio	117
1.9. Il Sistema di Governance	33	7.2. Correttezza e trasparenza	120
1.10. Il Sistema dei controlli interni e la gestione dei rischi	39	7.3. Privacy e protezione dei dati	122
1.11. I Regolatori	50	7.4. Cyber Security e Fraud Management	125
1.12. La gestione della catena di fornitura	52	7.5. Educazione e inclusione finanziaria	128
2. STAKEHOLDER DEL GRUPPO E ANALISI DI MATERIALITÀ	54	7.6. Prodotti e Investimenti responsabili	131
2.1. Coinvolgimento degli stakeholder	56	8. AMBIENTE E COMUNITÀ LOCALE	136
2.2. Temi materiali	58	8.1. Riduzione dell'impatto ambientale e compliance	138
3. PERFORMANCE ECONOMICA E SOLIDITÀ PATRIMONIALE	60	8.2. Comunità locale e progetti charity	146
3.1. Valore economico generato e distribuito	62	PERIMETRO DEGLI IMPATTI LEGATI AI TEMI MATERIALI	149
3.2. Gestione del capitale	65	INDICE DEI CONTENUTI GRI, UN GLOBAL COMPACT E PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING	151
4. INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE	66	RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	164
4.1. Modello di Organizzazione e Gestione	69		
4.2. Lotta alla corruzione, gestione dei conflitti di interesse e pratiche anticoncorrenziali	71		
4.3. Tutela dei Diritti Umani	73		
4.4. Segnalazione di irregolarità (Whistleblowing)	74		
4.5. Compliance fiscale	76		

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Fineco è nata e si è sviluppata come un'azienda orientata da sempre a una **crescita sostenibile nel lungo periodo**, con ritorni duraturi e stakeholder soddisfatti. Per raggiungere questo obiettivo, abbiamo scelto di percorrere la strada della **trasparenza** e dell'applicazione di **prezzi fair** per i servizi che offriamo, in linea con il nostro **corporate purpose**: offrire ai clienti servizi e prodotti di eccellenza tramite un sistema multicanale nelle tre aree di attività integrate banking, investing e brokerage, ad un fair pricing.

A questo approccio abbiamo affiancato un piano obiettivi ESG da perseguire entro il 2023 declinato in sei linee strategiche: **aumento dell'offerta di prodotti e servizi con valore sociale e ambientale; lotta al cambiamento climatico** attraverso l'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale; **promozione di una filiera responsabile; attenzione alle persone, al sostegno delle comunità locali e al rafforzamento del dialogo con gli investitori socialmente responsabili**, oltre che alla **partecipazione a iniziative che sostengono il nostro impegno verso lo sviluppo sostenibile**.

Nel 2020 sono stati fatti molti passi avanti nel completamento del piano obiettivi, tra cui l'adesione della Banca a due importanti iniziative volontarie delle Nazioni Unite: il **Global Compact**, che promuove la responsabilità sociale d'impresa attraverso il rispetto e l'adesione a Dieci Principi fondamentali, e i **Principles for Responsible Banking**, lanciati a settembre 2019 per avvicinare il settore bancario agli Obiettivi di sviluppo sostenibile e a quelli fissati nell'accordo di Parigi sul clima del 2015. È stata inoltre avviata l'**implementazione del Sistema di Gestione Ambientale** ai sensi del Regolamento EMAS n. 1221/2009/CE e sono state messe in atto numerose iniziative per garantire il benessere di tutti i dipendenti, per sostenerli il più possibile nella "nuova normalità".

Attraverso la controllata irlandese Fineco Asset Management DAC, abbiamo ampliato la gamma dei prodotti ESG promuovendo un ulteriore scatto in avanti della società verso la sostenibilità. FAM ha aderito ai **Principles for Responsible Investment** delle Nazioni Unite, volti allo sviluppo di un sistema finanziario sostenibile mediante l'integrazione dei criteri sociali, ambientali e di buona *governance* nelle pratiche di investimento. Una delle iniziative più tangibili è stata l'adozione del bollino verde "**No performance fees**": un modo semplice e immediato per segnalare i fondi che non applicano commissioni di performance e, allo stesso tempo, uno stimolo che sensibilizza tutta l'industria del risparmio gestito. FAM si posiziona così come società di gestione del risparmio sostenibile, anche sotto l'aspetto della riduzione dei costi a carico del cliente.

Dal punto di vista dell'offerta della Banca, il 2020 ha visto un aumento dei fondi con rating ESG disponibili sulla nostra piattaforma e un incremento della proposta di gestioni di portafoglio basate su strategie di sostenibilità. Questo è andato di pari passo con la forte spinta data all'integrazione di green e social bond negli investimenti interni della Banca. Inoltre si è consolidato sul mercato il Mutuo Green, che supporta la scelta di acquistare immobili efficienti dal punto di vista energetico a condizioni agevolate.

La nuova Dichiarazione Non Finanziaria di Fineco fotografa come il 2020 abbia confermato la resilienza del modello di business del Gruppo, derivante dalla capacità di affrontare con successo fasi di mercato estremamente complesse in un anno che, allo stesso tempo, ha rappresentato un gradino importante nel percorso di crescita sostenibile della Banca. L'intera società ha dovuto affrontare una crisi sanitaria che ha modificato abitudini consolidate, e al tempo stesso ha accelerato alcuni trend secolari che erano già in atto e da sempre parte del DNA e tra i pilastri del modello di business di Fineco.

Il primo è quello della **digitalizzazione**, rapidamente diffusa tra tutte le fasce della popolazione, portando settori economici, tra cui quello bancario, a raggiungere in un solo anno gli obiettivi in tale ambito che ci si proponeva per i prossimi cinque. Si stanno imponendo nuove abitudini che non verranno perse, imboccando una via senza ritorno verso un utilizzo ancora più esteso della tecnologia. Per una banca come Fineco, che è **nata digitale**, questa situazione ha rappresentato l'opportunità di affiancare i clienti con la massima tempestività continuando a valorizzare il rapporto di fiducia già instaurato.

La crisi ha però accelerato anche un secondo processo, quello di una maggiore consapevolezza dei **risparmiatori** dell'importanza di essere guidati da professionisti nelle proprie scelte di investimento. Fineco si pone come principale obiettivo la creazione di valore per i propri clienti e da qui nasce la **responsabilità sociale** di affiancarli con un approccio che tenga conto delle loro reali esigenze, trasparente nei costi e orientato verso una crescente sensibilità ai temi ESG attraverso l'integrazione, in modo sempre più strutturato, degli aspetti di sostenibilità economica, ambientale e sociale nella strategia di lungo termine.

In questa seconda **Dichiarazione Non Finanziaria** vogliamo andare oltre il concetto di semplice reportistica di consuntivazione, raccontando il nostro piano per allineare gli impegni della Banca ai **17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile** delle Nazioni Unite.

Fineco oggi è in prima fila per **continuare** ad accompagnare i propri stakeholder nel percorso verso una sempre maggiore sostenibilità a cui tutti siamo chiamati. Siamo orgogliosi di affermare che la **responsabilità sociale** è parte di noi, e ha rappresentato con continuità un elemento fondante del nostro percorso per creare valore sostenibile di lungo termine per i nostri stakeholder, attuali e futuri.

Alessandro Foti
Amministratore Delegato e Direttore Generale

NOTA METODOLOGICA

Il presente documento rappresenta la prima **Communication On Progress** circa i progressi compiuti nell'applicazione dei dieci Principi promossi da UN Global Compact, e la seconda **Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario** (di seguito anche "DNF") del Gruppo FinecoBank, costituendo una relazione distinta rispetto alla relazione sulla gestione consolidata. Redatta in conformità degli artt. 3 e 4 del D.lgs. 254/16, la DNF ha l'obiettivo 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 2020 (periodo di rendicontazione dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020).

La definizione dei contenuti della DNF e dei relativi indicatori oggetto di rendicontazione sono stati selezionati a partire dai risultati dell'analisi di materialità, effettuata per la prima volta nel 2018 e aggiornata nel corso del 2020 (a seguito della validazione da parte del Comitato *Corporate Governance* e Sostenibilità Ambientale e Sociale in data 18 giugno 2020 e dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione in data 7 luglio 2020). Tale analisi 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. L'indice dei contenuti GRI, in cui sono riportati gli indicatori rilevanti per il Gruppo secondo l'analisi di materialità, è riportato in appendice al presente documento.

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

- Considerato il contesto operativo e normativo in cui Fineco opera, il tema inerente al 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".

- Le informazioni relative al Climate Change sono declinate da Fineco nelle modalità di gestione e nei rischi identificati rispetto alla tematica materiale "Compliance ambientale". Si evidenzia che il Gruppo FinecoBank non presenta esposizioni rilevanti ai rischi ambientali in considerazione della sua attività operativa e del suo modello di business. La politica di impiego di FinecoBank è infatti improntata alla concessione di credito alla clientela Retail e all'investimento in strumenti finanziari di Amministrazioni Centrali (Titoli di Stato); 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 base alla recente evoluzione della normativa in ambito Climate Change, il Gruppo FinecoBank si impegna comunque per i prossimi reporting ad integrare le proprie eventuali analisi con gli impatti generati e subiti legati al cambiamento climatico.

- In considerazione dell'attività svolta e dello specifico settore di business, le attività del Gruppo non comportano significativi consumi idrici. Non risultando materiale, seppur richiamata dall'art. 3 comma 2 del D.lgs. 254/16, tale tematica non è oggetto di rendicontazione nella presente DNF.

Al fine di garantire la massima trasparenza al mercato e 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 2020 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. A riguardo, si segnala che l'uscita dal Gruppo UniCredit ha richiesto l'aggiornamento di tutte le politiche del Gruppo, progetto avviato nel 2019 e continuato nel 2020, ma non ancora concluso alla data di pubblicazione del presente documento (le informazioni relative alle **politiche aggiornate e in aggiornamento** sono presenti nei singoli capitoli della presente DNF).

In linea con l'anno precedente, il presente report è stato redatto in conformità ai GRI Standards: opzione Core e sono stati presi in considerazione i "Financial Services Sector Disclosures", definiti dal GRI. Si segnala che, a differenza del precedente report, la tematica della Salute e Sicurezza è stata rendicontata utilizzando lo Standard Specifico 403 Salute e Sicurezza sul lavoro nella versione più recente emessa nel 2018 sempre dal GRI.

Il perimetro dei dati economici, così come delle informazioni sociali e ambientali, risulta essere lo stesso del Bilancio Consolidato 2020 del Gruppo FinecoBank, che comprende le società consolidate con il metodo integrale, ovvero FinecoBank S.p.A. e la Società controllata Fineco Asset Management DAC, con sede in Irlanda. In particolare, si segnala che:

- a differenza di quanto pubblicato lo scorso anno, nel presente documento i dati ambientali includono, salvo ove diversamente indicato, la sede legale della Capogruppo di Milano, la direzione organizzativa di Reggio Emilia, la sede irlandese di FAM, il sito di ripristino di piazza Napoli a Milano, i due CED (Centri Elaborazione Dati) e tutti i Fineco Center; i dati ambientali riportati nella DNF 2019 includevano invece solo i Fineco Center di cui la Banca è diretta intestataria delle utenze (pari al 15% della totalità dei Fineco Center). Per garantire la comparabilità dei dati e delle informazioni, ove rilevante, nella DNF 2020 sono stati riportati i dati secondo entrambi i perimetri di rendicontazione. Per entrambi gli anni, i dati 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, liberi professionisti 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 2020 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. Eventuali riosposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono chiaramente indicate come tali.

Poiché l'uscita dal Gruppo UniCredit è avvenuta il 10 maggio 2019, la raccolta di alcune tipologie di dati relativi ai primi mesi del 2019 rendicontati nel presente documento ha previsto l'utilizzo di sistemi gestionali appartenenti al Gruppo UniCredit.

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.

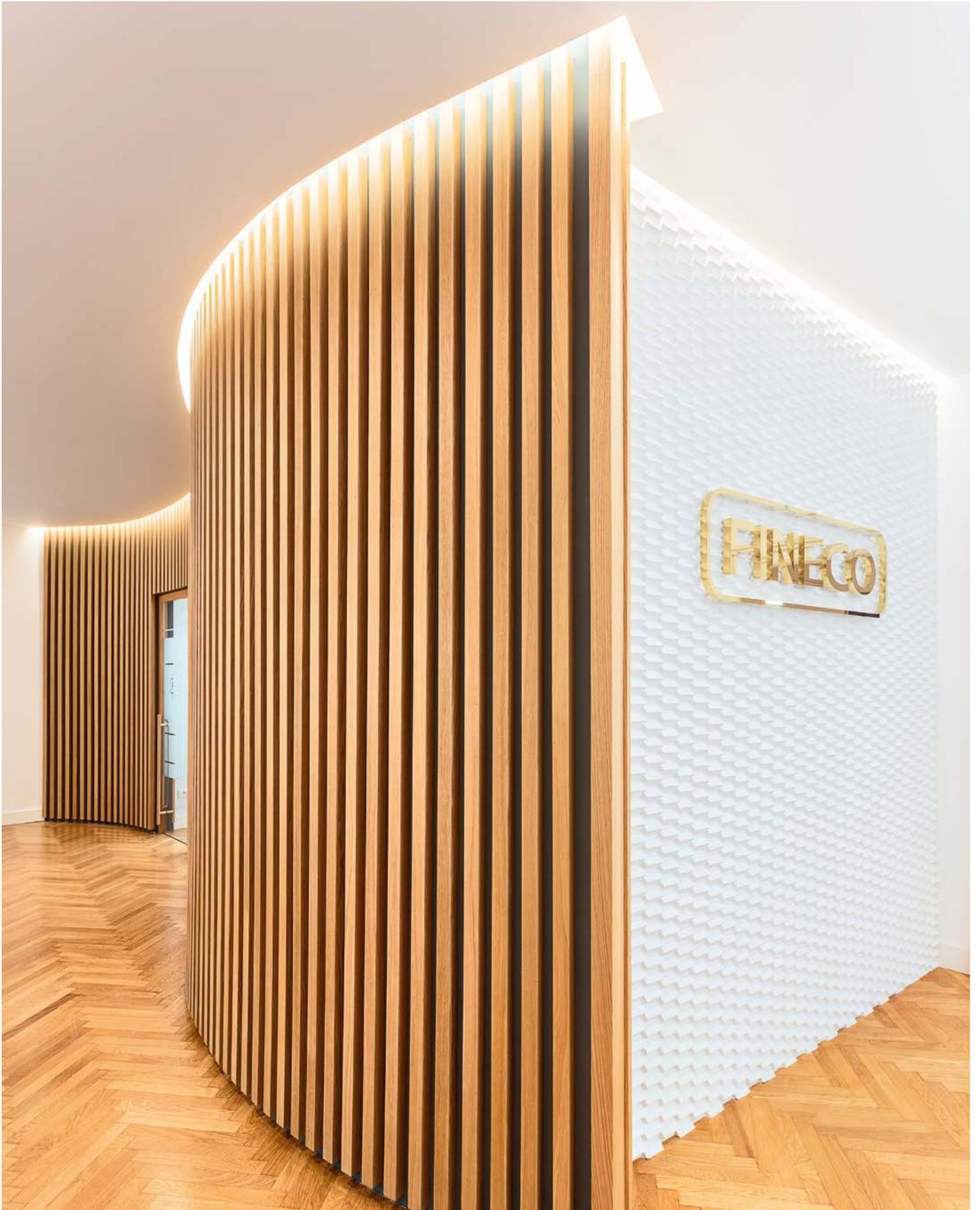
La presente Dichiarazione Non Finanziaria è stata presentata all'esame e alla valutazione del Comitato *Corporate Governance* e Sostenibilità Ambientale e Sociale e del Comitato Rischi e Parti Correlate il 28 gennaio 2021, e successivamente approvata dal Consiglio di Amministrazione di FinecoBank S.p.A. in data 9 febbraio 2021.

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.

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, sezione Sostenibilità:
<https://finecobank.com/it/public/corporate/sostenibilita/report-rating>.







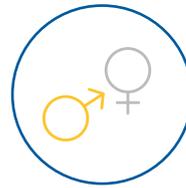
PROFILO DEL GRUPPO

- 1.1.** HIGHLIGHTS
- 1.2.** PREMI E RICONOSCIMENTI
- 1.3.** RATING E INDICI ESG
- 1.4.** INIZIATIVE ESTERNE
- 1.5.** CHI SIAMO, STRATEGIA E MODELLO DI BUSINESS
- 1.6.** GLI AZIONISTI
- 1.7.** OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE E PIANO ESG 2020 – 2023
- 1.8.** PARTECIPAZIONE AD ASSOCIAZIONI
- 1.9.** IL SISTEMA DI GOVERNANCE
- 1.10.** IL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI E LA GESTIONE DEI RISCHI
- 1.11.** I REGOLATORI
- 1.12.** LA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

1.1. HIGHLIGHTS



1,262
Dipendenti



532 730
Donne Uomini



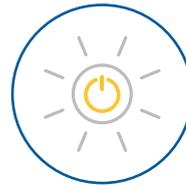
2,606
Consulenti finanziari



410
Fineco Center



20,5
Tonnellate di carta risparmiata¹ vs 2019



53,6 TJ
Consumi energetici



9,3 mld €
Raccolta netta totale



324,5 mln €
Utile netto adjusted²



1,341,893
Clients³



28,56%
CET1⁴

¹ Il notevole risparmio di carta è dovuto soprattutto all'utilizzo dell'Home Working da parte dei colleghi a causa della pandemia da Covid-19.

² Utile netto aggiustato per poste non ricorrenti registrate nei 12M20.

³ Il numero di clienti si riferisce alle persone fisiche con un conto corrente Fineco e non al numero di conto correnti. Le persone con più di un rapporto contrattuale sono state considerate solamente una volta. Il numero differisce da quello riportato all'interno della Relazione sulla Gestione consolidata (1.369.814), 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.

⁴ Common Equity Tier 1 (Ratio - Capitale primario di classe 1).

1.2. PREMI E RICONOSCIMENTI



Fineco certificata **Top Employer Italia 2020**: Nell'esame delle politiche HR, per il secondo anno consecutivo, 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.



Anche nel 2020 Fineco è ai vertici della ricerca KPMG "**Eccellenza nella Customer Experience**", posizionandosi tra i 5 Top brand in Italia e al primo posto nel settore Financial Services. Un risultato raggiunto continuando a cavalcare i trend della digitalizzazione e della semplificazione.



Private Banking Awards: Fineco si è aggiudicata il premio nella categoria "Innovazione nella customer experience" per la sua capacità di «confirmare il percorso di crescita pur in un contesto di mercato negativo grazie all'elevata personalizzazione del servizio».



MF Innovazione Awards 2019⁵: Fineco ha ottenuto il premio nella categoria "Prodotti di finanziamento per privati" con Mutuo Remix, un prodotto unico sul mercato italiano, in grado di innovare il segmento tradizionale dei mutui permettendo ai clienti di personalizzare il tasso di interesse in base alle proprie esigenze, gratuitamente e direttamente online.

⁵ Edizione 2019, ma premio conferito nel 2020.

1.3. RATING E INDICI ESG



Nel 2020, Standard Ethics ha migliorato lo **Standard Ethics Rating** da “EE” a “EE+”, un “very 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).



A giugno 2020, FinecoBank è entrata a fare parte del **FTSE4 Good Index Series**, un insieme di indici gestiti dal FTSE Group (Financial Times Stock Exchange) che identificano e misurano le performance ESG delle organizzazioni impegnate in buone pratiche di sostenibilità ambientale, sociale e di governance.



FinecoBank si è inoltre posizionata 24esima su 74 nell’**Integrated Governance Index**, indice che vuole fotografare il grado di progresso delle imprese nella governance della sostenibilità, o governance integrata, in relazione agli aspetti chiave di sostenibilità, come la presenza o meno di un comitato sostenibilità, l’esistenza di una politica di remunerazione legata a parametri ESG o la diversity del board.



Secondo l’analisi completata nel corso del 2020, il Gruppo è stato inoltre incluso nell’indice **Bloomberg Gender Equality Index (GEI) 2021⁶**, che traccia i risultati finanziari delle aziende che si impegnano a sostenere la parità di genere attraverso lo sviluppo di politiche di gestione e rappresentanza in modo trasparente ed equo.



MSCI ha confermato a FinecoBank l’ESG rating pari ad A, su una scala che va da CCC a AAA, ovvero una valutazione nella media rispetto al settore di riferimento.



Nel 2020, Fineco si è anche posizionata tra le migliori banche a livello internazionale secondo le valutazioni di rischio ESG di **Sustainalytics**, raggiungendo un ESG Risk Rating pari a 18.7 (Low risk).

⁶ Analisi effettuata nel 2020 e pubblicazione delle società rientranti nell’indice il 27 gennaio 2021.

1.4. INIZIATIVE ESTERNE

Il Gruppo FinecoBank si impegna a partecipare attivamente ad iniziative di sostenibilità, nazionali e internazionali, con l'obiettivo di promuovere un business sostenibile nel lungo periodo in grado di gestire le sfide del cambiamento climatico e gli impatti socio-economici futuri.

WE SUPPORT



Dalla fine di settembre 2020, FinecoBank è firmataria dei Principi del **Global Compact** delle Nazioni Unite e partecipa al rispettivo Network italiano, con l'obiettivo di promuovere un business sostenibile a lungo termine in grado di gestire le sfide del cambiamento climatico e i futuri impatti socio-economici attraverso il rispetto e l'adesione a Dieci Principi fondamentali che riguardano i diritti umani e dei lavoratori, la tutela ambientale e la lotta alla corruzione.



Nel 2019, FinecoBank ha sottoscritto un Accordo di Associazione con **Valore D**, un'organizzazione con un network di oltre 180 aziende impegnate a garantire una cultura inclusiva all'interno delle organizzazioni. Grazie a questa collaborazione, Fineco ha partecipato a specifici corsi di formazione finalizzati alla promozione dei talenti femminili all'interno dell'azienda (programma Young Talent, Middle Management e Senior Management).



A dicembre 2020, FinecoBank SpA è diventata firmataria dei **United Nations Principles for Responsible Banking**, formalizzando l'obiettivo di impegnarsi ad analizzare le conseguenze della propria attività dal punto di vista ambientale e sociale, e a definire obiettivi in grado di portare miglioramenti misurabili sugli aspetti più significativi.

Signatory of:



Il 14 ottobre 2020, Fineco Asset Management DAC è diventata firmataria dei **United Nations Principles for Responsible Investments**, nella categoria "Investment Manager", rafforzando il suo impegno allo sviluppo di un sistema finanziario sostenibile mediante l'integrazione dei criteri sociali, ambientali e di buona *governance* nelle pratiche di investimento.

Inoltre, il nostro **Impegno in materia di Diritti Umani** è ispirato ai principi sanciti dalle Linee Guida delle Nazioni Unite su Impresa e Diritti Umani e con i principali standard internazionali, inclusi la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, i Principi Guida su Imprese e Diritti Umani: Implementing the United Nations "Protect, Respect and Remedy" Framework, la Convenzione Internazionale sui Diritti Civili e Politici, la Convenzione internazionale sui Diritti Economici, Sociali e Culturali, la Tripartite Declaration of Principles concerning Multinational Enterprises and Social Policy, le Convenzioni dell'International Labour Organization (ILO) sui diritti umani fondamentali, le Linee Guida dell'OCSE per le Imprese Multinazionali, i Principi dell'UN Global Compact, i UN Principles for Responsible Investment, la Dichiarazione - degli istituti finanziari sull'ambiente e sullo sviluppo sostenibile di United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) e i Women's Empowerment Principles.

1.5. CHI SIAMO, STRATEGIA E MODELLO DI BUSINESS

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** (di seguito anche "Fineco" o "Gruppo"), 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).

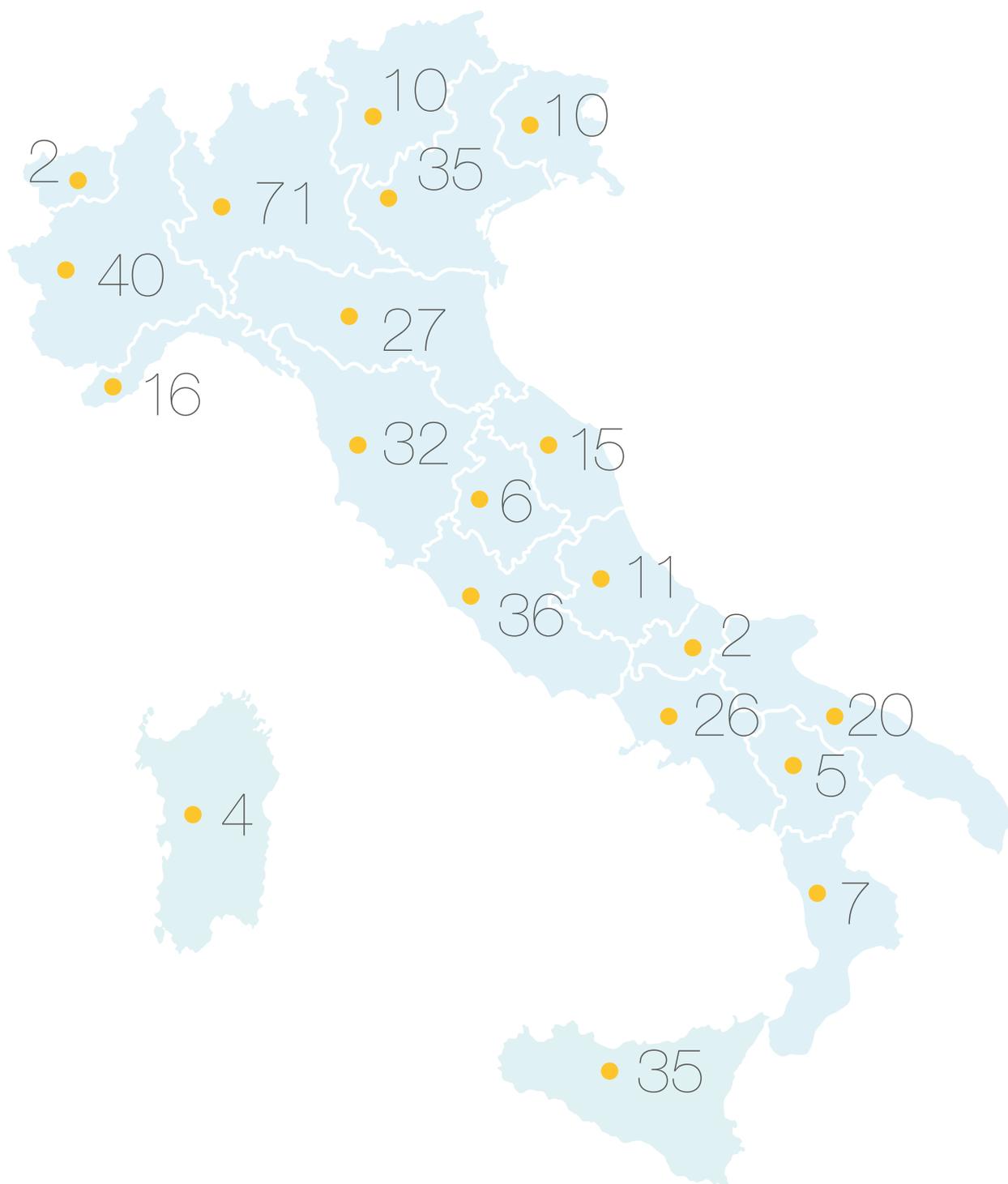
Fino al 10 maggio 2019, FinecoBank era soggetta alla direzione e al coordinamento di UniCredit S.p.A., che deteneva il 35,3% del capitale. Dall'11 maggio 2019, la Banca è iscritta quale Capogruppo all'interno dell'albo dei Gruppi Bancari, presso la Banca d'Italia, a seguito della cessione da parte di UniCredit della partecipazione di maggioranza detenuta in FinecoBank, determinandone l'uscita dal Gruppo. 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**.

La controllata **Fineco Asset Management DAC** 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, nel 2018, 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 2020 il Gruppo FinecoBank è operativa in **20 regioni italiane**, con una rete di **410 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 Emilia⁷. 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.

⁷ Sede Legale: 20131 Milano - Piazza Durante, 11; Direzione Generale: 42123 Reggio Emilia - Via Rivoluzione d'Ottobre, 16.

DISTRIBUZIONE DEI FINECO CENTER



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 Gruppo 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 di 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.

La **crescita organica e sostenibile** nel lungo termine è l'elemento cardine della strategia di sviluppo di Fineco e viene realizzata attraverso la declinazione pratica dei pilastri strategici. Il mantenimento e sviluppo della base clienti vuole essere perseguito attraverso la costante offerta di servizi di alta **qualità, trasparenza** contrattuale ed un **fair pricing** allineato ai servizi offerti. La leva operativa è l'elemento chiave del vantaggio competitivo di Fineco grazie alla solida e diffusa **cultura IT interna** alla Banca e ai core systems sviluppati e gestiti internamente. La struttura patrimoniale della Banca è solida, sostenibile e poco rischiosa caratterizzata da un attivo altamente liquido e con **basso rischio. ESG** è parte della Corporate Governance, avendo istituito Comitati di Sostenibilità a livello endoconsiliare e manageriale e una Struttura dedicata, incaricati di definire e supervisionare la strategia di sostenibilità.

FinecoBank è una tra le più importanti banche FinTech in Europa e una delle principali reti di consulenza, con oltre 2.600 consulenti finanziari. E' leader nel brokerage in Europa e n.1 in Italia per numero di transazioni e 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 e Credit, Investing e Brokerage**. La Banca offre i propri servizi (bancari e di investimento) attraverso la rete di consulenti finanziari, 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 E CREDIT

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 2020 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 2020, di 2.606 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;**
- **Fondi** gestiti dalla nostra società di asset management FAM, quali ad esempio FAM Sustainable, FAM MegaTrends e FAM Target.

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.

1.6. 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 2020 è stato caratterizzato da un **dialogo particolarmente intenso con la comunità finanziaria**, in particolare a seguito della pandemia Covid-19. Tale dialogo si è sviluppato soprattutto in maniera virtuale attraverso:

- **26 giornate** di partecipazione a **conferenze internazionali** (+30% rispetto al 2019);
- **18 giornate di roadshow** virtuali e fisici in tutto il mondo (+6% rispetto al 2019);
- Specifici **incontri one-to-one / group meeting / conference e videocall**;
- **4 conference call istituzionali** per presentare al mercato i risultati economici trimestrali.

Nel corso dell'anno sono state raggiunte 683 interazioni con investitori istituzionali (+7% rispetto al 2019). Il dato è in crescita dell'89% rispetto alla media delle interazioni registrate tra il 2015 e il 2018, prima di diventare public company, e più del doppio rispetto a quello registrato nel 2015, il primo anno dopo la quotazione avvenuta nel luglio 2014. Per quanto riguarda le tematiche **ESG**, l'**engagement** è aumentato del 75% rispetto allo scorso anno raggiungendo 21 interazioni nel corso del 2020, in aggiunta alle richieste ad hoc su queste tematiche pervenute in modo continuativo nell'anno. A questo proposito, va ricordato che Fineco ha partecipato nel corso del mese di luglio 2020 all'Italian Sustainability Week organizzata da Borsa Italiana.

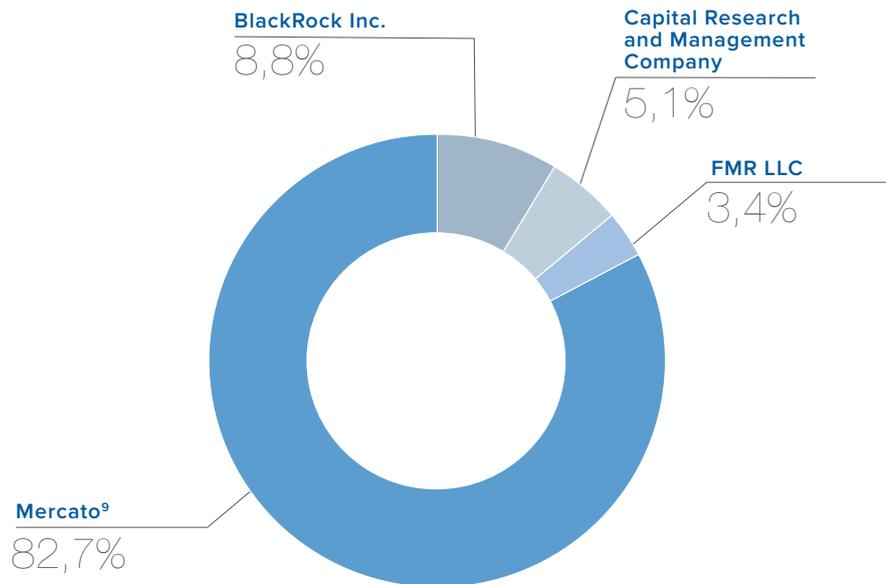
Per quanto riguarda infine l'attività di engagement pre-Assemblea dei Soci con i principali investitori istituzionali, concentrata su tematiche legate alla governance e remunerazione, nel corso del 2020 si sono tenuti 11 incontri con investitori, a cui si aggiungono quelli con i proxy-advisors.

Nel corso dell'anno, il capitale sociale di Fineco ha visto crescere la quota partecipativa di importanti investitori istituzionali. Secondo quanto riportato da Consob, i maggiori azionisti sono **BlackRock** (8,8%), **Capital Research and Management Company** (5,1%) e **FMR** (3,4%).

Il capitale sociale di Fineco interamente sottoscritto e versato è pari a Euro 201.152.834,19, suddiviso in n. 609.554.043 azioni ordinarie del valore nominale di Euro 0,33 ciascuna.

La composizione dell'azionariato⁸ di Fineco nel 2020 è così suddivisa:

COMPOSIZIONE AZIONARIATO



⁸ Fonte: Consob, Partecipazioni rilevanti – 28 dicembre 2020.

⁹ Si riferisce alla quota di capitale in mano ad azionisti che non sono in possesso di partecipazioni rilevanti, quindi sotto il 3%.

1.7. OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE E PIANO ESG 2020 – 2023

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 l'allora 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 specifiche attività in 6 macro aree: risorse umane; finanza responsabile; educazione finanziaria/progetti di supporto alla comunità; catena di fornitura; azionariato e ambiente.

Come parte del percorso di sostenibilità di Fineco, nel 2020 il Gruppo ha allineato tali obiettivi ai **Sustainable Development Goals**¹⁰ (SDGs) ritenuti più rilevanti sulla base dei punti in comune tra i 169 target e i temi materiali.

¹⁰ A settembre 2015 l'ONU ha approvato i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals) validi per il periodo 2015-2030, declinati in 169 target e adottati da 193 Paesi al mondo. Ogni Stato Membro delle Nazioni Unite ha quindi la responsabilità di redigere una Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile, in cui vengono declinati a livello locale gli SDGs più rilevanti per il Paese e i rispettivi target.

Obiettivi	SDG e relativo Target	KPI	2020	2019
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 di equa rappresentanza di genere e monitoraggio della gestione del rientro dal congedo di maternità	 <p>5.1 Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne, bambine e ragazze in ogni parte del mondo</p> <p>5.5 Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica</p>	% di dipendenti donne per inquadramento	Dirigenti: 17% Quadri: 28% Impiegati: 51%	Dirigenti: 14% Quadri: 28% Impiegati: 51%
	 <p>8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore</p>	% dei rientri da congedo parentale con mantenimento del ruolo ¹¹	95%	90%
	 <p>16.b Promuovere e far rispettare le leggi e le politiche non discriminatorie per lo sviluppo sostenibile</p>			

¹¹ La percentuale di rientri da congedo parentale senza mantenimento del ruolo corrisponde alle persone che hanno esplicitamente richiesto il cambio ruolo.

Obiettivi	SDG e relativo Target	KPI	2020	2019
Implementazione di un piano di formazione e sensibilizzazione dei dipendenti sul tema Diversity & Inclusion e sostenibilità		Iniziative di formazione in ambito Diversity & Inclusion e sostenibilità	Iniziative in collaborazione con Valore D su temi quali: stereotipi inconsapevoli; inclusività del linguaggio; collaborazione in team eterogenei; valorizzazione delle risorse e molestie di genere e sessuali nei luoghi di lavoro	-

Career development e Performance management

Programma di performance management , rivolto a tutti i dipendenti		% di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale ¹²	_13	96%
---	--	---	-----	-----

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	 <p>10.4 Adottare politiche, in particolare fiscali, e politiche salariali e di protezione sociale, e raggiungere progressivamente una maggiore uguaglianza</p>	% dipendenti abilitati all'home working	100%	50%
---	--	---	------	-----

Engagement / Retention

Iniziative di ascolto e monitoraggio del turnover	Indice di engagement	82%	81% ¹⁴
	Tasso di assunzioni [n. assunti/n. dipendenti a fine periodo]	6%	12% ¹⁵
	Tasso di cessazioni [n. cessazioni/n. dipendenti a fine periodo]	3%	7% ¹⁶

¹² La % di non valutati si riferisce a persone che non hanno lavorato almeno 3 mesi durante l'anno, per lunghe assenze oppure perché assunte a fine anno.

¹³ Dato non disponibile al momento della pubblicazione del presente documento in quanto le valutazioni sono svolte all'inizio dell'anno successivo rispetto a quello oggetto di valutazione.

¹⁴ Il dato è riferito alla People Survey 2017 svolta dal Gruppo UniCredit.

¹⁵ Si segnala che nel corso del 2019 tutti i movimenti da e per il Gruppo UniCredit sono stati considerati come assunzioni e cessazioni del Gruppo FincoBank.

¹⁶ Si segnala che nel corso del 2019 tutti i movimenti da e per il Gruppo UniCredit sono stati considerati come assunzioni e cessazioni del Gruppo FincoBank.

Obiettivi	SDG e relativo Target	KPI	2020	2019
FINANZA RESPONSABILE				
Lending				
<p>Aumento dell'offerta di prodotti a valenza sociale e ambientale in ambito mutui e prestiti</p>	<div data-bbox="403 454 596 645" style="text-align: center;">  <p>1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ</p> </div> <p>1.4 Entro il 2030, assicurare che tutti gli uomini e le donne, in particolare i poveri e i vulnerabili, abbiano uguali diritti riguardo alle risorse economiche, così come l'accesso ai servizi di base, la proprietà e il controllo sulla terra e altre forme di proprietà, eredità, risorse naturali, adeguate nuove tecnologie e servizi finanziari, tra cui la microfinanza</p> <div data-bbox="403 1160 596 1350" style="text-align: center;">  <p>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p> </div> <p>8.10 Rafforzare la capacità delle istituzioni finanziarie nazionali per incoraggiare e ampliare l'accesso ai servizi bancari, assicurativi e finanziari per tutti</p> <div data-bbox="403 1570 596 1760" style="text-align: center;">  <p>10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</p> </div> <p>10.2 Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro</p>	<p>% capitale erogato per mutui green su totale erogato per mutui dell'anno</p>	<p>21%</p>	<p>15%¹⁷</p>

¹⁷ Il dato è riferito ai mutui erogati nei mesi da luglio a dicembre 2019 in quanto il prodotto è stato lanciato a luglio dello stesso anno. In virtù di un perfezionamento nel processo di raccolta e calcolo, il dato è stato riesposto rispetto a quello pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2019. Per il dato storico precedentemente pubblicato, si faccia riferimento al Bilancio di Sostenibilità 2019.

Obiettivi	SDG e relativo Target	KPI	2020	2019
Fondi/ Investimenti				
Introduzione dei criteri ESG nella valutazione dei prodotti . Valutazione ESG estesa al 100% dei nuovi fondi del Gruppo FinecoBank ¹⁸		% ISIN con rating ESG su totale ISIN in piattaforma	57%	55%
		€/mln asset under management fondi con rating ESG	13.667	11.342
		% ISIN con rating ESG "≥ Average" sugli ISIN con rating ESG in piattaforma	75%	73%
		€/mln asset under management fondi con rating ESG ≥ Average	10.852	8.732
Promozione e progettazione di nuovi fondi sulla base di criteri ESG		€/mln asset under management Linee Private Value	208	91
Green e Social Bond				
Aumento della copertura dei green e social bonds all'interno del portafoglio di FinecoBank		% di esposizione ai green e social bond sul totale portafoglio FinecoBank (escl. UniCredit)	4,4%	0,9%
		€/mln di esposizione ai green e social bond	742	136
EDUCAZIONE FINANZIARIA/PROGETTI DI SUPPORTO ALLA COMUNITA'				
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	 <p>4.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale</p>	Iniziative di educazione finanziaria svolte	Partecipazione al Mese dell'Educazione Finanziaria	-

¹⁸ Escluso il Regno Unito che rappresenta per Fineco un mercato di nuova apertura.

Obiettivi	SDG e relativo Target	KPI	2020	2019
Formazione dei Consulenti Finanziari				
Previsione attività di formazione specificata 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		N. ore di formazione ESG erogate ai Consulenti Finanziari	_19	-
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)		Erogazioni liberali da parte di Fineco [€]	313.000	116.500
		Erogazioni liberali da parte dai clienti e donate tramite Fineco [€]	2.153.000	123.700
		Sponsorizzazioni a finalità sociale o ambientale [€]	366.000	61.000

¹⁹ La formazione ESG per i Consulenti Finanziari sarà avviata nel corso del 2021.

Obiettivi	SDG e relativo Target	KPI	2020	2019
CATENA DI FORNITURA				
Valutazione dei fornitori anche sulla base di criteri ESG, indagati mediante un questionario di self-assessment di ingresso ²⁰		% fornitori valutati sulla base di criteri ESG sul totale fornitori a fine anno	-	-
AZIONARIATO				
Rafforzamento del percorso di dialogo con gli investitori socialmente responsabili (SRI) e le Agenzie di Sustainability Rating		N. incontri con gli investitori istituzionali in ambito ESG	21	12
Adesione a iniziative esterne a supporto dell'impegno dell'azienda verso le tematiche ESG (quali: Valore D e UN Global Compact)		Lista delle adesioni valide ad iniziative esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Valore D • UN Global Compact • UN Principles for Responsible Banking (FinecoBank) • UN Principles for Responsible Investment (FAM) 	• Valore D
AMBIENTE²¹				
Implementazione della Dichiarazione Ambientale	 <p>12.6 Incoraggiare le imprese, soprattutto le aziende di grandi dimensioni e transnazionali, ad adottare pratiche sostenibili e integrare le informazioni sulla sostenibilità nelle loro relazioni periodiche</p>	Redazione/aggiornamento della Dichiarazione Ambientale ai sensi del Regolamento EMAS (CE) 1221/2009	In progress	-

²⁰ 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, ISO 45001, SA8000, ISO 50001, ISO 37001).

²¹ I dati relativi all'anno 2020 sono stati fortemente influenzati dall'utilizzo dell'Home Working da parte dei colleghi a causa della pandemia da Covid-19.

Obiettivi	SDG e relativo Target	KPI	2020	2019
Consumi energetici / emissioni: monitoraggio consumi interni all'azienda con obiettivo di riduzione dei consumi e delle emissioni	 7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	Consumi energetici totali [GJ]	53.553 (38.214 a parità di perimetro 2019)	41.813
	7.3 Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica	Intensità energetica [GJ/addetto ²²]	14	19
	 13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	Emissioni di Scope 1, 2 e 3 (market-based) [tCO ₂ e]	3.062 (1.855 a parità di perimetro 2019)	2.087
	13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici	Intensità emissiva (Scope 1, 2 e 3) [tCO ₂ e/addetto]	0,79	0,93
Flotta aziendale: previsione dell'ammmodernamento del parco auto con auto ibride /auto elettriche (con possibilità ricarica nel parcheggio delle sedi aziendali)	 13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	Numero di auto ibride/elettriche nel parco auto	8	²³
13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici				
Mobilità Sostenibile: possibilità di rimborsare l'abbonamento annuale bike-sharing sottoscritto dal dipendente, su richiesta (sia su Milano, sia su Reggio Emilia)		Attivazione della possibilità di richiesta dei rimborsi	Attivata #BikeToFineco	-

²² Con "addetto" si intendono i dipendenti e i consulenti finanziari. Il dato considerato riflette gli addetti ai 31.12 utilizzatori degli stabili inclusi nel perimetro del rispettivo anno di reporting.

²³ Il dato relativo al 2019 non è disponibile.

Obiettivi	SDG e relativo Target	KPI	2020	2019
<p>Materiali/ gestione rifiuti: riduzione del consumo di plastica tramite creazione di carte di credito digitali; 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</p>	 <p>12.2 Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali</p>	<p>Consumi di carta pro-capite [kg/dipendente]</p> <hr/> <p>% carta certificata FSC</p>	<p>5,8</p> <hr/> <p>100%</p>	<p>22,7</p> <hr/> <p>100%</p>

1.8. PARTECIPAZIONE AD ASSOCIAZIONI

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 e la divulgazione degli aspetti tecnici e delle pratiche di mercato, contribuendo allo sviluppo e all'integrità dei mercati finanziari domestici a livello europeo ed internazionale.

ASSOAML - Associazione italiana che si propone di costituire il primo ed unico "centro aggregativo di riferimento" per i soggetti obbligati e gli esperti di normativa in materia di prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo ("Normativa AML-CTF").

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.

ASSONIME - Associazione italiana fra le società italiane per azioni che si occupa dello studio e della trattazione dei problemi che riguardano gli interessi e lo sviluppo dell'economia italiana, offrendo alle imprese associate una gamma completa di servizi personalizzati e altamente specialistici, calibrati sulle esigenze di ciascuna società. In particolare, l'Associazione fornisce alle imprese associate tutti gli strumenti necessari per potersi muovere in un complesso scenario legislativo attraverso studi, ricerche, approfondimenti e pareri, fornendo altresì un'esclusiva attività consulenziale.

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 che 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. La Banca partecipa inoltre allo Schema Volontario del Fondo Interbancario di tutela dei depositi.

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.

PRI.Banks - Associazione delle Banche Private Italiane, nata nel 1954 come Assbank, che rappresenta il punto di riferimento per le imprese bancarie con un assetto proprietario solido, spesso caratterizzato da una matrice familiare e manageriale, sempre con un marcato presidio sulla gestione operativa.

ABI - Carta "Donne in banca: valorizzare la diversità di genere": Fineco aderisce a tale carta che declina l'impegno a valorizzare, promuovere e rafforzare la diversità, anche di genere, ad ogni livello dell'organizzazione.

Valore D - La prima associazione di imprese in Italia – 200 ad oggi, per un totale di più di due milioni di dipendenti e un giro d'affari aggregato di oltre 500 miliardi di euro – che da dieci anni si impegna per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel nostro Paese.

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.

1.9. 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** che indica gli standard fondamentali per una buona governance basati su trasparenza, responsabilità e una prospettiva di lungo termine²⁴.

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 il **Collegio Sindacale**, con funzioni di controllo. L'Amministratore Delegato e Direttore Generale svolge il ruolo di organo con funzione di gestione ai sensi delle Disposizioni di Vigilanza. 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 alcuni 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, quattro comitati con funzioni istruttorie, propositive, consultive e di coordinamento:

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

Nel corso dell'anno, tali comitati si sono riuniti rispettivamente per: 8 incontri il Comitato **Corporate Governance e Sostenibilità Ambientale e Sociale**, 5 incontri il comitato Nomine, 15 incontri il Comitato Remunerazione e 17 incontri il Comitato Rischi e Parti Correlate, a cui si aggiungono le 10 riunioni del precedente Comitato *Corporate Governance*, Nomine e Sostenibilità, svolte prima dell'Assemblea del 28 aprile 2020.

²⁴In data 31 gennaio 2020 il Comitato per la *Corporate Governance* promosso da associazioni di categoria e da Borsa Italiana S.p.A. ha approvato e pubblicato il nuovo Codice di Corporate Governance per le società quotate. Le società che adottano il Codice lo applicano a partire dal primo esercizio che inizia successivamente al 31 dicembre 2020, informandone il mercato nella relazione sul governo societario da pubblicarsi nel corso del 2022. A tal riguardo, si precisa che in data 15 dicembre 2020 il Consiglio di Amministrazione della Banca ha deliberato di aderire al nuovo Codice di *Corporate Governance* e, di conseguenza, ha approvato taluni emendamenti al documento "Regolamento degli Organi Aziendali di FinecoBank S.p.A." al fine di recepire le nuove raccomandazioni del medesimo Codice. La versione aggiornata del predetto regolamento è disponibile sul sito istituzionale di FinecoBank (www.finecobank.com, Sezione "Governance/Cariche Sociali").

La struttura della Governance di Fineco al 31 dicembre 2020



Nel 2020 FinecoBank ha continuato la revisione della propria corporate governance, iniziata già nel corso del 2019, al fine di allinearla al nuovo assetto azionario della Banca a seguito dell'uscita dal Gruppo UniCredit. In particolare, l'Assemblea degli Azionisti del 18 febbraio 2020²⁶ ha approvato in sede straordinaria le seguenti modifiche al testo dello Statuto sociale della Banca:

- ulteriore rafforzamento dei requisiti degli esponenti aziendali in linea con la normativa e la prassi vigente;
- 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;
- ampliamento della partecipazione e rappresentatività degli azionisti di minoranza;
- incremento del 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 nuove disposizioni statutarie sono state applicate in occasione del rinnovo degli organi sociali in scadenza alla data dell'Assemblea per l'approvazione del bilancio annuale al 31 dicembre 2019, avvenuta il 28 aprile 2020. A tal fine, l'individuazione dei candidati per l'elezione del Consiglio di Amministrazione è stata condotta secondo quanto previsto dal **Processo di selezione dei candidati alla carica di membro del Consiglio di Amministrazione**²⁷, alla luce dei criteri declinati nel documento "Composizione qualitativa e quantitativa del Consiglio di Amministrazione di FinecoBank S.p.A." (il "Profilo Quali-quantitativo del Consiglio").

In particolare, fermo il rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa, nel proprio Profilo Quali-quantitativo il Consiglio di Amministrazione ha delineato la composizione ottimale al fine di assicurare il più adeguato bilanciamento delle esperienze e competenze maturate, definendo così una "matrice delle competenze" che mostra l'insieme delle esperienze, conoscenze e competenze, tra le quali è ricompresa anche la sostenibilità²⁸.

²⁵ 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.

²⁶ 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).

²⁷ Il Processo di selezione dei candidati alla carica di membro del Consiglio di Amministrazione è il documento che disciplina le regole per la selezione dei candidati alla carica di membro del CdA della Banca e costituisce l'Allegato B del "Regolamento degli Organi Aziendali di FinecoBank S.p.A.", pubblicato sul sito istituzionale della Banca nella sezione "Governance/Cariche Sociali".

²⁸ Per ogni ulteriore dettaglio sulle competenze di ciascun Amministratore si rinvia ai documenti pubblicati sul sito istituzionale (sezione Governance/Assemblea Azionisti) denominati "Lista n. 1 CdA - Lista del Consiglio di Amministrazione e proposta sul numero dei componenti e durata dell'incarico" e "Lista n. 2 CdA - Lista presentata da investitori istituzionali".

GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ

In occasione del rinnovo degli organi sociali nel corso del 2020, il Consiglio di Amministrazione ha ritenuto opportuno costituire un apposito comitato con competenze esclusive in materia di sostenibilità, soprattutto alla luce della rilevanza che tale tematica sta assumendo anche per il settore finanziario e bancario. A tal riguardo, le competenze in materia di corporate governance e sostenibilità, prima riconosciute in capo al Comitato Nomine, sono state attribuite al nuovo **Comitato Corporate Governance e Sostenibilità Ambientale e Sociale**.

Nello specifico, per quanto concerne le tematiche di sostenibilità, il Comitato *Corporate Governance e Sostenibilità Ambientale e Sociale* supervisiona le questioni di sostenibilità connesse all'esercizio dell'attività di FinecoBank e alle dinamiche di interazione con tutti gli *stakeholder*, svolgendo funzioni di supporto al Consiglio di Amministrazione. Nello specifico, presidia l'evoluzione della strategia di sostenibilità del Gruppo, valuta i rischi connessi ai temi di *sustainability*, esamina e, se del caso, formula proposte in materia di piani, obiettivi, regole e procedure aziendali in materia di carattere sociale e ambientale, monitora il posizionamento della Società e del Gruppo rispetto ai mercati finanziari sui temi di sostenibilità e le relazioni con gli *stakeholder*, nonché esamina preventivamente la dichiarazione non finanziaria (DNF) da sottoporre all'approvazione del Consiglio di Amministrazione.

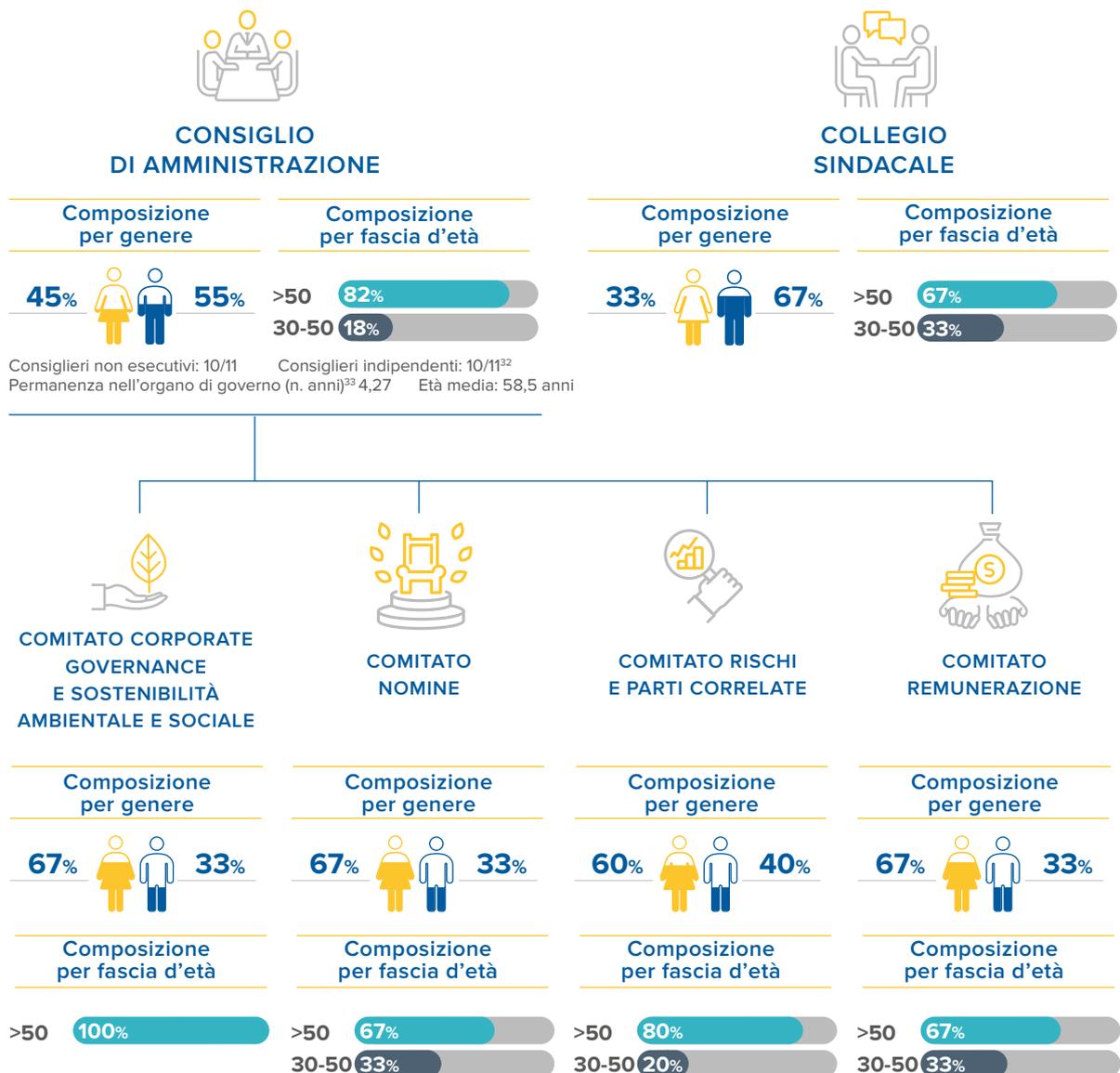
A supporto di tale Comitato, dal 2019 è inoltre presente un **Comitato Manageriale per la Sostenibilità**, composto da manager di FinecoBank, al quale è affidato il compito principale di definire una proposta di strategia in materia di sostenibilità della Banca (piani, regole e procedure aziendali in tema sociale e ambientale) e i relativi obiettivi da raggiungere, da sottoporre all'esame del Comitato *Corporate Governance e Sostenibilità Ambientale e Sociale*, nonché all'eventuale approvazione del Consiglio di Amministrazione.

Infine, da luglio 2019, è presente l'**ufficio di Sostenibilità**, struttura tecnica a supporto del CFO e del Comitato Manageriale di Sostenibilità.

Composizione del Consiglio, dei Comitati e dell'Organo di Controllo

Il Consiglio di Amministrazione di FinecoBank era composto, al 31 dicembre 2020, da undici²⁹ 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 del 28 aprile 2020 e il mandato si concluderà in occasione dell'Assemblea per l'approvazione del Bilancio Annuale al 31 dicembre 2022.

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 azionarie³⁰. La composizione del Consiglio in carica al 31 dicembre 2020 è quantitativamente e qualitativamente rispondente al profilo teorico (come sopra richiamato, il Profilo Quali-quantitativo del Consiglio) che è stato approvato dal Consiglio stesso in data 25 febbraio 2020 - proprio in occasione del rinnovo degli organi sociali³¹ - 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 applicabili all'organo di amministrazione in carica alla data del presente documento.



Competenze del Consiglio di Amministrazione



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

	2020		2019	
	n.	%	n.	%
< 30	0	0%	0	0%
30-50	2	18%	2	25%
> 50	9	82%	6	75%
Totale	11	100%	8	100%
 Uomini	6	55%	5	62%
 Donne	5	45%	3	38%
Totale	11	100%	8	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 (rispettivamente, Sezione “Governance/Relazione sul Governo Societario” e “Governance/Cariche sociali”).

²⁹ Ai sensi delle disposizioni statutarie vigenti al 31 dicembre 2020, il Consiglio di Amministrazione deve essere composto da un numero di membri non inferiore a 9 (nove) e non superiore a 13 (tredici).

³⁰ La rappresentatività degli azionisti di minoranza è stata maggiormente garantita dalle nuove disposizioni statutarie sottoposte dall'Assemblea Straordinaria del 18 febbraio 2020 e dalla medesima approvate. Si rinvia per ogni ulteriore dettaglio al testo dello Statuto pubblicato sul sito istituzionale della Banca (www.finecobank.com, Sezione “Governance/Documents”).

³¹ 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 al documento denominato *“Composizione Qualitativa e Quantitativa del Consiglio di Amministrazione di FinecoBank S.p.A.”*, pubblicato sul sito internet della Società.

³² Si precisa che il Presidente del Consiglio di Amministrazione è indipendente ai sensi del TUF mentre non appare di norma indipendente ai sensi del Codice di Autodisciplina (in vigore fino al 31 dicembre 2020), in quanto considerato “esponente di rilievo” dell'emittente (Criteri Applicativi 3.C.1 e 3.C.2).

³³ Il numero di anni viene calcolato dalla data di prima nomina in CdA fino alla data dell'Assemblea chiamata ad approvare il bilancio annuale 31 dicembre 2020.

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 2020 (due quinti dei componenti eletti devono essere riservati al genere meno rappresentato³⁴).

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.

Si precisa infine che in occasione del rinnovo degli organi sociali avvenuto nel corso del 2020, anche il Collegio Sindacale - pur in assenza di obblighi normativi al riguardo - ha ritenuto opportuno definire ex ante il profilo teorico ottimale dei propri membri, predisponendo un apposito documento denominato “Composizione Qualitativa e Quantitativa del Collegio Sindacale di FinecoBank S.p.A.”, approvato dallo stesso organo di controllo in data 11 marzo 2020. Con specifico riferimento alla diversity anche al Collegio Sindacale si applicano le disposizioni di cui all'art. 144-undecies.1 (Equilibrio tra generi) del Regolamento Emittenti³⁵.

³⁴ 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.

³⁵ Con delibera n. 21359 del 13 maggio 2020, è stato modificato l'art. 144-undecies.1 del Regolamento Emittenti, il cui comma 3, nella sua attuale formulazione, prevede che “qualora dall'applicazione del criterio di riparto tra generi non risulti un numero intero di componenti degli organi di amministrazione o controllo appartenenti al genere meno rappresentato, tale numero è arrotondato per eccesso all'unità superiore, ad eccezione degli organi sociali formati da tre componenti per i quali l'arrotondamento avviene per difetto all'unità inferiore”.

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

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 solidità patrimoniale e redditività di impresa ed assicurino, al contempo, un'assunzione dei rischi consapevole e condotte operative improntate a correttezza nonché la 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, promuovendo stabilità e trasparenza e tutelando gli interessi degli stakeholder.

Nello specifico, il SCI 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**:

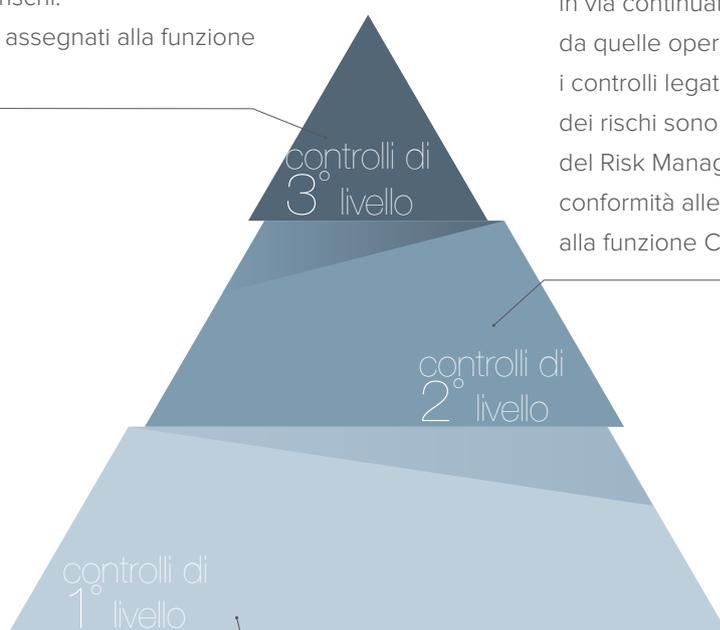
CONTROLLI DI 3° LIVELLO

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, 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 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. Il RAF formalizza, infatti, attraverso un insieme di limiti e di metriche di rischio, gli obiettivi di rischio, le eventuali soglie di tolleranza e i limiti operativi che il Gruppo intende rispettare nell'ambito del perseguimento delle proprie linee strategiche.

Tra gli obiettivi strategici si cita quello recentemente inserito volto a integrare i principi di sostenibilità ambientale e sociale (ESG) nella strategia, nelle scelte di business e nella gestione dell'operatività. 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 agli Organi Sociali. 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 prudentiale all'assunzione del rischio ed il mantenimento di livelli di rischio adeguati.

Nel RAF 2021, aggiornato nel corso del 2020 e approvato dal CdA a gennaio 2021, sono stati introdotti alcuni elementi di **novità in ambito ESG** volti al recepimento delle recenti Linee Guida europee in materia. In particolare, la Dashboard degli indicatori di rischio/performance è stata integrata con indicatori volti a monitorare l'obiettivo strategico relativo agli investimenti ESG del portafoglio di proprietà del Gruppo e la concentrazione delle garanzie immobiliari in aree ad elevato rischio sismico/idrogeologico (al fine di controllare l'esposizione al rischio climatico ed ambientale). 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.

Ai fini della gestione dei **rischi operativi** legati ad errori umani, carenze delle procedure interne ed errata esecuzione dei processi, il Risk Management provvede a raccogliere e classificare i dati di perdita provenienti dalle diverse aree di business di Fineco e a predisporre un sistema di indicatori di rischio operativo. Sia i dati di perdita, sia eventuali valori anomali registrati dagli indicatori sono utilizzati a fini manageriali e di miglioramento interno continuo della gestione operativa e sono portati a conoscenza del Consiglio di Amministrazione attraverso la Relazione trimestrale sulle esposizioni al rischio di Gruppo. Alcuni di questi indicatori sono definiti come rilevanti ai fini ESG, in quanto un loro valore anomalo potrebbe segnalare specifici rischi relativi alla relazione con i clienti (es. reclami pervenuti dalla clientela, problematiche di disponibilità o di sicurezza nei sistemi informatici), con il personale (es. turnover) o con i Regulator, con conseguenze sulla sostenibilità del business. Tale monitoraggio di secondo livello si affianca alla gestione operativa da parte delle funzioni preposte di primo livello.

Nel corso del 2020 la funzione di Risk Management di Gruppo ha aggiornato il set di indicatori in linea con i più recenti Orientamenti forniti dalle Autorità di Vigilanza (ad esempio introducendo indicatori relativi al trattamento dei dati ed alle tematiche di data privacy), oltre ai già citati indicatori del RAF relativi al rischio climatico/ambientale e agli investimenti ESG della proprietà.

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). La **valutazione dei rischi** è svolta, inoltre, nella fase di introduzione di ogni nuovo prodotto; il c.d. "New

Product Process” prevede una approfondita analisi da parte di tutte le funzioni della Banca per i rispettivi ambiti di competenza e l’approvazione all’unanimità da parte del Comitato Prodotti (di cui il Chief Risk Officer è membro permanente).

Il Gruppo FinecoBank si impegna a sviluppare ed uniformare una comune **cultura di rischio** a tutti i livelli dell’organizzazione, 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.

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 Bilanci e Relazioni 2020.

RISCHI ESG

Durante l’anno 2020, il Gruppo ha continuato la disamina dei **principali fattori di rischio ESG** 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, il sistema di indicatori di rischio operativo include circa **70 Key Risk** Indicators, sviluppati e mantenuti dalla funzione di Risk Management e 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, il Responsabile della Funzione Risk Management e il Responsabile della Funzione Compliance, che assicurano la disamina puntuale di ogni rischio attuale o prospettico.

Oltre a ciò, nell’ambito del processo di progettazione e implementazione del **Sistema di Gestione Ambientale** conforme ai requisiti del **regolamento EMAS** n. 1221/2009/CE, è in fase di completamento l’**Analisi Ambientale iniziale**, strumento che consente di mappare i bisogni e le aspettative degli stakeholder in ambito ambientale, rilevandone i rispettivi rischi per FinecoBank, oltre a definire una classificazione dei rischi generati e subiti dall’organizzazione connessi agli aspetti ambientali maggiormente significativi sulla base delle attività aziendali. Le analisi definitive verranno rilasciate nel corso del 2021.

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.

Temi materiali identificati da Fineco	Fattore di rischio e Descrizione	Modalità di gestione (presidi di controllo/ mitigazione)
Ambito del D.Lgs 254/2016: sociale		
Compliance socio-economica Tutela della Privacy	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	<ul style="list-style-type: none"> • Rischio presidiato da diverse funzioni della Capogruppo (Direzione Controlli Rete, Risk Management, Compliance, Information Security & Fraud Management, ecc.) 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 • Policy "Sistema dei Controlli Rete PFA", contenente i criteri e le metodologie di controllo e i flussi informativi tra le varie strutture coinvolte nel garantire un'efficiente gestione e prevenzione di comportamenti non conformi alla normativa interna ed esterna di riferimento da parte dei PFA • La unit Controlli Rete raccoglie le risultanze dei controlli effettuati dalle diverse strutture organizzative e provvede ad analizzare i singoli casi, affinché la Banca adotti tempestivamente nei confronti del PFA l'azione più consona in funzione del grado di irregolarità
Tutela della Privacy	Rischio di mancata tutela dei dati personali e della privacy	<ul style="list-style-type: none"> • 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
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	<ul style="list-style-type: none"> • Policy "Sistema dei Controlli Rete PFA" • 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

Temi materiali identificati da Fineco	Fattore di rischio e Descrizione	Modalità di gestione (presidi di controllo/ mitigazione)
Innovazione e Customer Experience	Rischio di non riuscire a mantenere gli standard di qualità/ innovazione fino ad ora garantiti alla clientela, con conseguenze per il livello di servizio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Modello di business da sempre ispirato ai principi di innovazione, trasparenza e semplicità, orientato alla soddisfazione del cliente • Costante sviluppo e aggiornamento delle piattaforme e dei servizi digitali • Investimenti finalizzati a garantire la continuità operativa e il pieno mantenimento dei livelli dei servizi anche in situazioni di emergenza • Attenta e proattiva gestione dei reclami
Innovazione e Customer Experience	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	<ul style="list-style-type: none"> • Costante sviluppo e aggiornamento delle piattaforme e dei servizi digitali • Investimenti finalizzati a garantire la continuità operativa e il pieno mantenimento dei livelli dei servizi anche in situazioni di emergenza • Attenta e proattiva gestione dei reclami
Information & Cyber security	Frode esterna: azioni commesse da terze parti con l'intento di appropriarsi indebitamente di beni aziendali o di clienti e violare regolamenti o leggi	<ul style="list-style-type: none"> • Al primo livello il rischio è presidiato dal team di Information Security & Fraud Management per ciò che concerne la sicurezza delle transazioni dei clienti (es. servizi home banking, carte di credito), garantendo presidi conformemente alle normative di settore, in modo da soddisfare rigorosi requisiti di sicurezza e fornire un livello di protezione conforme ai rischi da fronteggiare • Al secondo livello il rischio è gestito dalla funzione del Risk Management attraverso il monitoraggio degli indicatori di RAF, i controlli di secondo livello (KRI), la raccolta dei dati di perdita e l'annuale valutazione rischio informatico ICT, effettuata anche tramite analisi di scenario • Attività di intelligence e prevention attraverso la raccolta e l'analisi di dati e la definizione di regole ed opportune azioni di mitigazione, volte all'identificazione ed al contrasto di comportamenti e transazioni fraudolente

Temi materiali identificati da Fineco	Fattore di rischio e Descrizione	Modalità di gestione (presidi di controllo/ mitigazione)
Information & Cyber security	Rischio informatico e di sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> Al primo livello il rischio è gestito dalla Direzione ICT&Security Office, responsabile di supportare e gestire l'adozione di politiche e misure tecniche ed organizzative volte a garantire le proprietà di sicurezza delle informazioni e dei beni aziendali, al fine di evitare la perdita/ danneggiamento dei dati Al secondo livello il rischio è gestito dalla funzione Risk Management attraverso il monitoraggio degli indicatori di RAF, i controlli di secondo livello (KRI), la raccolta dei dati di perdita e l'annuale valutazione rischio informatico ICT, effettuata anche tramite analisi di scenario
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	<ul style="list-style-type: none"> 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, avviata nel 2020 e in fase di finalizzazione nel 2021
Compliance socio economica, ambientale e fiscale	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	<ul style="list-style-type: none"> 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)
Compliance socio economica, ambientale e fiscale	Rischio di errore nell'adempimento tributario: rischio di natura operativa, può manifestarsi nell'ambito dello svolgimento delle attività declinate nei processi aziendali	<ul style="list-style-type: none"> Rischio mappato nel Tax Control Framework Nel momento in cui emerge un errore operativo, Fineco provvede, laddove possibile, a regolarizzare tempestivamente la violazione (avvalendosi, ad esempio, del cd. ravvedimento operoso) e rileva la carenza individuata all'interno della reportistica sul sistema di controllo interno Il Responsabile di Tax Compliance trasmette all'Agenzia delle Entrate un Report con le correzioni degli errori operativi effettuate nell'anno precedente, secondo termini e modalità di volta in volta concordati
Compliance socio economica, ambientale e fiscale	Rischio di frode fiscale: rischio di incorrere in violazioni di norme tributarie da parte di Fineco, in conseguenza di condotte penalmente rilevanti poste in essere anche da soggetti terzi	<ul style="list-style-type: none"> Il rischio di frode fiscale è presidiato attraverso le attività di monitoraggio, analisi e valutazione del rischio adempimento e del rischio interpretativo Le fattispecie integranti un rischio di frode fiscale derivante da azioni di soggetti terzi sono sempre comunicate all'Ufficio dell'Agenzia delle entrate. Le Funzioni aziendali che ricevono formale notifica degli atti dell'Autorità giudiziaria devono interessare immediatamente la Funzione fiscale per l'analisi dei relativi profili fiscali

Temi materiali identificati da Fineco	Fattore di rischio e Descrizione	Modalità di gestione (presidi di controllo/ mitigazione)
Compliance socio economica, ambientale e fiscale	Rischio fiscale interpretativo: questioni fiscali di natura meramente interpretativa/ valutativa passibili di una diversa lettura da parte della Banca e dell'Agenzia delle Entrate	<ul style="list-style-type: none"> • Specifica procedura di escalation in materia di analisi e valutazione del rischio fiscale, interlocuzione con l'Agenzia delle Entrate che disciplina le modalità di: (i) rilevazione della esistenza di un eventuale rischio interpretativo; (ii) valutazione qualitativa e quantitativa del rischio interpretativo; (iii) attivazione della procedura di escalation autorizzativa interna; (iv) eventuale interlocuzione con l'Agenzia delle Entrate
Ambito del D.Lgs 254/2016: 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	<ul style="list-style-type: none"> • Policy Erogazione Crediti Commerciali, recentemente integrata con i valori etici che incorporano valutazioni ambientali, sociali e di governance (ESG) nell'ambito della concessione di credito: - il Gruppo non concede in nessun caso crediti ad imprese che operano in settori ad elevato impatto sociale/reputazionale (ad es. settore della difesa e degli armamenti) o ambientale (dighe, industria mineraria, carbone) - il Gruppo si impegna ad offrire i propri prodotti creditizi in modo responsabile, valutando la situazione specifica dei singoli clienti e assicurandosi che i criteri di concessione del credito non inducano un indebito disagio e un eccessivo indebitamento dei clienti e delle loro famiglie
Ambito del D.Lgs 254/2016: Personale		
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	<ul style="list-style-type: none"> • 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
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	<ul style="list-style-type: none"> • 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

Temi materiali identificati da Fineco	Fattore di rischio e Descrizione	Modalità di gestione (presidi di controllo/ mitigazione)
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	<ul style="list-style-type: none"> • 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
Politiche per la gestione delle Risorse Umane (Engagement e clima aziendale)	Calo del livello di Engagement dei dipendenti con conseguenti impatti sulla performance	<ul style="list-style-type: none"> • Iniziative di ascolto su temi specifici • Survey Engagement & Reputation Survey • Utilizzo della intranet aziendale come strumento informativo
Formazione del personale	Iniziative di formazione del personale non adeguate	<ul style="list-style-type: none"> • 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
Tutela della diversità e delle pari opportunità	Mancanza di efficacia derivata dai programmi e dalle iniziative relativi alle tematiche di Diversity e pari opportunità.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Obiettivi inserito nel Multi Year Plan 2020-2023 inerenti la tematica • Monitoraggio del gender pay gap e del gender balance intergato negli obiettivi del Short Term Incentive Plan dell'Amministratore Delegato

Temi materiali identificati da Fineco	Fattore di rischio e Descrizione	Modalità di gestione (presidi di controllo/ mitigazione)
Gestione delle relazioni industriali	<p>Inadempimento delle intese dedotte negli accordi di secondo livello</p> <p>Inadempimento normative di 1° livello (es: disposizioni dello Statuto dei lavoratori in tema di esercizio dei diritti sindacali)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Costituzione della Commissione Welfare, per le tematiche di welfare aziendale, in cui le parti si confrontano 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
Ambito del D.Lgs 254/2016: Personale/ Diritti Umani		
Politiche di non discriminazione	Rischio violazione di diritti umani derivanti da comportamenti discriminatori in azienda	<ul style="list-style-type: none"> • Impegno in materia di Diritti Umani • Global Policy "Lotta alle molestie, ai comportamenti sessualmente inappropriati e al bullismo"
Ambito del D.Lgs 254/2016: Ambientale		
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	<ul style="list-style-type: none"> • 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
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	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza 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
Compliance 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	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di un Comitato Manageriale e di un comitato endoconsiliare per la sostenibilità • Presenza della struttura di Sostenibilità con obiettivi di coordinamento a livello aziendale e di monitoraggio della normativa

Temi materiali identificati da Fineco	Fattore di rischio e Descrizione	Modalità di gestione (presidi di controllo/ mitigazione)
Ambito del D.Lgs 254/2016: Corruzione		
Contrasto alla corruzione	Rischio di perdite e rischio reputazionale dovuto dal coinvolgimento del Gruppo in fenomeni di corruzione, sia attivi che passivi. Il rischio non riguarda solo l'effettivo compimento ma anche il suo tentativo, l'istigazione, il concorso e il favoreggiamento	<ul style="list-style-type: none"> • Politica di tolleranza zero verso la corruzione, formalizzata nella Global Policy "Anticorruzione"
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	<ul style="list-style-type: none"> • Rischio presidiato dalla funzione "Antiriciclaggio" • "Global Policy "Antiriciclaggio e lotta al finanziamento del terrorismo"
Prevenzione comportamenti anti-competitivi	Rischio perdite e rischio reputazionale dovuto alla mancata conformità alla normativa Antitrust e alle pratiche anti-concorrenziali	<ul style="list-style-type: none"> • Programma di compliance Antitrust e formazione in materia Antitrust • Group Policy Single Antitrust Rulebook – Antitrust e Pratiche commerciali sleali, contenente regole pratiche di comportamento per gestire gli incontri con i concorrenti

1.11. 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.

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 (e.g. SRB³⁶, BCE³⁷) che a livello locale. In particolare gestisce i rapporti con la Banca d'Italia che, a seguito della classificazione di Fineco come Less Significant Institution-High Priority, ha la vigilanza diretta del Gruppo FinecoBank.

Il rapporto è garantito attraverso la corretta ed efficace interlocuzione con:

- la Vigilanza cartolare e ispettiva, che assicura i controlli a distanza on-going sull'intermediario, la gestione dei processi ispettivi "on-site" e di tutte le attività collegate al Supervisory Review and Evaluation Process ed al Recovery Plan;
- l'Autorità di Risoluzione, per il supporto alla definizione del Resolution Plan e della Resolution Strategy.

In virtù di quanto indicato, il coinvolgimento con i Regulators può avere anche frequenza giornaliera.

La Banca è impegnata a garantire la soddisfazione delle esigenze informative di vigilanza, nell'ambito di una prassi di trasparenza e correttezza, al fine di contribuire alla stabilità degli intermediari per un mercato finanziario competitivo e sostenibile. I rapporti con la suddetta Autorità, pertanto, si basano su principi di integrità, trasparenza, correttezza, professionalità e cooperazione, non soltanto nel rispetto delle procedure stabilite dalla normativa tempo per tempo vigente.

A maggio 2020, la Banca d'Italia ha comunicato l'avvio del procedimento per l'imposizione al Gruppo Fineco dei requisiti patrimoniali aggiuntivi (P2R - Pillar 2 Requirement - e P2G - Pillar 2 Guidance), definiti in esito al processo di valutazione prudenziale denominato "SREP" (Supervisory Review Evaluation Process)³⁸. A conclusione del processo SREP, la Banca d'Italia ha comunicato al Gruppo Fineco, tramite l'emissione del provvedimento definitivo, requisiti minimi di capitale tra i livelli più bassi del mercato.

Il procedimento di "Capital decision", a valle della costante relazione del Team Regulatory Affairs con i referenti della Banca d'Italia, ha riconosciuto quindi l'efficacia di un approccio di gestione prudente e costante negli anni, che ha portato al mantenimento di un profilo di rischio contenuto nell'ambito di un modello di business chiaro e sostenibile.

³⁶ Comitato di risoluzione unico.

³⁷ Banca Centrale Europea.

³⁸ Lo SREP è il processo di valutazione prudenziale che viene effettuato annualmente dall'Autorità di Vigilanza sulla base dell'analisi approfondita di 4 elementi principali:

1) Sostenibilità del modello di business; 2) Adeguatezza della governance e della gestione dei rischi; 3) "Risk to capital" (comprendente i rischi di credito, di mercato, operativi e il rischio tasso); 4) "Risk to liquidity & funding".

Il 2020 ha visto importanti aggiornamenti anche rispetto al **Piano di Risanamento** del Gruppo. Sulla base delle indicazioni della Direttiva 2014/59/UE (“Bank Recovery and Resolution Directive” - BRRD), il Piano di Risanamento indica le misure che l’istituto è tenuto a prendere, al fine di ripristinare la propria situazione finanziaria a seguito di un significativo deterioramento. Il Piano è pertanto redatto allo scopo di prevedere le azioni necessarie a mantenere la continuità aziendale qualora l’istituto sia sottoposto a considerevole stress finanziario o operativo, ma non sia deteriorato al punto da trovarsi nell’imminenza di una liquidazione o risoluzione.

A seguito del deconsolidamento dal Gruppo UniCredit, FinecoBank, nel proprio ruolo di Capogruppo, tra gli adempimenti regolamentari previsti dalla normativa di riferimento, ha dovuto predisporre il Piano di Risanamento di Gruppo da trasmettere alla Banca d’Italia e all’Autorità di Risoluzione. Il progetto “**Piano di Risanamento di Gruppo 2020**”, coordinato dal team Regulatory Affairs, ha preso avvio nell’ottobre 2019. Il Piano di Risanamento, che poggia le proprie basi sul modello di business di Fineco, sul piano strategico e sul Risk Appetite Framework (RAF), è stato sviluppato su una solida struttura di governance; inoltre i processi decisionali, di monitoraggio, escalation e reporting sono completamente integrati nel sistema di gestione e controllo dei rischi della Banca.

Le analisi condotte dalla Banca e le risultanze del Piano di Risanamento hanno evidenziato una capacità molto robusta del Gruppo di rispondere a scenari di stress finanziario e di mantenere o ripristinare la posizione patrimoniale, nonché la sostenibilità economica, grazie soprattutto alla peculiarità del proprio modello di business, in grado di supportare in maniera significativa la redditività e la liquidità della Banca, in un contesto di bassa esposizione al rischio di credito e di track record positivo nella gestione dei rischi operativi (report di Standard & Poor’s del luglio 2019).

A dicembre 2020 la Banca d’Italia ha espresso le proprie valutazioni sulla idoneità del Piano di risanamento di Gruppo 2020 non ravvisando impedimenti sostanziali all’implementazione del Piano ed evidenziando una serie di aree di miglioramento, in gran parte già intercettate dall’Internal Audit e indirizzate, da recepire nel corso del 2021.



1.12. 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.

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.

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 2020 il Procurement Office ha gestito una spesa di **120,5 milioni di euro** per un totale di **4.156 fornitori**, la cui maggior parte riguarda i servizi seguiti da tecnologia e da beni.

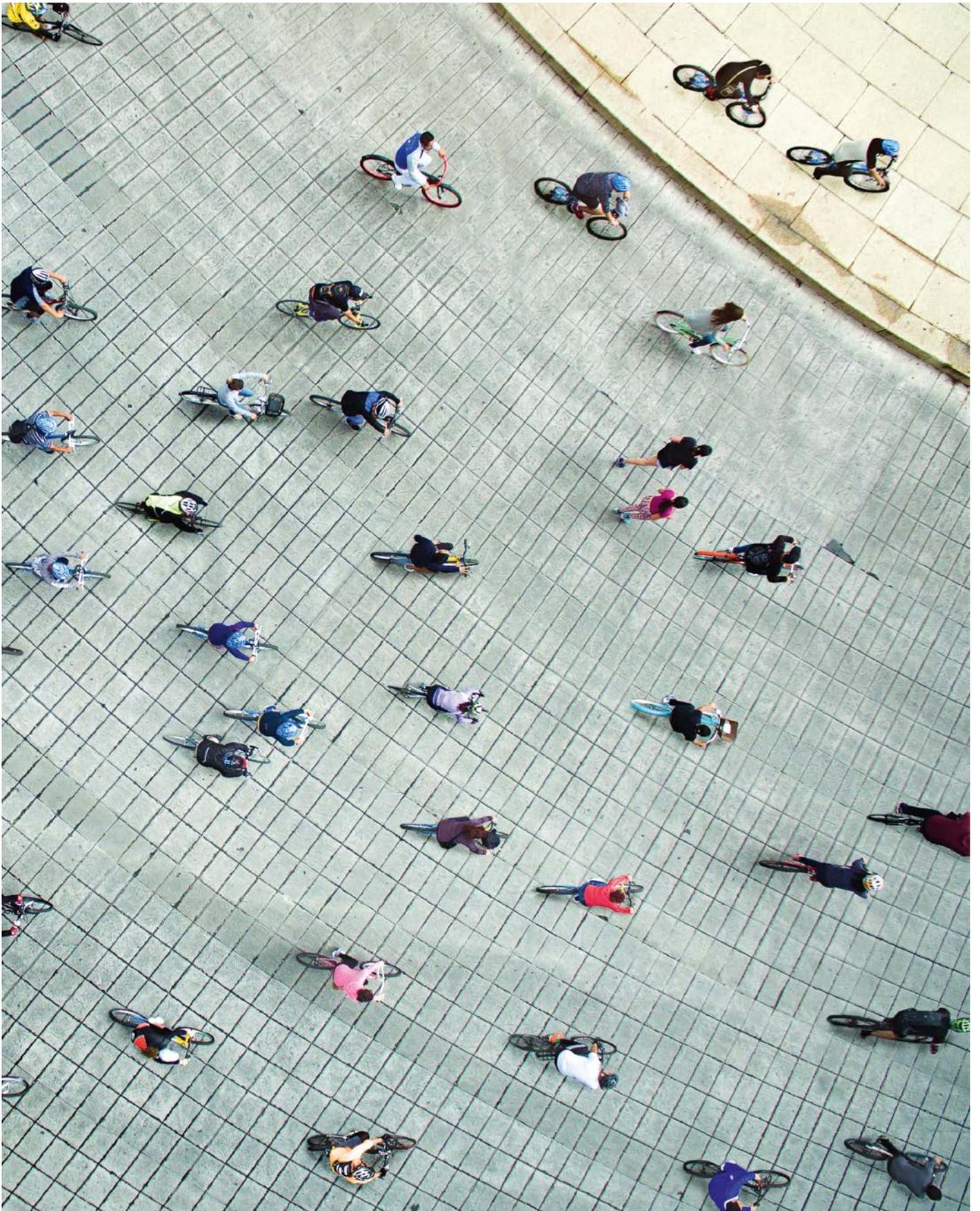
Cessato il rapporto con il Procurement UniCredit, il quale aveva fornito supporto alle attività di approvvigionamento durante tutto il corso del 2019, a partire da gennaio 2020 il Procurement Fineco ha iniziato a gestire il processo di fornitura in totale autonomia. Non sono stati registrati altri cambiamenti significativi relativi alla catena di fornitura.

GESTIONE DEGLI IMPATTI DELLA PANDEMIA DA COVID-19

Tra le attività di approvvigionamento più colpite troviamo sicuramente tutte quelle relative ai beni provenienti dalla Cina, ad esempio i notebook Lenovo, i quali durante la prima fase di lockdown sono stati bloccati per diverso tempo e non è stato possibile ricevere la merce fino a quando la Cina non ha riaperto i confini. Per far fronte alle richieste urgenti è stato fatto ricorso a quanto disponibile sul mercato italiano, dovendo optare per una tipologia di notebook leggermente più costosa per ottenere in tempi rapidi l'approvvigionamento degli stessi.

Anche gli eventi in programma per l'anno 2020 hanno subito un impatto notevole, soprattutto per quelli che avrebbero dovuto avere luogo durante la prima fase di lockdown e per i quali la catena di fornitura era stata già avviata.

Ci sono state anche attività di approvvigionamento nuove, dovute al Covid-19, soprattutto quelle relative ai DPI (Dispositivi di Protezione Individuale). Tra questi, le mascherine e i guanti in nitrile (per i promotori) sono stati i beni più difficili da reperire soprattutto durante la prima fase della pandemia, per poi individuare l'attuale fornitore a seguito di una gara.



2/

STAKEHOLDER DEL GRUPPO E ANALISI DI MATERIALITÀ

- 2.1.** COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER
- 2.2.** TEMI MATERIALI

2.1. 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, durante il 2018 il management aziendale ha identificato e mappato le principali categorie di stakeholder che sono maggiormente impattate e influenzano in maniera rilevante l'organizzazione 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. La mappa degli stakeholder allora definita non ha subito variazioni significative nel corso del 2020 ed è tuttora valida.

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
- Customer Care
- Social Media



DIPENDENTI

- Engagement and Reputation 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 advisor
- 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, ai fini della DNF 2019 è stata definita la prima lista dei temi materiali per il Gruppo FinecoBank, anche grazie al supporto scientifico di ALTIS - Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano -, sulla base del grado di influenza dei principali temi di sostenibilità sulle 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, nonché il punto di partenza per orientare il percorso di sostenibilità intrapreso e la relativa definizione degli obiettivi.

La selezione degli aspetti materiali è stato 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 corso del 2020, la lista dei temi materiali precedentemente definita è stata aggiornata tenendo conto: (i) degli eventi intercorsi negli ultimi due anni, inclusa la pandemia da Covid-19; (ii) delle nuove aspettative degli stakeholder emerse in particolar modo dalle recenti attività di investor engagement e dalle richieste delle principali agenzie di rating ESG e (iii) dell'evoluzione della normativa in materia.

I temi materiali così identificati sono stati approvati dal Comitato Manageriale Sostenibilità in data 12 giugno 2020, dal Comitato endoconsiliare Corporate Governance e Sostenibilità Ambientale e Sociale in data 18 giugno 2020 e, infine, dal Consiglio di Amministrazione, in data 7 luglio 2020.

In particolare, l'aggiornamento ha visto la razionalizzazione formale di alcuni temi materiali e l'introduzione di due nuove tematiche: la compliance fiscale e l'identificazione e gestione dei rischi connessi alla sicurezza informatica.



I TEMI MATERIALI PER FINECO SONO 19, AGGREGATI IN 9 MACRO-ASPETTI

MACRO-ASPETTO	ASPETTO	AMBITI DEL D. LGS. 254/2016
TRASPARENZA	Correttezza e trasparenza nella vendita di prodotti e servizi e sull'informativa relativa ai rischi ESG	Sociali
SVILUPPO DELLE PERSONE	<ul style="list-style-type: none"> • Politiche per la gestione delle risorse umane • Gestione del welfare e delle relazioni industriali • Tutela della sicurezza e della salute sul lavoro • Formazione delle risorse umane • Tutela della diversità e delle pari opportunità e inclusione • Politiche di non discriminazione 	<p>Attinenti al personale</p> <p>Rispetto dei diritti umani</p>
EFFICIENZA E SOLIDITÀ	Performance economica e solidità patrimoniale	Sociali
SISTEMA DI CONTROLLI E GESTIONE DEI RISCHI	Gestione dei rischi (rischi finanziari e ESG)	<p>Lotta alla corruzione attiva e passiva</p> <p>Ambientali</p>
SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	Riduzione degli impatti ambientali	Ambientali
FAIRNESS	<ul style="list-style-type: none"> • Contrasto alla Corruzione • Prevenzione comportamenti anti-competitivi • Compliance socio-economica, ambientale e fiscale • Tutela della privacy • Chiaro approccio ai mercati 	<p>Lotta alla corruzione attiva e passiva</p> <p>Ambientali</p> <p>Sociali</p>
FINANZA RESPONSABILE	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusione ed educazione finanziaria • Prodotti e investimenti responsabili 	<p>Sociali</p> <p>Sociali</p>
INFORMATION SECURITY E CYBER SECURITY	Identificazione e gestione dei rischi connessi alla sicurezza informatica	Sociali
INNOVAZIONE E CUSTOMER EXPERIENCE	Innovazione e digitalizzazione per migliorare la qualità del servizio	Sociali



Equity statement

Current year	1,774,576
Comprehensive income	58,315
Issue of share capital	21,800
Dividends	
Previous year	166,630
Comprehensive income	110,327
Issue of share capital	56,303
Dividends	97,676

Cash flow statement

Operations	12,978,516
Net earnings	12,873,882
Depreciation	104,634
Investing	6,372,535
Real estate	1,385,395
Equipment	4,987,140
Financing	6,505,981
Notes payable	6,505,981





LA PERFORMANCE ECONOMICA E SOLIDITÀ PATRIMONIALE

- 3.1.** VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO
- 3.2.** GESTIONE DEL CAPITALE

L'emergenza sanitaria causata dalla propagazione della pandemia Covid-19 e l'incertezza della durata della stessa ha determinato forti ripercussioni sul sistema bancario e finanziario, la cui evoluzione nel prossimo futuro è tuttora di difficile previsione.

Pur in questo contesto, il Gruppo può contare su un modello di business le cui **fonti di ricavo** sono **ampiamente diversificate** e che permettono di affrontare situazioni di stress complesse come quella in corso. I ricavi del Gruppo FinecoBank si basano su tre componenti principali (banking, brokerage ed investing) che nelle fasi di crisi tendono ad avere andamenti non correlati. Nel corso del 2020 gli effetti indiretti dell'emergenza sanitaria hanno causato in un primo momento una riduzione del valore degli asset in gestione della clientela, parzialmente riassorbita nei mesi successivi, ma tale impatto è stato fortemente mitigato rispetto ad altri competitor non essendo previste commissioni di performance, strutturalmente variabili e penalizzanti nei momenti di crisi sui mercati. Viceversa, a conferma della de-correlazione delle fonti di ricavo del Gruppo, si evidenzia un deciso incremento dei ricavi dall'attività di *brokerage*.

Inoltre, in ottica prospettica non si prevede un impatto sostanziale sull'orientamento strategico, sugli obiettivi e sul modello di business del Gruppo, che invece ne esce **rafforzato**, né si stimano impatti economici e patrimoniali rilevanti a livello complessivo in virtù proprio della diversificazione delle fonti di ricavo.

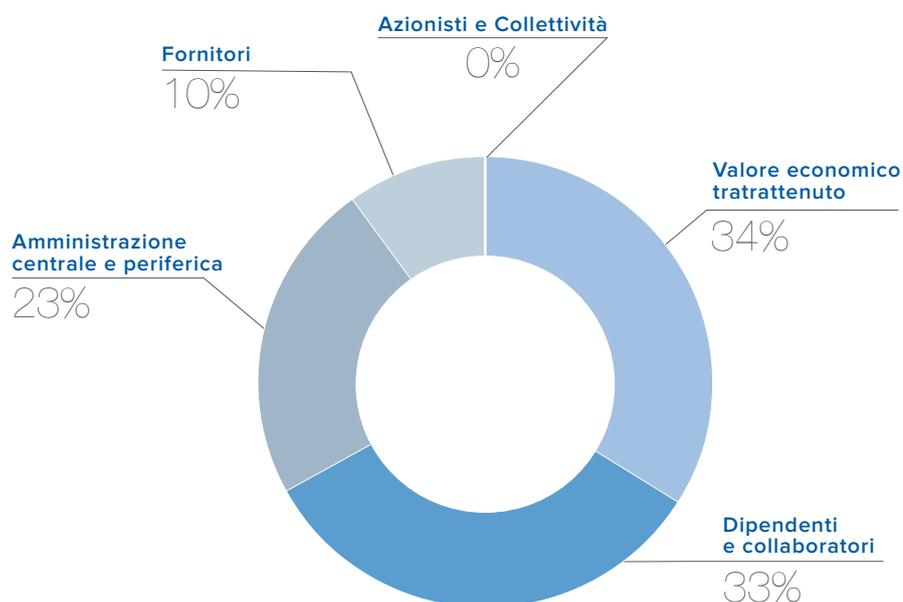
Per maggiori informazioni si rinvia al paragrafo "Rischi, incertezze e impatti della pandemia Covid-19" della Relazione sulla gestione consolidata contenuta nel documento Bilanci e Relazioni 2020.

3.1. 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 2020, 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 **1,1 mld di euro**, di cui circa il **66%** è stato redistribuito ai propri portatori di interesse: **risorse umane, fornitori, azionisti, pubblica amministrazione** e **collettività**³⁹.

RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO



³⁹ Per la determinazione del valore economico generato e distribuito, il Gruppo ha adottato il "Prospetto di determinazione e di distribuzione 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 2020, 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.

Voci	(Importi in migliaia)	
	31/12/2020	31/12/2019
10. Interessi attivi e proventi assimilati	278.318	297.908
20. Interessi passivi e oneri assimilati	(10.647)	(16.631)
40. Commissioni attive	720.503	627.773
50. Commissioni passive	(65.201)	(63.056)
70. Dividendi e proventi simili	108	1.695
80. Risultato netto dell'attività di negoziazione	87.678	41.429
90. Risultato netto dell'attività di copertura	(259)	(160)
100. Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	9.005	3.636
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	7.235	2.909
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	1.770	727
c) passività finanziarie	-	-
110. Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	(758)	(1.839)
a) attività e passività finanziarie designate al fair value	-	-
b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	(758)	(1.839)
130. Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	(9.584)	5.380
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	(9.569)	5.378
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	(15)	2
140. Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	23	-
160. Premi netti	-	-
170. Saldo altri proventi/oneri della gestione assicurativa	-	-
230. Altri oneri/proventi di gestione	111.869	105.547
250. Utili (Perdite) delle partecipazioni	-	-
280. Utili (Perdite) da cessione di investimenti	(6)	-
320. Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	-	-
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	1.121.049	1.001.682
190. b) altre spese amministrative	(116.349)	(108.805) ⁴⁰
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	(116.349)	(108.805)
190. a) spese per il personale	(367.007)	(350.693)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI	(367.007)	(350.693)
340. Utile (Perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	-	-
VALORE ECONOMICO ATTRIBUITO AI TERZI	-	-

⁴⁰ In virtù di un perfezionamento nel processo di raccolta e calcolo, il dato è stato riesposto rispetto a quello pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2019. Per il dato storico precedentemente pubblicato, si faccia riferimento al Bilancio di Sostenibilità 2019.

Voci	(Importi in migliaia)	
	31/12/2020	31/12/2019
Utile attribuito agli azionisti	- ⁴¹	(195.052) ⁴²
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	-	(195.052)
190. b) altre spese amministrative: imposte indirette e tasse (-)	(116.731)	(108.593)
190. b) altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia depositi (-)	(26.805)	(18.129)
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)	(117.805)	(116.443)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA	(261.341)	(243.165)
190. b) altre spese amministrative: elargizioni e liberalità (-)	(313)	(116)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	(313)	(116)
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	(745.010)	(897.831)
200. Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	(7.310)	(8.996)
a) impegni e garanzie rilasciate	(39)	27
b) altri accantonamenti netti	(7.271)	(9.023)
210. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	(19.683)	(17.415)
220. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	(5.757)	(5.449)
250. Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri e proventi")	-	-
260. Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	-	-
270. Rettifiche di valore dell'avviamento	-	-
300. Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	(19.718)	21.322
. Risultato destinato a riserve	323.571	93.313
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	(376.039)	(103.851)⁴³

⁴¹In linea con le raccomandazioni della Banca Centrale Europea e di Banca d'Italia, concernenti le politiche in materia di distribuzioni dei dividendi e riacquisti di azioni proprie che gli enti creditizi e i gruppi vigilati significativi dovrebbero adottare nel contesto economico gravato dell'emergenza Covid-19, il Consiglio di Amministrazione ha proposto all'Assemblea di destinare l'utile relativo all'anno 2020 interamente a riserva.

⁴²Si segnala che, nel pieno rispetto della normativa di riferimento, delle indicazioni delle Autorità di Vigilanza e della miglior prassi consolidata in materia, il Consiglio di Amministrazione del 6 aprile 2020 ha deciso di revocare la proposta di distribuzione di un dividendo unitario di 0,32 euro per complessivi euro 195.052.000 deliberata dal Consiglio di Amministrazione dell'11 febbraio 2020, deliberando di proporre all'Assemblea ordinaria convocata per il 28 aprile 2020 l'assegnazione a riserve dell'utile dell'esercizio 2019. L'Assemblea ordinaria convocata per il 28 aprile 2020 ha quindi approvato la suddetta proposta.

⁴³In conseguenza alla riesposizione del valore della voce 190) Altre spese amministrative, anche il totale del valore economico trattenuto è stato riesposto rispetto a quello pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2019, al fine di garantire la correttezza delle riclassificazioni riportate. Per il dato storico precedentemente pubblicato, si faccia riferimento al Bilancio di Sostenibilità 2019.

3.2. GESTIONE DEL CAPITALE

Il Gruppo assegna un ruolo prioritario alle attività volte alla gestione ed all’allocazione del capitale in funzione dei rischi assunti, ai fini dello sviluppo della propria operatività in ottica di creazione di valore.

Il presidio dell’adeguatezza patrimoniale a livello individuale e consolidato è assicurato dall’attività di *capital management* nell’ambito della quale vengono definite, nel rispetto dei vincoli regolamentari e in coerenza con il profilo di rischio assunto dal Gruppo, la dimensione e la combinazione ottimale tra i diversi strumenti di patrimonializzazione.

Le attività si articolano nelle diverse fasi del processo di pianificazione e controllo e, in particolare, nei processi di piano e budget e nei processi di monitoraggio. Nella gestione dinamica del capitale, pertanto, la Capogruppo elabora il piano finanziario ed effettua il monitoraggio dei requisiti patrimoniali di vigilanza, anticipando gli opportuni interventi necessari all’ottenimento degli obiettivi.

Il capitale e la sua allocazione, quindi, assumono un’importanza rilevante nella definizione delle strategie di lungo termine perché da un lato esso rappresenta l’investimento nel Gruppo da parte degli azionisti che deve essere remunerato in modo adeguato, dall’altro è una risorsa soggetta a limiti esogeni definiti dalla normativa di vigilanza.

L’attenzione che Fineco pone alla gestione del capitale conferma il suo posizionamento tra le banche più solide in Italia e in Europa anche per il 2020, grazie ad un CET1 ratio pari a 28,56% e un leverage ratio pari a 4,85%.

Per ulteriori dettagli si rimanda al documento “Informativa al pubblico del Gruppo FinecoBank - Pillar III al 31 dicembre 2020”, pubblicato sul sito internet della Banca.







INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE

- 4.1.** MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE
- 4.2.** LOTTA ALLA CORRUZIONE, GESTIONE DEI CONFLITTI
DI INTERESSE E PRATICHE ANTICONCORRENZIALI
- 4.3.** TUTELA DEI DIRITTI UMANI
- 4.4.** SEGNALAZIONE DI IRREGOLARITÀ (WHISTLEBLOWING)
- 4.5.** COMPLIANCE FISCALE

4. INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE



Policy e strumenti normativi

- Global Policy Compliance Culture

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.

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.

La **Global Policy di Gruppo Compliance Culture**, adottata dalla Banca da novembre 2016 e che sarà aggiornata a inizio 2021, 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).

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.

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 del top management di farsi interprete e diffondere 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 2020, 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 a tutti i dipendenti sulle aspettative rispetto alla condotta e ai comportamenti da adottare in Fineco; inoltre, sono stati promossi specifici approfondimenti tramite comunicazioni su tematiche importanti quali Antiriciclaggio, Antiterrorismo e Sanzioni Finanziarie e Whistleblowing.

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.

4.1. 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 dicembre 2020 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 a 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.

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 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 d'Integrità** e il **Codice di Condotta** del Gruppo FinecoBank, sottoposti a revisione e in aggiornamento, affermano i principi etici e deontologici propri del Gruppo. In particolare, 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 generali di comportamento 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.

4.2. 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 in tutte le forme immateriali e materiali come specificato nella Policy Anticorruzione; pertanto, tali contributi sono stati nulli per l’anno 2020.

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**, soggetto periodicamente a monitoraggio e revisione, 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.

In tema di **anticorruzione**, le attività e le strutture organizzative della Banca sono soggette alle verifiche connesse all’attuazione del Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001. 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 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.

L’approccio di Fineco per prevenire la corruzione e la concussione è definito all’interno della **Global Policy Anticorruzione**, adottata nel 2018, e nelle relative Istruzioni Operative, entrambe in aggiornamento nel 2021, 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, e a fornire informazioni generali ai destinatari sulle misure adottate al fine di identificare, mitigare e gestire i rischi di corruzione.

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.

Nell'ambito della gestione dei conflitti di interesse, nella riunione del 19 gennaio 2021, il Consiglio di Amministrazione ha approvato una nuova versione della **Global Policy per la gestione delle operazioni con soggetti in potenziale conflitto di interesse del Gruppo FinecoBank** che detta, 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. Al riguardo, si precisa che la Global Policy - che in tale versione recepisce le novità introdotte nella Circolare 285/2013 di Banca d'Italia in materia di "Attività di rischio e conflitti di interesse nei confronti di soggetti collegati", con l'aggiornamento n. 33 del 23 giugno 2020 - sarà oggetto di ulteriori revisioni nel corso del 2021 in virtù dell'entrata in vigore (a decorrere dal 1° luglio 2021) del nuovo Regolamento Consob n. 17221 del 12 marzo 2010 recante disposizioni in materia di operazioni con parti correlate.

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.

4.3. 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, ad ottobre 2020 il Consiglio di Amministrazione ha approvato l'aggiornamento del documento denominato "**Impegno in materia di Diritti Umani**", nel quale si consolida la volontà del Gruppo FinecoBank di improntare le proprie attività garantendo e promuovendo il rispetto di tutti i diritti umani, ai sensi delle normative e degli standard nazionali e internazionali. Tale documento è volto a definire un approccio inclusivo che consenta di gestire gli impatti e di mitigare i potenziali rischi di violazioni prestando attenzione verso gli stakeholder quali dipendenti, clienti, consulenti finanziari, fornitori e comunità locali.

L'impegno definisce i ruoli e le responsabilità, nonché i principi, le regole, le procedure e i sistemi di segnalazione che FinecoBank adotta al fine di creare una cultura aziendale in grado di garantire la dignità umana e un ambiente di lavoro libero da ogni forma di discriminazione, promuovendo la diversità e l'inclusione del proprio personale e dei consulenti finanziari. Infatti, si evidenzia l'impegno, la tutela e l'attenzione verso tutte le forme di diversità, sia essa di genere, fisica, di competenze, attinente all'orientamento sessuale, all'identità/espressione di genere e alle credenze e opinioni, valorizzandone la ricchezza e l'innovazione per la Società stessa.

L'azienda presta particolare attenzione agli impatti indiretti sui diritti umani che si possono generare mediante le attività di vendita e di consulenza finanziaria e, pertanto, promuove un dialogo verso i clienti basato sulla chiarezza e la trasparenza, oltre a considerare nelle decisioni di investimento i potenziali rischi relativi al rispetto dei diritti umani.

FinecoBank si impegna a promuovere la sostenibilità anche nella propria catena di fornitura, minimizzando i rischi di violazione dei diritti umani. In tale ottica ha quindi efficientato la valutazione dei fornitori in relazione agli impatti sociali e ambientali, valutando le caratteristiche della catena di fornitura anche tenuto conto del rispetto e della protezione dei diritti umani. Infine, la Banca si impegna a sensibilizzare le comunità per diffondere una maggiore consapevolezza sulle tematiche dei diritti umani.

La gestione e la riduzione degli impatti sui diritti umani vengono svolte nel rispetto della tutela della privacy e nell'individuazione e mitigazione del rischio di corruzione. Per cui, è in essere il sistema di segnalazione di violazioni "whistleblowing"⁴⁴ con l'obiettivo non solo di segnalare comportamenti illegittimi, causa di possibile violazione di diritti umani, ma anche la tutela di riservatezza riguardo sia l'identità del segnalante che del soggetto accusato, al fine di prevenire comportamenti discriminatori a seguito della segnalazione.

⁴⁴ Group Policy Whistleblowing – Febbraio 2020.

4.4. SEGNALAZIONE DI IRREGOLARITÀ (WHISTLEBLOWING)



Policy e strumenti normativi

- Global Policy Whistleblowing

La denuncia di eventuali irregolarità aiuta a proteggere l'azienda e la sua reputazione, nonché tutti i dipendenti.

Attraverso la **Global Compliance Policy Whistleblowing**, recepita nel 2016 e aggiornata a inizio 2020, FinecoBank ha adottato un sistema attraverso cui i dipendenti, i consulenti finanziari e le terze parti possono segnalare eventuali comportamenti che violano la legge o le regole interne della Banca. Qualsiasi dipendente, consulente finanziario o terza parte 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 si abbia motivo di sospettare che si sia verificata o possa verificarsi una condotta inaccettabile, è possibile rivolgersi al Compliance Officer della Società (responsabile anti-corrruzione 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, è possibile contattare direttamente l'Internal Audit quale "funzione di riserva", inviando la segnalazione al Responsabile della funzione Internal Audit della Società. 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 dal Gruppo per i dipendenti, i consulenti finanziari e le terze parti per effettuare la segnalazione di irregolarità, anche anonimamente, sono i seguenti:



telefonicamente, tramite la linea FinecoBank SpeakUp, lasciando un messaggio vocale, anche in forma anonima;



sul sito web, tramite il servizio web FinecoBank SpeakUp, lasciando un messaggio scritto, anche in forma anonima;



tramite indirizzo e-mail dedicato;



in formato cartaceo all'indirizzo postale dedicato.

Informazioni sulla tematica whistleblowing 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.



4.5. COMPLIANCE FISCALE



Policy e strumenti normativi

- Codice di Condotta
- Global Policy “Strategia fiscale del Gruppo FinecoBank”
- Global Policy “Fiscal Framework”
- Local Policy recante la Procedura di escalation in materia di analisi e valutazione del rischio fiscale e interlocuzione con l’Agenzia delle Entrate

Al fine di garantire il rispetto della *compliance* fiscale, il Gruppo Fineco si è dotato, a partire dal 2014⁴⁵, di vari documenti in materia di gestione della fiscalità, tra i quali spiccano⁴⁶:

- il **Codice di condotta**, che stabilisce gli standard di comportamento a cui tutti i dipendenti devono conformarsi, anche nella gestione degli aspetti fiscali insiti nelle attività di propria competenza e che costituisce parte integrante degli obblighi contrattuali che questi ultimi devono osservare⁴⁷;
- la **Global Policy “Strategia fiscale del Gruppo FinecoBank”**, che descrive le linee guida e i principi nella gestione delle tematiche fiscali e, in particolare, del rischio a queste associato;
- la **Global Policy “Fiscal Framework”**, che ha lo scopo di illustrare la *mission* della funzione fiscale all’interno del Gruppo Fineco, nonché di definire i principi e le regole che devono essere rispettati per gestire gli aspetti fiscali all’interno del Gruppo e le principali attività che devono essere svolte dalla Funzione fiscale;
- la **“Procedura di escalation in materia di analisi e valutazione del rischio fiscale e interlocuzione con l’Agenzia delle Entrate”**, che descrive la procedura che tutte le Funzioni aziendali devono seguire al fine di consentire alla Banca di ottemperare agli obblighi - derivanti dall’ammissione dal 2016 al **Regime di adempimento collaborativo**, di cui agli articoli da 3 a 7 del D.Lgs. 5 agosto 2015, n. 128 - relativi a rilevazione, misurazione, gestione e comunicazione all’Agenzia delle Entrate dell’assunzione di un eventuale rischio di natura fiscale.

⁴⁵ Nel corso del 2020 le normative in oggetto sono state aggiornate anche per tener conto dell’uscita dal gruppo UniCredit.

⁴⁶ Nel corpus normativo rientrano anche una serie di altre norme interne, come, ad esempio, quelle in materia di *transfer pricing*, ovvero di scambio di informazioni tra Autorità fiscali estere.

⁴⁷ Nel Codice di Condotta, più in particolare, Fineco si obbliga a non intraprendere operazioni, investimenti, prodotti e altre iniziative con l’intento di evitare e/o eludere le tasse, oppure di ottenere vantaggi fiscali indebiti in violazione della legge. Le attività intraprese dalla Banca devono essere fondate su motivazioni economiche significative: è fatto divieto ai dipendenti di Fineco di acquistare o offrire, sia in forma scritta che verbale, investimenti, prodotti o altre operazioni che abbiano come fondamento un mero beneficio fiscale per i clienti o per altre controparti; le informazioni fornite all’Autorità fiscale e agli altri Organi rilevanti devono essere corrette, complete e veritiere; è vietato ritardare e ostacolare le attività poste in essere da dette Autorità nel corso di attività di Audit in materia fiscale o durante le ispezioni.

Come sancito nella **Strategia Fiscale di Gruppo**⁴⁸, il contributo in ambito fiscale del Gruppo Fineco costituisce una parte importante del più ampio ruolo, economico e sociale, che questo svolge nei Paesi in cui opera. L'obiettivo che il Gruppo si propone è quello di (i) versare tutte le imposte dovute e porre in essere tempestivamente tutti gli adempimenti richiesti dalle normative fiscali; (ii) salvaguardare al tempo stesso l'efficienza della tassazione del Gruppo, a livello globale, evitando fenomeni di doppia imposizione e riducendo il proprio carico impositivo solo ove legittimamente consentito.

A tal fine, il Gruppo Fineco si impegna a garantire una corretta gestione della variabile fiscale e il rispetto delle norme fiscali applicabili nei Paesi in cui opera, nonché una costante e trasparente collaborazione con le Autorità fiscali, anche attraverso l'adesione al predetto Regime di adempimento collaborativo, che prevede forme di comunicazione e di cooperazione rafforzata con l'Amministrazione finanziaria.

In tale ottica, Fineco adempie a tutti gli obblighi di trasparenza previsti dalle normative in materia di scambio di informazioni tra Stati. Il riferimento è, in particolare, agli adempimenti derivanti dalla ratifica degli accordi internazionali c.d. FATCA - *Foreign account tax compliance act*- e c.d. CRS - *Common Reporting Standard* - a cui si sono aggiunti quelli derivanti dal recepimento avvenuto proprio nel 2020⁴⁹ della Direttiva DAC 6 - Direttiva (UE) 2018/822 del 25 maggio 2018, le cui prime comunicazioni sono previste nei primi mesi del 2021.

Ciascuna Società del Gruppo garantisce la presenza, al proprio interno, di una specifica Funzione fiscale oppure, nel caso di entità di piccole dimensioni, di un Responsabile interno. La Funzione fiscale è responsabile di definire gli scenari fiscali, domestici, internazionali e sovranazionali, e di implementare adeguate ed efficaci procedure per il corretto assolvimento degli obblighi tributari e la corretta ed efficiente tassazione del Gruppo. All'interno della Funzione fiscale è inserita la **struttura tecnica di Tax Compliance**, quale presidio specialistico della funzione Compliance che ha lo scopo di monitorare e presidiare il rischio di non conformità alla normativa fiscale delle attività poste in essere dalla Banca, al fine di prevenire violazioni della vigente normativa fiscale e di evitare i rischi connessi a situazioni che potrebbero integrare fattispecie di abuso del diritto.

Stante la specificità e complessità della materia trattata, la Funzione fiscale si impegna ad assicurare che il proprio personale riceva una **formazione** continua (di base, di perfezionamento e specialistica), necessaria per lo svolgimento dei propri compiti. A tal riguardo, il Responsabile della Funzione fiscale monitora e coordina le esigenze formative del proprio personale. Inoltre, la Funzione fiscale promuove la diffusione della **cultura fiscale** tra i dipendenti del Gruppo, occasioni di confronto e collaborazione con altre funzioni aziendali, nonché la organizzazione e partecipazione ad attività di formazione interna.

Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi sopra descritti, Fineco si è dotata di un efficace sistema di controllo del rischio fiscale (**Tax Control Framework, cd. TCF**), inserito nel contesto del sistema di governo aziendale, che garantisce un presidio costante dei rischi fiscali che possono coinvolgere la Banca. In particolare, il TCF di Fineco prevede (i) una chiara attribuzione di ruoli e responsabilità a organi e funzioni aziendali, con adeguate competenze ed esperienze; (ii) adeguati processi di rilevazione, misurazione, gestione e controllo del rischio fiscale, garantendo il rispetto delle procedure a tutti i livelli aziendali; (iii) specifiche procedure per remediare ad eventuali carenze riscontrate e per attivare le necessarie azioni correttive.

⁴⁸ In base al principio Tone at the Top, la strategia fiscale di Fineco è definita dal CdA.

⁴⁹ Cfr. Decreto Legislativo n. 100 del 30 luglio 2020 e successivo Decreto attuativo del 17 novembre 2020 del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Il sistema di valutazione dell'efficacia delle modalità di gestione della *compliance* fiscale, nonché l'analisi dei risultati della valutazione di tale modalità di gestione, è effettuato mediante un sistema di verifiche e controlli sia da parte di organi e funzioni interni a Fineco, sia da parte di soggetti esterni.

Con riferimento alle **segnalazioni** degli illeciti in ambito fiscale, è previsto che le varie Funzioni aziendali comunichino alla Funzione fiscale le ipotesi di reato di frode fiscale poste in essere da soggetti terzi e di cui ricevono formale notifica.

La Banca partecipa attivamente, per il tramite della Funzione fiscale, agli incontri organizzati dalle **associazioni di rappresentanza e di categoria** di cui è membro e che promuovono iniziative volte a sviluppare buone pratiche di materia fiscale, facendosi portavoce, in tali sedi, degli interessi degli stakeholder attraverso la richiesta di introduzione di nuove norme o di interventi di modifica di norme esistenti, ovvero la partecipazione diretta alla elaborazione delle stesse e la richiesta di chiarimenti legislativi, amministrativi o dottrinali, su tematiche che comportano incertezza interpretativa.

Il coinvolgimento degli stakeholder si concretizza, inoltre, nei processi di raccolta e presa in carico delle opinioni degli stessi, ad esempio nell'ambito dei vari **incontri con gli investitori**, nonché attraverso il contatto diretto del cliente con la Banca tramite il **Customer Care**.

Infine, la complessità delle aree di business in cui opera il Gruppo e la presenza di specifici requisiti legislativi cui deve uniformarsi, impongono l'utilizzo di strumenti tecnologici a supporto. Anche in ambito fiscale vi è quindi l'impegno di prevedere processi di **digitalizzazione delle attività**, affinché tali risorse tecnologiche siano fruibili e coprano tutte le attività e tutti gli adempimenti previsti dalla normativa. Ad esempio, nel 2020 è stato avviato lo sviluppo di un tool per la predisposizione e compilazione, in modalità digitale, della dichiarazione dei redditi.

Tale livello già elevato di digitalizzazione delle attività ha consentito di subire solo in modo limitato gli impatti della pandemia da Covid-19.

Rendicontazione Paese per Paese	Unità di misura	2020		2019	
		Italia	Irlanda	Italia	Irlanda
Nomi delle entità residenti	Head Count	FinecoBank SpA	Fineco Asset Management DAC	FinecoBank SpA	Fineco Asset Management DAC
Attività principali dell'organizzazione	-	Servizi finanziari regolamentati			
Numero dei dipendenti al 31.12	Head Count	1.226	36	1.201	24
Ricavi da vendite a terze parti	€/1000	967.239	179.412	856.468	162.274
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali	€/1000	85.951	-	77.212	-
Utile/perdita ante imposte	€/1000	453.094	60.077	373.738	58.055
Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti	€/1000	150.883	989	150.925	1.123
Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa	€/1000	108.475	7.037	105.411	7.383
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	€/1000	110.235	7.570	109.270	7.269

La differenza tra l'imposta sul reddito delle società maturata sugli utili/perdite e l'imposta dovuta è da ricondursi agli acconti di imposta versati da FinecoBank S.p.A. nel corso dell'esercizio. La riconciliazione dell'aliquota fiscale teorica e dell'aliquota fiscale effettiva, presente nel fascicolo di bilancio cui si rinvia, è da ricondursi principalmente all'effetto fiscale combinato di proventi e oneri non rilevanti nella determinazione della base imponibile, così come previsto dalle norme di legge.





The logo features a large, hollow blue outline of the number '5' followed by a solid blue diagonal slash and a large, solid blue outline of the number '1'. Below this graphic, the text 'I NOSTRI DIPENDENTI' is written in a blue, sans-serif font.

I NOSTRI DIPENDENTI

- 5.1.** GESTIONE DEL PERSONALE
- 5.2.** PARI OPPORTUNITÀ E LOTTA ALLA DISCRIMINAZIONE
- 5.3.** VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE
- 5.4.** WELFARE E WORK LIFE BALANCE
- 5.5.** RELAZIONI INDUSTRIALI
- 5.6.** SALUTE E SICUREZZA

5.1. 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 “Quadro di riferimento delle politiche HR”

Consapevole che la capacità di innovarsi e la continua evoluzione 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, 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 e 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 del **Codice di Condotta** con valenza a livello di Gruppo, nel Codice Etico ai sensi del D.Lgs. 231/2001, nonché all’interno della **Global Policy “Quadro di riferimento delle politiche HR”**, emanata dalla funzione Human Resources (HR)

nel 2016 e aggiornata nel corso del 2020, con lo scopo di assicurare che tutte le persone abbiano le competenze e le capacità professionali necessarie per esercitare i ruoli e le responsabilità a loro attribuiti e che esse vengano adeguatamente compensate e incentivate. La global policy infatti regola i principali processi del modello di servizio HR, quali: gestione delle risorse umane, people engagement, modello delle competenze e i principali processi HR come Global Job Model, Formazione e Sviluppo, Talent Acquisition, Compensation & Benefit.

Il **Codice Etico** di FinecoBank tratta inoltre 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.

Al 31 dicembre 2020, Il Gruppo conta su una forza lavoro di **3.868 persone**, di cui **1.262 dipendenti** (+3% rispetto al 2019) e **2.606 consulenti finanziari** (+2,6% rispetto al 2019). Relativamente ai **dipendenti**, il **42%** è di **genere femminile**, il **99%** è assunto con un contratto a **tempo indeterminato** e la maggior parte è **distribuita in Italia (97%)**. La categoria



42%
dipendenti donne

professionale che registra il maggior numero di dipendenti è quella degli **impiegati (64%)**. L'**età media dei dipendenti** del Gruppo FincoBank a fine 2020 è pari a **41 anni** (39 nel 2019).



99%
dipendenti a tempo indeterminato

Numero dipendenti

PER GENERE	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
PER CONTRATTO DI LAVORO						
Tempo indeterminato	727	524	1.251	694	506	1.200
Tempo determinato	3	8	11	12	13	25
PER TIPOLOGIA DI IMPIEGO						
Tempo pieno	725	443	1.168	699	433	1.132
Part-time	5	89	94	7	86	93
PER INQUADRAMENTO						
Dirigenti	29	6	35	30	5	35
Quadri	302	116	418	285	109	394
Impiegati	399	410	809	391	405	796
Totale	730	532	1.262	706	519	1.225

Numero dipendenti

PER CONTRATTO DI LAVORO	2020			2019		
	T. Ind.	T. Det.	Totale	T. Ind.	T. Det.	Totale
PER AREA GEOGRAFICA						
Italia - Milano ⁵⁰	956	4	960	924	12	936
Italia - Reggio Emilia	259	7	266	252	13	265
Irlanda	36	-	36	24	-	24
Totale	1.251	11	1.262	1.200	25	1.225

PER FASCIA DI ETÀ	2020			2019		
	<=30	31-50	>50	<=30	31-50	>50
PER INQUADRAMENTO						
Dirigenti	1	17	17	-	20	15
Quadri	5	328	85	3	321	70
Impiegati	193	543	73	201	538	57
Totale	199	888	175	294	879	142

PER INQUADRAMENTO	2020			2019		
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Dirigenti	Quadri	Impiegati
PER AREA GEOGRAFICA						
Italia - Milano ⁵¹	26	362	572	27	346	563
Italia - Reggio Emilia	2	42	222	2	40	223
Irlanda	7	14	15	6	8	10
Totale	35	418	809	35	394	796

⁵⁰ Comprende il Centro Elaborazione Dati di Pero, nonostante si trovi al di fuori del comune di Milano.

⁵¹ Comprende il Centro Elaborazione Dati di Pero, nonostante si trovi al di fuori del comune di Milano.

PROCESSO DI RECRUITING

Fineco ha sempre puntato ad una crescita organica volta alla valorizzazione delle professionalità presenti in azienda. Infatti, molte delle posizioni vacanti vengono ricoperte da personale interno.

Fineco si compone prevalentemente di due anime:

- **personale altamente qualificato** con skill specifiche prevalentemente inserito all'interno delle aree prodotti, commerciale e ICT. In quest'ultima area ad esempio lavora ben il 17% del personale;
- **giovani** (i cosiddetti **Millennials** e **Generazione Z**), assunti prevalentemente nel Customer Care che rappresenta un "incubatore di talenti", in cui hanno l'opportunità di acquisire una profonda conoscenza dei prodotti, dei servizi e dei processi della Banca.

L'anno 2020 ha visto, anche a causa della situazione legata all'emergenza sanitaria mondiale, una forte accelerazione della **digitalizzazione** in tutti i processi HR. Fineco, nata digitale, è riuscita ad adattarsi velocemente a questo cambiamento, spostando completamente sul digitale l'intero processo di reclutamento. Da circa un paio di anni, infatti, la Banca sta utilizzando il video colloquio, strumento in grado di offrire una "candidate experience" unica, che consente di velocizzare le tempistiche di screening e al contempo di ridurre i tempi di spostamento e l'utilizzo dei mezzi di trasporto. Fineco contatta i "digital natives" attraverso i canali di comunicazione da loro più utilizzati: social media e job fairs, che, soprattutto nel corso dell'ultimo anno, sono diventati eventi digitali.

È proseguita infatti anche nel 2020 la collaborazione di FinecoBank con i migliori atenei in Italia attraverso la partecipazione a **Digital Job Fairs**: nel 2020, la Banca ha partecipato alle iniziative di digital recruiting promosse dalle principali Università di Milano (Bicocca, Bocconi e Cattolica) e Venezia, oltre ad altre Digital Fair a valenza nazionale e internazionale (ad esempio l'evento #melomerito, dedicato a giovani talenti che attualmente lavorano nel Regno Unito ma desiderano tornare in Italia).

Da segnalare inoltre la partecipazione della Banca al progetto **Starting Finance**, organizzato in collaborazione con l'Università di Pavia e due associazioni studentesche, dedicato a giovani laureandi e neolaureati con l'obiettivo di approfondire, attraverso un digital workshop, tematiche quali la redazione di curriculum, le soft skills richieste e la gestione di colloqui di lavoro.

Da sempre sensibile al tema della diffusione di una corretta cultura finanziaria, Fineco ha anche tenuto un **webinar** dal titolo "Investire (o non investire è sempre una scelta)", rivolto a giovani laureandi e neolaureati nel corso di un Digital Talent Fair.

Riguardo al 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 2020 circa 11 persone hanno usufruito dell'opportunità di conoscere e lavorare all'interno di altre aree della Banca e, a fine 2020, il 15% del totale dell'organico era impiegato presso il Customer Care, in linea con lo scorso anno.

Assunzioni e cessazioni per genere, fasce di età e area geografica⁵²

NUMERO E TASSO DI ASSUNZIONI E CESSAZIONI PER GENERE	2020		2019	
	Numero	Tasso	Numero	Tasso
ASSUNZIONI				
Uomini	43	6%	85	12%
Donne	30	6%	56	11%
Totale	73	6%	141	12%
CESSAZIONI				
Uomini	19	3%	46	7%
Donne	17	3%	40	8%
Totale	36	3%	86	7%

NUMERO E TASSO DI ASSUNZIONI E CESSAZIONI PER GENERE	2020		2019	
	Numero	Tasso	Numero	Tasso
ASSUNZIONI				
<=30	44	22%	84	41%
31-50	27	3%	53	6%
>50	2	1%	4	3%
Totale	73	6%	141	12%
CESSAZIONI				
<=30	14	7%	23	11%
31-50	22	2%	49	6%
>50	-	-	14	10%
Totale	36	3%	86	7%

NUMERO E TASSO DI ASSUNZIONI E CESSAZIONI PER AREA GEOGRAFICA	2020		2019	
	Numero	Tasso	Numero	Tasso
ASSUNZIONI				
Italia - Milano	48	5%	109	12%
Italia - Reggio Emilia	9	3%	16	67%
Irlanda	16	44%	16	67%
Totale	73	6%	141	12%
CESSAZIONI				
Italia - Milano	26	3%	73	8%
Italia - Reggio Emilia	6	2%	8	3%
Irlanda	4	11%	5	21%
Totale	36	3%	86	7%

⁵² Il tasso di nuove assunzioni è dato dal rapporto tra il numero di nuovi assunti nel corso dell'anno e il numero di dipendenti a fine anno (per genere, fascia di età e area geografica). Viceversa, il tasso di turnover è calcolato rapportando il numero di dipendenti cessati nel corso dell'anno e il numero di dipendenti a fine anno (per genere, fascia di età e area geografica). Si segnala che nel corso del 2019 tutti i movimenti da e per il Gruppo UniCredit sono stati considerati come assunzioni e cessazioni del Gruppo Fineco.

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. Da alcuni anni FinecoBank misura, attraverso una 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. Nel corso del 2020 è stata lanciata una nuova Survey volta a determinare non solo l'Engagement Index - ovvero l'indice che misura il livello di coinvolgimento dei dipendenti nei confronti dell'azienda - ma anche il livello di reputation di Fineco nei confronti di tutti i dipendenti (**Engagement & Reputation Survey**). Il response rate è stato del 68%, segno di un forte interesse di tutti i colleghi verso queste tematiche, e l'Engagement Index si è attestato all'82%. 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 di tutte le iniziative di ascolto che coinvolgono tutti i dipendenti.

Nel 2020 è proseguita l'attività su queste tematiche e di particolare rilevanza sono state le seguenti iniziative:

- #FinecoSurvey – Raccontaci la tua nuova normalità: Survey rivolta a tutti i dipendenti per comprendere come hanno vissuto la nuova modalità di lavoro da casa, come si immaginano il loro futuro lavorativo e per costruire insieme una nuova Fineco;
- Induction: onboarding che coinvolge i neoassunti per una mezza giornata, nel corso della quale sono previste sessioni informative/formative con i Vice Direttori Generali e le Risorse Umane. A partire da marzo 2020 l'induction si è tenuto in modalità completamente digitale e si è arricchito di un virtual game (Escape room) che ha coinvolto tutti i partecipanti con l'obiettivo di farli lavorare insieme e creare networking;
- 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.

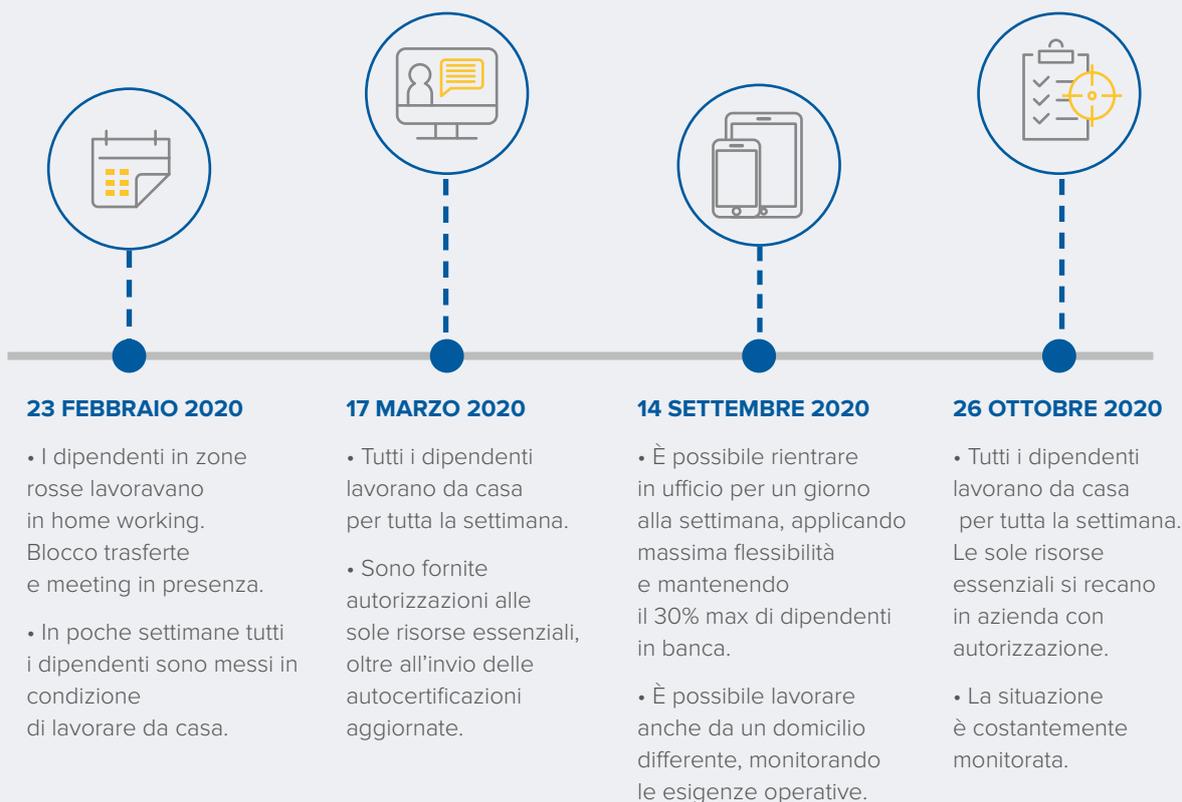
A conferma del proprio impegno, anche nel 2020 FinecoBank ha ottenuto la certificazione **Top Employer 2020**, certificazione riconosciuta alle aziende che offrono condizioni di lavoro eccellenti, in grado di far crescere, sia professionalmente che personalmente, i propri dipendenti.

Inoltre, secondo il sondaggio **Italy's Best Employer 2021** de Il Corriere della Sera, Fineco si posiziona al terzo posto tra le migliori società del settore bancario e assicurativo in cui lavorare.

GESTIONE DEGLI IMPATTI DELLA PANDEMIA DA COVID-19

Per fronteggiare l'emergenza sanitaria, dall'inizio della crisi pandemica sono state messe in atto una serie di iniziative per favorire la gestione lavorativa e personale dei dipendenti.

Tempestività di intervento e costante monitoraggio dell'evoluzione della situazione pandemica sono le parole chiave che hanno caratterizzato l'approccio HR e le tappe fondamentali degli interventi messi in atto possono essere rappresentate secondo questa timeline:



Maggiori dettagli sulle iniziative attivate sono presenti nei successivi capitoli specifici per le aree di competenza, oltre alle quali si segnalano le seguenti ulteriori iniziative sempre nell'ottica di supportare i colleghi:

- **Sezione Emergenza Coronavirus e FAQ:** è stata creata all'interno della Corporate aziendale una sezione dedicata, dove poter trovare tutte le informazioni relative alle iniziative messe in atto nel periodo Covid. Inoltre, è stata creata una sezione FAQ che viene aggiornata costantemente e dove i dipendenti possono reperire tutte le informazioni utili alla gestione delle loro giornate lavorative (a casa e in ufficio) e delle loro situazioni di salute;
- **SMS Alert:** è stato attivato un sistema di trigger automatico per l'invio di sms a tutti i dipendenti in caso di comunicazioni urgenti;
- **#Fineco Survey "Raccontaci la tua nuova normalità":** lanciata una survey per raccogliere il punto di vista dei colleghi, per capire le diverse esigenze.

5.2. 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
- Global Policy Lotta alle molestie, ai comportamenti sessualmente inappropriati e al bullismo
- Impegno in materia di Diritti Umani

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**, aggiornata nel 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 2020, circa il 42% della popolazione dipendenti di Fineco è costituita da donne.**

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. Inoltre, i destinatari della **Carta di Integrità** e del **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.

Sempre nel 2020 è stata emanata la **Global Policy Lotta alle molestie, ai comportamenti sessualmente inappropriati e al bullismo**, in virtù dell'impegno dell'azienda nel sostenere un ambiente di lavoro sereno, partecipativo e professionale, privo di qualsiasi forma di molestia, di comportamenti sessualmente inappropriati e di atti di bullismo.

Nel corso del 2020, non sono stati portati all'attenzione del Gruppo episodi di discriminazione sul luogo di lavoro.

Fineco ha sempre sottolineato l'importanza dell'uguaglianza retributiva di genere a tutti i livelli e, come negli anni precedenti, anche nel 2020, il KPI relativo al **Gender Pay Gap** è stato inserito, all'interno dell'obiettivo specifico legato a fattori ESG "Stakeholder value", nelle schede di valutazione della performance dell'Amministratore Delegato e Direttore Generale, nonché di tutto il Personale Rilevante identificato dalla Banca relativamente al **sistema di incentivazione a breve termine**. Ai fini del calcolo, la metodologia utilizzata tiene in considerazione i cluster sostenibili che permettono di valutare contemporaneamente la complessità organizzativa dei ruoli e l'omogeneità delle professionalità. Le analisi condotte mostrano che, all'interno di Fineco, non è presente un divario retributivo significativo dovuto al genere.

Secondo la metodologia dello standard GRI 405-2, il rapporto dello stipendio base⁵³ delle donne rispetto agli uomini relativo al 2020 per i dirigenti è pari a 88%, per i quadri 94% e per gli impiegati 100%; mentre nel 2019 i valori erano rispettivamente 100%, 95% e 100%. Relativamente al rapporto della retribuzione totale⁵⁴ delle donne rispetto agli uomini del 2020, per i dirigenti è pari a 76%, per i quadri 94% e per gli impiegati 99%; mentre nel 2019 i valori erano rispettivamente 84%, 95% e 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. Fineco ha così avviato l'accesso a nuovi percorsi di formazione e alla possibilità di condividere best practice con le altre imprese associate. Inoltre, dal 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 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.

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 2020, erano pari a 54, dei quali 4 quadri e 50 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.

⁵³ Per stipendio base si intende la Retribuzione Annuale Lorda (RAL). Per la specificità del ruolo affidato all'Amministratore Delegato, il calcolo esclude lo stipendio base dell'AD. Il valore relativo alla categoria Dirigenti dell'anno 2019 è stato riesposto rispetto a quello pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2019, al fine di garantire la comparabilità del dato alla luce dell'adozione della nuova metodologia di calcolo. Le informazioni riportate considerano un numero di dirigenti nel 2020 e nel 2019 pari a 34, pertanto cambiamenti sulla struttura retributiva individuale possono generare variazioni significative nel rapporto tra generi.

⁵⁴ Per retribuzione totale si intende la RAL incrementata degli importi aggiuntivi corrisposti quali bonus, benefit, straordinari e diarie. Per la specificità del ruolo affidato all'Amministratore Delegato, il calcolo esclude la retribuzione totale dell'AD. Il valore relativo alla categoria Dirigenti dell'anno 2019 è stato riesposto rispetto a quello pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2019, al fine di garantire la comparabilità del dato alla luce dell'adozione della nuova metodologia di calcolo. Le informazioni riportate considerano un numero di dirigenti nel 2020 e nel 2019 pari a 34, pertanto cambiamenti sulla struttura retributiva individuale possono generare variazioni significative nel rapporto tra generi.

Nell'ambito delle iniziative dedicate alla tutela della diversità e delle pari opportunità, nel 2020 Fineco ha partecipato a due eventi digitali volti a promuovere la gestione della diversità e l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità e appartenenti alle categorie protette:

- **Inclusion Day** tenutosi a luglio 2020;
- **Digital Diversity Day** organizzato in partnership con società private, università, istituzioni pubbliche, media e comunità.

Inoltre, è proseguita anche nel 2020 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 ad un 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 2020 è stata effettuata un'analisi riguardo tre diverse tematiche: Posizione e ruolo, Flessibilità e Promozioni, evidenziando che sul totale di 19 persone rientrate dal periodo di congedo nell'anno 2020:

- **Posizione e ruolo**: il 95% è rientrato nello stesso ruolo ricoperto prima del periodo di assenza, anche in caso di ruolo di responsabilità, e il 5% ha cambiato posizione su richiesta del dipendente;
- **Flessibilità**: il 69% è rientrato full time senza richiedere alcun tipo di flessibilità, mentre il 26% ha richiesto un part-time o un cambio di orario più agevole e il 5% ha richiesto un ulteriore periodo di aspettativa; tutte le richieste sono state accolte;
- **Promozioni**: il 32% ha ricevuto una promozione, un aumento di stipendio oppure un bonus durante il periodo di assenza per maternità.

5.3. VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE



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”
- Global Policy “Quadro di riferimento delle politiche HR”

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

Nel 2020, data la particolarità della situazione pandemica, per garantire la continuità della formazione sono stati convertiti in modalità **e-learning (aule virtuali e corsi online)** tutti i corsi in presenza e sono stati garantiti corsi e percorsi formativi online, disponibili su piattaforma My Learning o su piattaforme esterne di formazione. Nel 2020 Fineco ha erogato circa **42.000 ore di formazione**, coinvolgendo tutti i dipendenti, pari a **oltre 33 ore medie** di formazione per dipendente.

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. Per questo motivo, anche nel 2020 la Banca ha prestato particolare attenzione alla **formazione obbligatoria** di tutti i dipendenti, che hanno frequentato i corsi in modalità e-learning. I principali temi trattati sono stati: antiriciclaggio; anti-corruzione; sanzioni finanziarie e tutela del consumatore. 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, per assicurare la conformità alle disposizioni normative in tema di **salute e sicurezza del lavoro**, Fineco ha garantito a tutte le risorse impattate adeguata formazione:

- corsi di formazione base, per i nuovi ingressi lavoratori o preposti;
- percorsi di aggiornamento quinquennale, per lavoratori e preposti, su piattaforma di formazione certificata esterna;
- aggiornamento annuale per i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (SLR), organizzato tramite classi virtuali.

All'interno della struttura del **Customer Care** sono stati poi erogati, laddove necessario per la tipologia di attività svolta, corsi di formazione obbligatoria in ambito assicurativo IVASS, di aggiornamento professionale ai fini del regolamento CONSOB e Assessment annuale delle competenze sulle materie indicate da ESMA.

Per garantire la **continuità operativa** in caso di crisi, sono stati organizzati percorsi formativi a distanza di Business Continuity da parte delle risorse essenziali verso le risorse sostitutive, per un totale di 532 ore.

Compatibilmente con il periodo di emergenza sanitaria, al fine di migliorare l'evoluzione del business e il livello di specializzazione dei dipendenti, sono state organizzate sessioni di formazione per l'acquisizione di **competenze tecniche** in collaborazione con formatori interni specializzati, fornitori esterni, partner strategici e Università. In particolare 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 9.240. 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 2020, FinecoBank ha continuato il percorso **Leadership Training Program** (già sperimentato negli anni precedenti), dedicato a tutti i manager, responsabili di team e a coloro che per la prima volta si sono confrontati con la gestione delle risorse. In considerazione della situazione sanitaria tale percorso si compone di sessioni online, individuali e di gruppo. 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 2020, il progetto ha visto coinvolte circa 90 persone.

Grazie alla collaborazione con Valore D, nel 2020 Fineco ha partecipato ad alcune iniziative di formazione specificatamente pensate per valorizzare la **diversità** e favorire l'**inclusione** in azienda. In particolare, le principali iniziative hanno riguardato tematiche quali stereotipi inconsapevoli, inclusività del linguaggio, collaborazione in team eterogenei, valorizzazione delle risorse e molestie di genere e sessuali nei luoghi di lavoro.

La **formazione linguistica** nel corso del 2020 ha coinvolto circa 400 dipendenti in corsi di inglese, sia di gruppo che individuali, svolti in modalità e-learning, telefonica e online. In alcuni casi, per le risorse executive sono stati attivati corsi di Legal English più attinenti all'attività lavorativa.

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.

	2020 ⁵⁵	2019
ORE MEDIE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE		
PER GENERE	33,3	25,1
Uomini	35,4	24,1
Donne	30,4	26,4
PER INQUADRAMENTO	33,3	25,1
Dirigenti	30,1	18,9
Quadri	28,3	54,7
Impiegati	36,0	10,7
ORE DI FORMAZIONE TOTALI		
PER AREA DI TRAINING		
Tecnica	13.651	11.677
Linguistica	11.319	8.712
Obbligatoria	16.659	8.422
Comportamentale	444	1.937
Totale	41.983	30.748

GESTIONE DEGLI IMPATTI DELLA PANDEMIA DA COVID-19

Per supportare tutti i dipendenti nella gestione della “nuova normalità lavorativa” a distanza a causa della pandemia, sono stati organizzati **interventi formativi** online ad hoc sul tema **Smart Working** in collaborazione con il MIP Politecnico di Milano.

Inoltre, tutta la formazione in aula è stata convertita in **aule virtuali o online** per garantire la formazione continua delle risorse Fineco.

⁵⁵ L'incremento significativo delle ore di formazione pro-capite rilevato nel 2020 è anche dovuto all'attivazione di corsi specifici in tema Salute e Sicurezza, in particolare con riferimento a corsi di aggiornamento sia per i dipendenti che per i preposti, coinvolgendo circa 900 persone (6 ore a corso). Sono stati inoltre rilasciati a tutti i dipendenti 4 nuovi corsi di compliance su temi quali la tutela al consumatore, le sanzioni finanziarie, anti-riciclaggio e anticorruzione.

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**, 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:



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

Gli **Executives** e i **Talenti** sono valutati 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.

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 2019, il 96% dei dipendenti aveva ricevuto una valutazione della propria performance annuale mediante lo strumento del Performance Management⁵⁶.

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.

⁵⁶ Si segnala che il dato più recente disponibile è quello relativo all'anno di valutazione 2019, in quanto il processo di review delle performance avviene all'inizio dell'anno successivo a quello oggetto di valutazione. Pertanto, la percentuale di dipendenti che hanno ricevuto una valutazione della propria performance annuale relativa al 2020 sarà disponibile successivamente alla pubblicazione del presente documento.

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 2020⁵⁷
- Politica dei pagamenti di fine rapporto

A sostegno dei valori di comportamento sostenibile condivisi da FinecoBank, la strategia retributiva rappresenta uno strumento chiave per proteggere e rafforzare la nostra reputazione e per creare valore nel lungo termine per tutti gli stakeholder. Con l'obiettivo di favorire un ambiente di lavoro inclusivo e di permettere alle persone di esprimere il proprio potenziale, di attrarre, trattenere e motivare risorse altamente qualificate, la nostra politica retributiva si basa sui principi fondamentali di governance chiara e trasparente, compliance normativa, monitoraggio continuo di tendenze e prassi di mercato, coerenza tra retribuzione e performance e tra compensi e creazione di valore, motivazione e fidelizzazione di tutto il personale.

La **Politica Retributiva**, che viene annualmente sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione della Banca su proposta del Comitato Remunerazione e, successivamente, all'Assemblea degli Azionisti, stabilisce le linee guida di riferimento per comuni prassi retributive in tutta l'azienda.

Nel dettaglio, per i **consiglieri non esecutivi** e per i componenti dell'**organo con funzione di controllo**, in linea con le previsioni regolamentari, non sono previsti meccanismi di incentivazione basati su strumenti finanziari. La remunerazione di tali soggetti è rappresentata dalla sola componente fissa, determinata sulla base dell'importanza del ruolo, di eventuali incarichi aggiuntivi e dell'impegno richiesto per lo svolgimento delle attività assegnate e non è legata ai risultati economici.

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, appartenenza 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 incidere in maniera specifica sulla motivazione e sulla fidelizzazione dei dipendenti. In linea con la normativa applicabile, si evitano elementi di incentivazione variabili tali da indurre il personale a comportamenti non allineati alla performance sostenibile e al profilo di rischio della Banca.

Per il personale dipendente appartenente al **Personale più Rilevante** (compresi l'Amministratore Delegato e Direttore Generale e i Dirigenti con Responsabilità Strategiche), i livelli retributivi e il rapporto tra componente variabile e componente fissa della remunerazione complessiva, nel rispetto delle disposizioni regolamentari applicabili, sono gestiti e monitorati sulla base della nostra strategia di business e in linea con la performance di Fineco nel corso del tempo.

La retribuzione variabile si basa sia su Sistemi Incentivanti legati alla Performance annuale (Short term Incentives), sia su Piani di Incentivazione a Lungo Termine (Long Term Incentive).

⁵⁷ La Politica Retributiva 2020 e la Politica dei pagamenti di fine rapporto pubblicati sul sito internet aziendale (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.

La **retribuzione variabile di breve periodo** è collegata al raggiungimento di specifici obiettivi individuali, assegnati tenendo in considerazione le prassi di mercato e la posizione ricoperta all'interno della Banca, attraverso l'utilizzo sistematico di indicatori che mirano a rafforzare la sostenibilità del business, quali ad esempio indicatori di rischio e di solidità patrimoniale e misure di profittabilità. Le metriche, definite ex-ante e che riflettono anche le categorie del Risk Appetite Framework della Banca, allineano la remunerazione ad una performance sostenibile e alla creazione di valore per gli azionisti in un orizzonte di medio-lungo periodo. È inoltre previsto il pagamento e il differimento (massimo il 60% dell'incentivo) in denaro e in azioni e 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.

Al fine di integrare progressivamente i principi di sostenibilità ambientale, sociale e di governance nell'ambito delle proprie scelte di business e di gestione dell'operatività, all'interno della Scheda Individuale 2020 dell'Amministratore Delegato e Direttore Generale - e degli altri Identified Staff - sono stati inseriti **obiettivi legati alla sostenibilità**, intesa come capacità di generare e mantenere valore per tutti gli stakeholder nel medio-lungo periodo. In particolare, all'interno dell'obiettivo specifico "Stakeholder Value" sono stati declinati alcuni obiettivi ESG, integrati nel Piano Strategico 2020-2023 del Gruppo, ed è stato mantenuto l'obiettivo relativo al "Tone from the top" inerente all'integrità nella condotta e alla diffusione della compliance culture all'interno dell'organizzazione.

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. I bonus sono corrisposti interamente in azioni e, come per lo short term, sono soggetti a periodi di differimento e a clausole di malus e claw-back.

Le disposizioni della Politica Retributiva si applicano anche agli appartenenti alla **Rete dei Consulenti Finanziari** di FinecoBank (appartenenti al Personale più Rilevante), coerentemente con le specificità retributive di questi ultimi. La normativa, al fine di adattare le regole sulla struttura della remunerazione del personale dipendente fondate sulla compresenza di una parte fissa e variabile e alle specificità dei Consulenti Finanziari, legati alla società con un contratto di lavoro autonomo, ha stabilito che la remunerazione debba essere distinta tra una componente "ricorrente" ed una "non ricorrente".

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 2020 (Sezione I - Relazione sulla politica in materia di remunerazione 2020)" e alla "Politica dei pagamenti di fine rapporto", disponibili all'interno della sezione Governance del sito internet di FinecoBank.



5.4. 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, soprattutto nel corso dell'anno 2020. Coerentemente con la Politica Retributiva di FinecoBank, i benefit sono allineati applicando generalmente criteri comuni per ciascuna categoria di dipendenti 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. Inoltre vengono 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 2020 sono proseguiti i lavori della **Commissione Paritetica per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, l'innovazione e il welfare**. In particolare, la Commissione si è riunita 3 volte nel corso dell'anno con l'obiettivo di sviluppare e migliorare i servizi e le iniziative riconducibili a 4 macro aree tematiche:



RISPARMIO

quali fondo pensione, mutui, prestiti, agevolazioni finanziarie a tassi agevolati, conto welfare.



FAMIGLIA

quali contributi per famiglie con figli e supporto per familiari anziani e disabili.



WORKLIFE BALANCE

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



SALUTE

per esempio assistenza sanitaria integrativa, coperture assicurative e campagne di prevenzione.

È proseguita anche nel 2020 la campagna di comunicazione dedicata al Piano Welfare. In collaborazione con il provider sono stati realizzati digital Corner informativi attraverso i quali i dipendenti hanno potuto richiedere maggiori informazioni sui vari servizi disponibili. Per agevolare i dipendenti e consentire loro di sfruttare tutti i servizi offerti dal welfare aziendale, a fine 2020, in considerazione della particolare situazione emergenziale, è stata concessa la possibilità di portare al 2021 gli eventuali residui presenti sul Conto Welfare, utilizzabili entro il mese di giugno del 2021.

Continua la collaborazione, iniziata nel 2018, per il servizio **MaggiorTempo** con la Cooperativa Sociale Spazio Aperto, che ha come mission l'integrazione lavorativa di persone socialmente svantaggiate. Sono inoltre proseguite le attività di **rinnovo 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.

GESTIONE DEGLI IMPATTI DELLA PANDEMIA DA COVID-19

Con l'obiettivo principale di tutelare la salute dei propri Collaboratori, Fineco - oltre ad adottare misure di sicurezza disposte dal Servizio di Prevenzione e Protezione di Fineco ai sensi dei DPCM e dei Protocolli sottoscritti tra le Parti Sociali - ha provveduto a sviluppare specifiche iniziative di welfare, presentate nell'apposito paragrafo "gestione del welfare".

Adottando prontamente le raccomandazioni contenute sin nei primi DPCM di attuare il massimo utilizzo di modalità di **lavoro agile** per le attività che possono essere svolte al proprio domicilio o in modalità a distanza, il 100% dei dipendenti è stato messo nelle condizioni di poter lavorare da casa in pochissime settimane. Ai dipendenti impossibilitati a lavorare da casa (perché in attesa di strumentazione o in attesa di rete wi-fi) sono stati concessi permessi retribuiti in modo che non perdessero retribuzione (non si è fatto ricorso a ferie forzate o congedi a retribuzione parziale).

Per supportare tutti i colleghi a vivere la situazione nel miglior modo possibile, Fineco ha messo a disposizione di tutti:

- **Leaflet Home Working**: suggerimenti utili da applicare durante il lavoro da casa;
- **«Tips&Tricks, da casa e in ufficio»**: alcuni consigli utili su come gestire la nuova normalità lavorativa;
- **Servizi temporanei gratuiti di Welfare**: sono stati attivati servizi temporanei gratuiti fruibili da casa, tra cui benessere e nutrizione online, sport on demand e "pillole formative";
- **Kit Home Working**: anche a seguito dei feedback ricevuti dai colleghi che hanno risposto alla survey "Raccontaci la tua nuova normalità", Fineco ha messo a disposizione un kit che comprende sedia, monitor, tastiera e mouse per rendere la postazione a casa confortevole;
- **"Smart Working nel New Normal"**: a fine 2020 sono stati implementati 2 corsi di formazione digitali, progettati in collaborazione con il Politecnico di Milano e il Professor Mariano Corso. Un corso dedicato ai responsabili per supportarli nella gestione dei team da remoto, l'altro rivolto a tutti i dipendenti per approfondire i temi dell'autonomia e della responsabilizzazione individuale.

È stata inoltre attivata **#BikeToFineco**, l'iniziativa che permette a tutti i dipendenti di richiedere il rimborso dell'abbonamento annuale a BikeMi o MoBike, per i colleghi di Milano, e MoBike, per i colleghi di Reggio Emilia.

5.5. RELAZIONI INDUSTRIALI



Policy e strumenti normativi

- Global Policy “Lotta alle molestie, ai comportamenti sessualmente inappropriati e al bullismo”
- Global Policy sulla parità di genere

Anche nel 2020 è proseguito il percorso di stretta collaborazione intrapreso delle Parti sociali per affrontare temi di rilevanza per l'intera popolazione aziendale. In un contesto di emergenza sanitaria come quello che stiamo vivendo, azienda, sindacati, lavoratori e loro rappresentanti per la sicurezza procedono uniti allo scopo di garantire lo svolgimento dell'attività lavorativa in massima sicurezza.

Proseguono i lavori della Commissione Paritetica per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, per l'innovazione e per il welfare aziendale.

Gli incontri sono ispirati 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 favoriscano un miglioramento del clima aziendale.

La totalità dei dipendenti di FinecoBank S.p.A. è coperta da accordi di contrattazione collettiva⁵⁸.

GESTIONE DEGLI IMPATTI DELLA PANDEMIA DA COVID-19

Per gestire la situazione emergenziale, Fineco ha costituito un **Comitato di crisi** allo scopo di valutare le azioni da intraprendere a seguito delle misure adottate a livello governativo, e analizzare evoluzioni future e conseguenze a livello aziendale.

Con l'obiettivo di favorire il confronto con le rappresentanze sindacali, affinché ogni misura adottata possa essere condivisa e resa più efficace dal contributo di esperienza dei Lavoratori, dei propri rappresentanti ed in particolare dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (di seguito “RLS”), si sono tenuti numerosi incontri sindacali in argomento. Nel corso di tali incontri sono state presentate ai Sindacati ed agli RLS le misure tempo per tempo adottate e le direttive diramate a livello gestionale per tutelare la salute e la sicurezza dei Lavoratori, continuando a garantire lo svolgimento dell'attività lavorativa.

⁵⁸ Il dato indicato è riferito al perimetro italiano del Gruppo (pari al 97% 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 per cambiamenti significativi che potrebbero avere effetti considerevoli su di loro (secondo il CCNL del settore Credito tale preavviso è pari a 50 giorni, 7 settimane circa). Per quanto riguarda FAM, non sono previsti accordi derivanti da contrattazione collettiva.

5.6. 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)

L’Impegno in materia di Diritti Umani tratta la tematica della Salute e Sicurezza sul lavoro, manifestando il proprio impegno al rispetto della normativa, a un’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, salutarie 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.

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. In aggiunta al costante monitoraggio della normativa vigente, Fineco si pone l’obiettivo di portare avanti alcune attività supplementari volte a migliorare il monitoraggio delle condizioni di salute e sicurezza delle proprie persone.

FinecoBank ha implementato un efficace **Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza** in linea con i rispettivi requisiti normativi, 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. 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.

Il Sistema di gestione per la salute e sicurezza così definito si applica a tutti i dipendenti. Riguardo i negozi dei Consulenti Finanziari, 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.

Alcuni aspetti della gestione della salute e sicurezza sono, inoltre, in fase di ulteriore approfondimento nell'ambito dell'implementazione del Sistema di Gestione Ambientale ai sensi del Regolamento EMAS n. 1221/2009/CE, il quale prevede la supervisione di alcuni impatti ambientali che potrebbero avere risvolti anche in termini di salute e sicurezza delle persone (es. gestione degli incendi, gestione della presenza di amianto). Il sistema di gestione ambientale EMAS, in fase di strutturazione nel 2020, si applicherà a tutti i dipendenti e a tutti i consulenti finanziari di Fineco in Italia.

Anche i **fornitori** sono oggetto di verifiche in ambito di salute e sicurezza dei propri dipendenti. In particolare, vengono svolti controlli sulla copertura assicurativa delle persone che il fornitore mette a disposizione di Fineco per lo svolgimento dei servizi accordati. Contestualmente, Fineco condivide con il fornitore il DUVRI, al fine di indicare lo stato di sicurezza degli ambienti in cui il fornitore deve operare.

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 2020 tali tipologie di rischio sono state valutate come medio-basse.

Inoltre, sono stati messi a disposizione dei lavoratori alcuni processi per **segnalare** la presenza di eventuali **pericoli e situazioni pericolose sul lavoro**, ovvero un team facente parte della funzione di Real Estate e un indirizzo email di segnalazione. Nel caso in cui un lavoratore sentisse la necessità di allontanarsi da situazioni di lavoro che ritiene possano provocare lesioni o malattie professionali, è possibile segnalare tale esigenza alle risorse umane e, tramite il coinvolgimento dell'RSPP e del medico del lavoro, si procede a svolgere un'analisi ad hoc della situazione.

Fineco fornisce ai propri dipendenti anche **servizi di medicina sul lavoro**. In particolare, il medico competente svolge annualmente un sopralluogo dei locali aziendali al fine di verificare eventuali casi di non idoneità (es., sovraffollamento, scorretto utilizzo dei videoterminali e dei dispositivi aziendali), il quale relaziona i risultati di tali sopralluoghi al medico coordinatore. Vengono inoltre svolte le visite mediche aziendali previste dal D.Lgs. 81/08, la cui tipologia e frequenza viene definita sulla base delle attività svolte dai singoli lavoratori e dell'età della persona.

Come previsto dal D.Lgs. 81/2008, i due RLS, 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.

Nel 2020 è stata svolta la **Valutazione Stress Lavoro Correlato**, attraverso un processo condiviso con il Medico Coordinatore, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, l'RSPP ed il Delegato Sicurezza. Sulla base della popolazione aziendale è stato selezionato un campione rappresentativo (pari al 50% della popolazione aziendale) al quale è stato sottoposto un questionario di raccolta di alcuni dati oggettivi (n° infortuni, n° malattie, n° giornate di assenza per altre ragioni, n° ore non lavorate ecc). In base ai risultati che saranno ottenuti, la cui analisi è in corso di svolgimento alla data di pubblicazione del presente documento, verrà valutata l'adozione di misure atte a ridurre - o a mantenere sotto controllo - il livello di stress riscontrato.

È infine presente un processo strutturato di **analisi degli incidenti** professionali occorsi durante l'anno, attraverso un'analisi immediata al momento dell'avvenimento, con coinvolgimento dell'INPS in termini di ispezioni in caso di infortunio grave, e attraverso un riesame annuale svolto dai principali responsabili della tematiche della salute e sicurezza dei lavoratori, ovvero gli RLS, il medico coordinatore, il delegato 81/2008 e l'RSPP.

TASSO DI FREQUENZA ⁵⁹ DEGLI INFORTUNI	2020		2019 ⁶⁰	
	NUMERO	TASSO	NUMERO	TASSO
DECESSI A SEGUITO DI INFORTUNI SUL LAVORO	-	-	-	-
Italia	-	-	-	-
Irlanda	-	-	-	-
INFORTUNI SUL LAVORO CON GRAVI CONSEGUENZE⁶¹ (ESCLUSI I DECESSI)	-	-	-	-
Italia	-	-	-	-
Irlanda	-	-	-	-
INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI	-	-	2	1,04
Italia	-	-	2	1,06
Irlanda	-	-	-	-
ORE LAVORATE⁶²	2.025.330		1.926.612	
Italia	1.955.130		1.889.498	
Irlanda	70.200		37.114	

⁵⁹Rappresenta la frequenza degli infortuni in rapporto al totale delle ore lavorate dai dipendenti del Gruppo nell'anno.

I dati sono ricavati dal numero di infortuni, diviso il numero totale di ore lavorate per 1.000.000.

⁶⁰I dati relativi al 2019 sono stati riesposti rispetto a quelli precedentemente pubblicati in virtù dell'adozione del nuovo standard GRI 403 Salute e Sicurezza sul lavoro (2018), in particolare escludendo dal conteggio gli infortuni in itinere casa/lavoro il cui trasporto non è stato organizzato dall'organizzazione, e utilizzando il moltiplicatore pari a 1.000.000 invece di 200.000. Per i dati storici precedentemente pubblicati, si faccia riferimento al Bilancio di Sostenibilità 2019.

⁶¹Con "infortunio sul lavoro con gravi conseguenze" si intende un infortunio sul lavoro che porta a un decesso o a un danno da cui il lavoratore non può riprendersi, non si riprende o non è realistico prevedere che si riprenda completamente tornando allo stato di salute antecedente l'incidente entro 6 mesi.

⁶²I dati sono ricavati dal numero medio di dipendenti, moltiplicato per le ore pro-capite lavorate in una singola giornata (7,5 ore/giorno) e per i giorni effettivi pro-capite lavorati al netto delle giornate di assenza per malattia.

GESTIONE DEGLI IMPATTI DELLA PANDEMIA DA COVID-19

Nel corso dell'anno, in linea con i numerosi interventi normativi in materia, si è provveduto ad emettere ed aggiornare periodicamente la "Procedura di Sicurezza Coronavirus", redatta dall'RSPP in collaborazione con il Delegato Sicurezza, il Medico Coordinatore ed HR e diramata a tutti i dipendenti (con obbligo di presa visione). Tale procedura indica le misure adottate e da adottare per la gestione dei diversi momenti in azienda (es. accesso ai locali dell'azienda, gestione delle pause, gestione dei fornitori, gestione dei soggetti sintomatici ecc.).

La salute e la sicurezza dei dipendenti sono state da sempre la massima priorità. Pertanto, la Banca si è attivata da subito per prevedere un'assistenza aggiuntiva per i dipendenti, attraverso:

- **Medico Competente:** il Medico Competente è stato coinvolto sin dall'inizio nella messa in atto delle misure contenute nei Decreti e nei Protocolli di intesa. Svolge un ruolo fondamentale nella predisposizione delle procedure interne (es. per la gestione di casi di positività) e nelle valutazioni preliminari necessarie per l'adozione di dispositivi di protezione, così come nella gestione dei c.d. «lavoratori fragili» e per il reinserimento lavorativo dei soggetti con pregressa infezione Covid-19;
- **Servizio Assistenza Emergenza Sanitaria:** è stato messo a disposizione un servizio di consulto medico per Emergenza Sanitaria telefonico o in video conferenza (per il dipendente e il suo nucleo familiare), disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7;
- **Servizio di Supporto Psicologico:** è stato avviato un servizio di supporto psicologico Covid-19, che permette a tutti i colleghi di avere un supporto psicologico orientato a promuovere il benessere e il miglioramento della qualità di vita e degli equilibri adattivi in questo particolare momento di emergenza;
- **Aggiornamento costante DUVRI:** il Protocollo di Salute e Sicurezza è costantemente aggiornato in base alle disposizioni vigenti e messo a disposizione di tutti i colleghi tramite pubblicazione con presa visione sulla corporate aziendale;
- **Servizio tamponi a domicilio:** è stato attivato un servizio di prenotazione ed erogazione di tamponi molecolari a domicilio per i dipendenti e i familiari conviventi. Fineco sostiene totalmente il costo del servizio per il dipendente e si fa carico del 50% del costo della prestazione per i familiari. Il servizio è stato inoltre esteso ai membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale;
- **Erogazione del vaccino antinfluenzale:** in collaborazione con l'Ospedale San Raffaele, Fineco offre ai propri dipendenti e ai loro famigliari i vaccini antinfluenzali.

Le presenze all'interno della Banca sono state costantemente monitorate per assicurare la corretta applicazione dei protocolli di sicurezza. In particolare, la sicurezza dei dipendenti è stata garantita attraverso:

- **Predisposizione cartellonistica dedicata:** è stata predisposta all'interno dei locali della Banca cartellonistica ad hoc contenente tutte le indicazioni previste da protocollo;
- **Termoscanner:** è stato installato un sistema di termoscanner per la rilevazione della temperatura all'ingresso delle sedi;
- **Lavori agli impianti di climatizzazione:** è stata eseguita una pulizia e sanificazione straordinaria di tutti i canali dell'aria, con l'installazione di filtri elettrostatici di ultima generazione con elevato potere antibatterico. Sostituiti e igienizzati i filtri a tutti i fan-coils. Sono stati installati all'interno degli ascensori i purificatori d'aria con filtri elettrostatici e raggi UV-C, per sanificare l'aria all'interno della cabina e la pulsantiera;
- **Gestione degli ingressi/uscite scaglionati:** per consentire ai lavoratori che utilizzano i mezzi di trasporto di evitare - ove possibile - gli orari di massima concentrazione di viaggiatori;
- **Distribuzione di DPI:** i dipendenti sono stati dotati di gel igienizzante e mascherine chirurgiche;
- **Sanificazione degli ambienti:** tutti gli ambienti vengono quotidianamente sanificati utilizzando i protocolli previsti;
- **Tool prenotazione ingresso:** è stato messo a disposizione di tutti i dipendenti un tool utile per la prenotazione di postazioni di lavoro e parcheggi che consentirà una migliore organizzazione e monitoraggio degli ingressi.





I NOSTRI CONSULENTI FINANZIARI

6.1. FORMAZIONE DEI CONSULENTI FINANZIARI

6. I NOSTRI CONSULENTI FINANZIARI

La Rete dei consulenti finanziari di FinecoBank, terza⁶³ in Italia per masse in gestione, rappresenta un canale di business strategico per la Banca, sia per l'acquisizione di nuova clientela che per la gestione di quella esistente. Al 31 dicembre 2020 i consulenti finanziari erano **2.606** (2.160 uomini e 446 donne), dei quali **129** entrati durante l'anno 2020 (74 "senior" e 55 "beginner").

Composizione della Rete dei Consulenti Finanziari al 31 dicembre

	2020	2019
NUMERO DI CONSULENTI FINANZIARI PER GENERE		
Uomini	2.160	2.103
Donne	446	438
Totale	2.606	2.541

	Donne	Uomini	Totale
NUOVI INGRESSI (2020)			
Beginners	11	44	55
Senior	9	65	74
Totale	20	109	129

La strategia di Rete, in coerenza con quella della Banca, si fonda sui pilastri fondamentali della Banca: crescita, trasparenza e qualità della relazione con il cliente, innovazione ed efficienza. La sua applicazione non vede un rigido approccio top-down, ma è sempre basata sull'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.

⁶³ Fonte Assoreti, settembre 2020.

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 2020, a causa della particolare situazione causata dalla pandemia Covid-19, gli incontri con la rete, seppur in modalità web, si sono intensificati e nel corso dell'anno sono state organizzate svariate occasioni di incontro e confronto con l'obiettivo di raccogliere impressioni e suggerimenti su come i nostri clienti e i nostri consulenti stavano affrontando la situazione, dare e trovare soluzioni che potessero garantire continuità e piena operatività e valutare iniziative ed attività poste o da porre in essere.

In particolare sono stati organizzati:

- **1** Area Manager meeting (ovvero le figure che controllano le 26 aree commerciali gestite dalla Rete di consulenti finanziari);
- **7** Web conference con gli Area Manager per condivisione ed allineamento dei risultati;
- **9** momenti di condivisione a piccoli gruppi con gli Area Manager (AM meeting ristretto);
- **26** Manager meeting, ovvero incontri con ogni singola area territoriale che vedono il coinvolgimento dell'Area Manager e dei Group Manager coordinati;
- **27** Road show di area, ovvero incontri dedicati a tutta l'area territoriale (AM, GM e tutti i PFA) con la presenza del top management;
- **1** Convention con tutto il segmento Private Banking;
- **1** Workshop con gli Area Manager, durante il quale sono stati organizzati gruppi di lavoro su tematiche diverse di particolare interesse per la rete;
- **1** Convention Manager, ovvero incontro in plenaria dedicato a tutti i manager della rete;
- **14** giornate dedicate al recruiting, momenti di incontro, anche di carattere formativo, con AM e GM per condividere metodo e strategie, pianificare le attività e gli obiettivi.

Inoltre, sono stati dedicati **24 giorni** alle cosiddette "**plenarie di area**": incontri durante i quali l'Area Manager e una figura apicale di sede incontrano i consulenti finanziari per fare il punto sui risultati raggiunti, sugli obiettivi da perseguire e sulle novità di imminente rilascio.

La Rete concentra il proprio impegno su 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 2020, su una raccolta netta totale pari a 7,98 miliardi di euro, il 94,9% è stato generato organicamente e il 5,1% tramite i nuovi reclutati nell'anno. A questo si affianca l'aumento della produttività della rete, che fa leva su un elevato livello di soddisfazione della clientela e sull'alta qualità dell'offerta: la raccolta netta realizzata nel 2020 derivante da clientela esistente è pari a circa il 52% della raccolta totale, accompagnata dall'apertura di 61.878 nuovi conti.

Il **reclutamento di nuovi consulenti finanziari** costituisce un altro importante motore di crescita, volto principalmente a migliorare la qualità della Rete esistente. La ricerca si focalizza su figure professionali qualificate che abbiano una consolidata 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, votati alla crescita, 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 adeguate analisi del portafoglio gestito e conseguente agilità del trasferimento, nonché supporti economici flessibili e personalizzati, al fine di rispondere alle esigenze dei singoli. Nel 2020, 74 nuovi consulenti con esperienza pregressa sono entrati nella nostra Rete.

FinecoBank investe anche sui **giovani**, la cui selezione si avvale di canali social e di partnership con le Università, oltre che dei canali tradizionali. Essi sono inseriti nella Rete commerciale con un progetto dedicato, ulteriormente valorizzato nel corso del 2020, al fine di accompagnarli al meglio nella creazione della propria professionalità attraverso tre tipologie di strumenti: supporti formativi dalla fase di preparazione all'esame di abilitazione per tutta la durata del progetto, supporti economici ad hoc e periodo di sostegno operativo garantito dalla presenza di un trainer sul territorio (55 giovani inseriti da inizio anno).



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, persegue l'obiettivo primario 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 e alla costante evoluzione e 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 minimizzando i 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 10,1% in 12 mesi (passando da 27,8 a 30,6 milioni di euro), 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 2020, il 57,9% della rete con l’84% delle masse gestite, il che mostra un contenuto livello di concentrazione.



EFFICIENZA E INNOVAZIONE

Elemento fondamentale per sostenere la crescita e la qualità è il continuo miglioramento dell’**efficienza** operativa attraverso 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.

L’**innovazione** è, pertanto, un aspetto su cui Fineco punta e grazie al quale consente ai consulenti di dedicare molto più tempo alla gestione della relazione con i clienti, di analizzare e 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 per offrire ai consulenti FinecoBank una soluzione integrata che, a differenza del puro robot advisory, esalti 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 da 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.

GESTIONE DEGLI IMPATTI DELLA PANDEMIA DA COVID-19

L’insorgere della pandemia ha accelerato nel 2020 l’utilizzo dei processi digitali da parte di clienti e consulenti finanziari. L’abitudine ad avvalersi da tempo di strumenti tecnologici ha agevolato anche l’utilizzo delle piattaforme digitali per una quota crescente di attività (incontri clienti) finora effettuata esclusivamente in presenza.

6.1 FORMAZIONE DEI CONSULENTI FINANZIARI

Anche per il 2020, il compito prioritario dei consulenti finanziari è stato quello di aiutare le persone a raggiungere i propri obiettivi finanziari di medio/lungo periodo attraverso una pianificazione rigorosa e razionale, presente anche in contesti di alta volatilità dei mercati ed in grado di mitigare situazioni ad alto impatto emotivo. Lato contenuti, il piano formativo concordato con gli area manager in un periodo pre-COVID-19 non ha subito modifiche significative: grande spazio è stato riservato come sempre alla formazione sui prodotti e servizi di business della Banca, con un'attenzione particolare a tutte le ultime novità.

Nel 2020 sono state erogate in totale **oltre 170.000 ore di formazione** (circa 66 ore per ogni consulente finanziario), a fronte delle circa 184.000 erogate nel 2019 (circa 72 ore per ogni consulente finanziario), inclusive di:

- 109.066 ore di formazione su tematiche obbligatorie;
- 46.173 ore di formazione su temi legati ai prodotti di Fineco;
- 3.713 ore di formazione di alta specializzazione sui PFA Private attraverso un percorso dedicato (esempi di temi trattati: asset protection, private insurance e real estate advisory);
- 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.

	2020
ORE MEDIE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE	
PER GENERE	
Uomini	65,5
Donne	67,6
PER INQUADRAMENTO	
Area Manager	79,8
Group Manager	75,8
Personal Financial Advisor	65,0
Totale	65,8
ORE DI FORMAZIONE TOTALI	
PER AREA DI TRAINING	
OBBLIGATORIA	109.066
Compliance	17.361
Temi assicurativi di prodotto	12.031
Mantenimento IVASS/CONSOB	74.994
Nuove iscrizioni IVASS	4.680
BUSINESS E PROGETTO GIOVANI	62.515
Prodotti	46.173
Tecnica	2.338
Comportamentale	14.004
Totale	171.581

Il segmento private ha beneficiato di una formazione ad hoc su contenuti di altissimo livello come: filantropia, art advisory, asset protection e private insurance.

Un'attenzione particolare, a seguito dell'emanazione del Nuovo Regolamento Intermediari CONSOB 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 continuata la revisione delle esigenze di sviluppo e formazione tramite un assessment di valutazione delle conoscenze e competenze reso disponibile per l'intera Rete di consulenti finanziari. 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 confermato il percorso di formazione di 30 ore riconosciuto valido ai fini Consob, IVASS ed EFPA⁶⁴ su tematiche nuove e aggiornate. È stata inoltre mantenuta una particolare e costante attenzione al rispetto e alla conoscenza delle Normative in vigore e dei Prodotti in portafoglio (in particolare assicurativi), attraverso l'erogazione di specifici corsi online su temi normativi (17 corsi) e di prodotto (22 corsi).

Infine, nel 2020 la Banca ha continuato a investire sui **giovani consulenti finanziari** implementando e rendendo ancor più sostenibile il progetto a loro dedicato, con l'estensione a 4 anni del percorso formativo per l'acquisizione delle competenze tecniche e comportamentali necessarie all'esercizio della professione, oltre al miglioramento del supporto per la preparazione all'esame di abilitazione all'Albo dei consulenti finanziari. Nello specifico, nel 2020 sono stati erogati 32 corsi di formazione dedicati, sia a carattere tecnico che comportamentale, per un totale di oltre 4.270 ore di formazione.

GESTIONE DEGLI IMPATTI DELLA PANDEMIA DA COVID-19

La situazione di emergenza sanitaria legata al Covid-19 è stata una sfida importante che ha spinto ad adeguare la modalità didattica. Da un punto di vista operativo, FinecoBank era già da anni dotata di licenze Cisco Webex per l'erogazione di corsi in modalità digitale, che ha saputo accelerare ulteriormente.

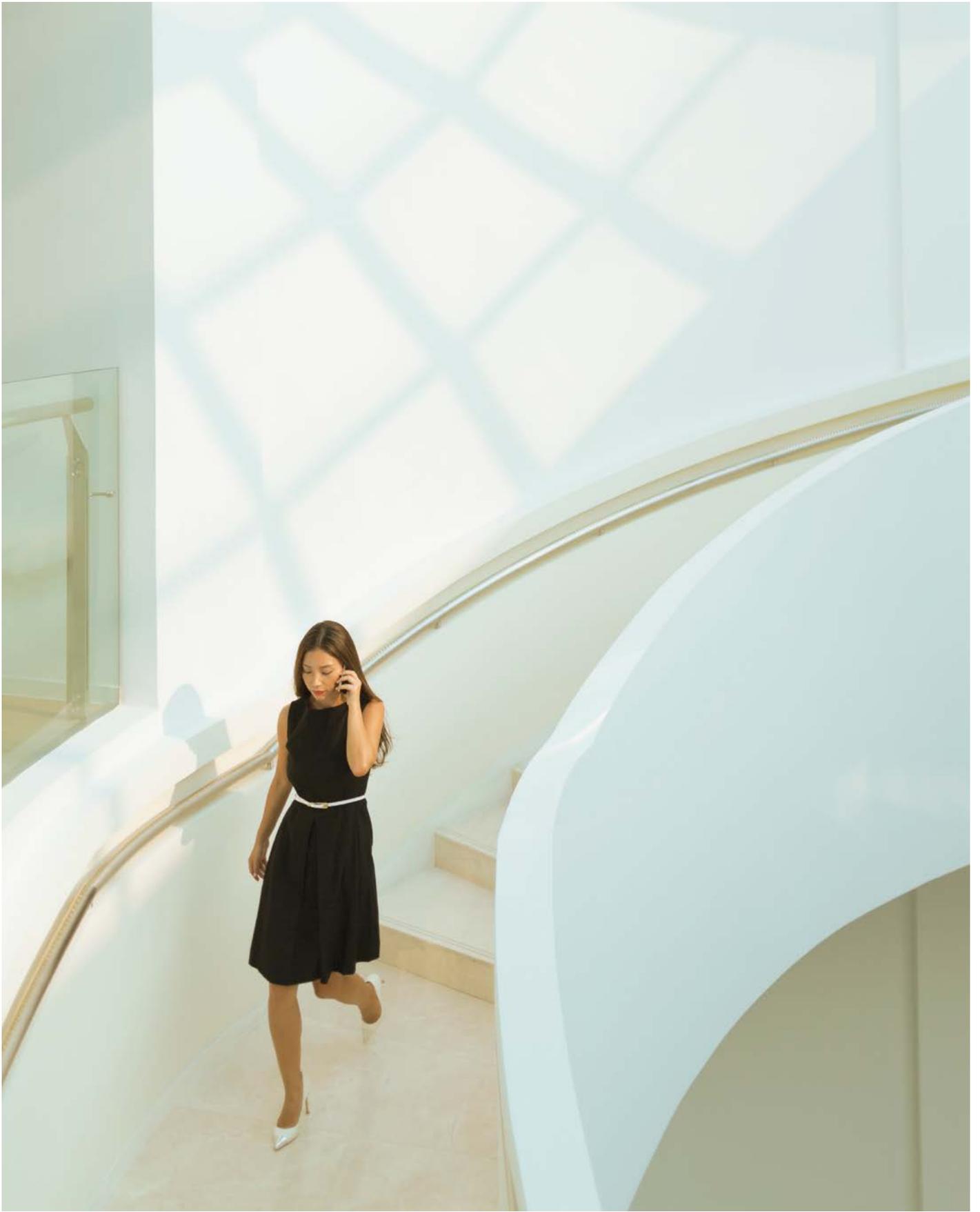
Per rispondere meglio al periodo storico inconsueto sono stati aggiunti nuovi corsi, tra cui:

- leadership dell'emergenza, come è cambiato il rapporto con la leadership in una fase di pandemia;
- parlare in pubblico a distanza, cosa cambia con la comunicazione digitale e come migliorarla;
- attuale processo di cambiamento e nuove opportunità da cogliere in un contesto completamente al di fuori dalla propria zona di comfort.

Di pari passo con la dotazione di licenze da parte della Banca a varie piattaforme per i meeting con i clienti, sono state impostate sessioni formative e video per aumentare l'usability da parte del consulente finanziario con questi nuovi strumenti. La Rete è stata fin da subito messa nelle condizioni di essere presente con i clienti anche in maniera digitale, sempre puntuale e con l'efficienza che contraddistingue i consulenti finanziari di FinecoBank.

Sono stati favoriti incontri con società terze per approfondimenti sui contesti macroeconomici alla luce delle nuove sfide che la pandemia ha messo in campo. 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 sono parte integrante del mondo in cui vivranno le generazioni future.

⁶⁴ European Financial Planning Association.





I NOSTRI CLIENTI

- 7.1.** SODDISFAZIONE DEI CLIENTI E QUALITÀ DEL SERVIZIO
- 7.2.** CORRETTEZZA E TRASPARENZA
- 7.3.** PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI
- 7.4.** CYBER SECURITY E FRAUD MANAGEMENT
- 7.5.** EDUCAZIONE E INCLUSIONE FINANZIARIA
- 7.6.** 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 a 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.

7.1. SODDISFAZIONE DEI CLIENTI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

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 e dei 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 2020 il numero dei clienti si attesta a **1.341.893**, apparentemente stabile rispetto allo scorso anno. Tuttavia, quest'anno è stato caratterizzato da una manovra che ha inteso meglio focalizzare la Banca rispetto a segmenti di clientela che possano apprezzare al meglio la completezza e l'estrema convenienza dell'offerta nella sua interezza, piuttosto che approfittare esclusivamente delle componenti gratuite della medesima. Abbiamo infatti introdotto un **canone di 3,95€ azzerabile** secondo criteri di utilizzo dei servizi, facili da comprendere e soprattutto trasparenti. Il risultato di tale operazione ha comportato una variazione nella composizione della clientela verso segmenti maggiormente disponibili ad utilizzare a pieno il bouquet di offerta della Banca o un canone di utilizzo del conto.

Numero di clienti per tipologia ⁶⁵	2020		2019	
	NUMERO	%	NUMERO	%
Retail	1.258.785	94%	1.258.673	95%
Private	65.502	5%	55.642	4%
Persone Giuridiche (quali Enti Istituzionali o Associazioni)	17.606	1%	16.394	1%
Totale	1.341.893	100%	1.330.709	100%

⁶⁵ Il numero di clienti per tipologia riportato nella tabella 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 (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, 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. 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 circa **350.000 contatti ogni mese**, via **telefono, e-mail, chat e SMS** con elevati livelli di servizio, di cui circa il 90% viene evaso direttamente durante la conversazione con il cliente. I reclami dei clienti sono sempre analizzati, compresi e registrati, dedicando molta attenzione a questa attività al fine di migliorare la qualità dei servizi. Nel 2020 sono pervenuti **3.473** reclami (a fronte dei 2.396 del 2019) e ne sono stati evasi **3.433** (dei quali 253 pervenuti nel 2019)⁶⁶.

3,473
reclami

a fronte dei 2.396
del 2019

3,433
evasi

dei quali 253
pervenuti nel 2019

Un ulteriore indicatore estremamente importante per valutare il rapporto complessivo tra la Banca e la clientela è rappresentato dall'**Indice di Customer Satisfaction** (TRI*M new index), che è stato anch'esso impattato dalla manovra di pricing, attestandosi per il 2020 a **98** punti (- 3 punti rispetto al 2019, dove però veniva utilizzata una diversa metodologia di rilevazione; il dato 2019, 97 in origine, è stato pertanto riproporzionato con la nuova posizionandosi a 101).

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. 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, anche nel 2020 si registra che solo il 4% delle interazioni avute con la clientela esprimono un grado di insoddisfazione (dei quali solo l'1% relative direttamente all'interazione con il personale CRM).

⁶⁶ Si segnala che i reclami 2020 che non sono stati evasi hanno scadenza nell'anno 2021.

CUSTOMER CARE FINECO

La soddisfazione del cliente parte da qui.



SMS

81%
SMS gestiti in
pochi secondi

sempre
attivo

(85% nel 2019)



TI TELEFONIAMO
NOI

75%
Clienti
ricontattati

entro
30'

(68% nel 2019)



FORM
CONTATTI

87%
Email
gestite

entro
24h

(78% nel 2019)



NUMERO VERDE
7/7

75%
chiamate
gestite

entro
20''

(67% nel 2019)

354.107
contatti al mese

98 **CUSTOMER**
punti **SATISFACTION**
(101 punti nel 2019)

TRI*M new index

GESTIONE DEGLI IMPATTI DELLA PANDEMIA DA COVID-19

Ancora una volta la Banca non si è fatta trovare impreparata di fronte all'emergenza pandemica, rispondendo con soluzioni rapide e coerenti che hanno portato l'intera forza lavoro ad operare in modalità remota, attraverso la distribuzione rapida ed efficace dei supporti necessari.

In queste condizioni è stata la presa di responsabilità delle persone che anche da casa sono riuscite a fare la differenza, supportate dall'organizzazione, dalla struttura e dai processi che si sono dimostrati facilmente adattabili alla nuova realtà e che ci hanno portato ad offrire alla clientela un'esperienza indifferente alle mutate condizioni.

Grazie al servizio già in essere di Web e Mobile Collaboration, è stata data ai clienti la possibilità di gestire in modo semplice e sicuro le proposte di investimento del proprio consulente finanziario da remoto, direttamente da mobile o dal PC, garantendo la continuità del servizio.

7.2. CORRETTEZZA E TRASPARENZA



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

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), finalizzata 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 un'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 prevede 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. 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 2020 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, da parte dell'Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato (A.G.C.M.), la comunicazione 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 a canone zero. 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. Nel contempo, al fine di dare concreta evidenza dell'attenzione rivolta a corrispondere alle aspettative dei propri stakeholders (nello specifico autorità di vigilanza e clienti), si è impegnata a sviluppare una serie di iniziative finalizzate a migliorare ulteriormente la trasparenza delle nuove condizioni di offerta del conto e a riconoscere, a tutti coloro che lo avevano aperto durante il periodo in cui la pratica commerciale era stata seguita, l'estensione del periodo di applicazione del canone zero fino al termine del 2020. In data 24 dicembre 2020, l'Autorità ha comunicato alla Banca l'accettazione degli impegni presentati (in quanto idonei a rimuovere le potenziali criticità rilevate nella fase istruttoria) e la conseguente

chiusura del procedimento senza accertamento dell'infrazione ai sensi dell'art. 27, comma 7, del "Codice del Consumo". Ha inoltre disposto la pubblicazione sulla homepage del sito finecobank.com, per 30 giorni, degli impegni che Fineco ha assunto e dell'avvenuta attuazione dei quali, entro 120 giorni, dovrà informare l'Autorità.

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, Fineco riesce a profilare le comunicazioni agli utenti con estrema granularità, assicurando che ogni cluster riceva esclusivamente informazioni pertinenti o di suo interesse.

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 su dispositivi mobile, adattandosi in automatico alle diverse risoluzioni dello schermo.

GESTIONE DEGLI IMPATTI DELLA PANDEMIA DA COVID-19

Durante l'anno, la Banca ha aderito alle varie iniziative a supporto dei clienti colpiti dalla pandemia e ne ha dato specifica comunicazione. In particolare, le principali comunicazioni relative a tali iniziative hanno riguardato:

- Anticipazione della CIG ai clienti che ne facevano richiesta;
- Sospensione di prestiti e mutui, dandone visibilità con messaggi in area pubblica del sito;
- Ecobonus e Sismabonus 110%, dandone visibilità in parte pubblica e privata.

Sulla Rete dei consulenti finanziari sono stati sviluppati, tramite mail e comunicazioni sulla piattaforma X-Net, piani di comunicazione relativi a:

- iniziative messe in atto dalla Banca a supporto delle famiglie in difficoltà a causa dell'emergenza Covid-19;
- operatività per la gestione del rapporto Banca – Consulente e Consulente – Cliente, in favore della massima semplificazione e digitalizzazione dei processi;
- organizzazione e gestione delle fasi di chiusura e riapertura di Fineco Center e Personal Studio e all'organizzazione di eventi con clienti e prospect, nel pieno rispetto delle disposizioni normative.

Inoltre, è stato programmato un ricco calendario di web conference e creata in X-Net una sezione dedicata all'andamento dei mercati da inizio pandemia, con l'obiettivo di supportare ulteriormente i PFA nell'attività di consulenza verso i clienti.

7.3. PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI



Policy e strumenti normativi

- [Politica Globale sulla Privacy](#)

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 recepisce il Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e abroga la direttiva 95/46/CE (General Data Protection Regulation - “GDPR”), il Codice in materia di protezione dei dati personali – recante disposizioni per l’adeguamento dell’ordinamento nazionale al GDPR (D.Lgs. 196/2003) - i provvedimenti, le linee guida e le opinioni del Garante per la protezione dei dati personali, del Comitato Europeo per la Protezione dei Dati (ex Gruppo di lavoro articolo 29) e di ogni altra autorità competente. La Policy è stata sottoposta a revisione e aggiornamento nel 2020 e verrà nuovamente pubblicata ad inizio 2021.

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 e agli incentivi, fino all’interazione con il cliente, e prevedono:

- 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) 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’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;
- l’aggiornamento del documento **“Data Protection Agreement”** utilizzato per la nomina dei Responsabili

del trattamento, al fine di adeguarlo alle novità intervenute nel contesto esterno e in quello interno e garantire la protezione dei dati trattati da soggetti terzi per conto della Banca.

Tali strumenti 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, nel corso del 2020 Fineco ha continuato a sviluppare e migliorare le misure necessarie ad implementare le novità normative indicate dal GDPR, tra cui il rispetto dei principi di **data protection by design e by default, la valutazione dell'impatto sulla protezione dei dati, l'implementazione di fine-tuning del registro delle attività di trattamento e il rafforzamento delle misure di sicurezza.**

Nel corso del 2020 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 e garantendo in questo modo il presidio del rischio di non conformità.

In quest'ottica, la Banca ha 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. 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. 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.

Il modello di gestione della protezione dei dati può essere sottoposto a verifiche da parte delle **Funzioni di Controllo Interno**. In particolare, rileva menzionare i controlli ex post svolti della Funzione Compliance al fine di verificare l'effettiva applicazione delle norme interne e l'efficacia dei presidi adottati per eliminare o mitigare eventuali non conformità. Per ogni area di presidio, inclusa la privacy, è prevista l'identificazione dei principali requisiti di legge e la rispettiva associazione ad un livello di rischio, la cui definizione è frutto del confronto tra il risultato di un indicatore e la soglia limite predefinita dal singolo controllo. Nel 2019 la Funzione di Revisione Interna della Banca ha svolto un'attività di controllo specifica sulla privacy che ha dato esito "Satisfactory" e sono state individuate appropriate azioni di mitigazione dei rischi, attualmente in via di implementazione da parte dei rispettivi owner. Nel 2020 non vi sono state ulteriori attività di Internal Audit specifiche in materia, ma sono proseguiti i controlli di II livello secondo il framework in uso.

Si riporta che nel corso del 2020 la Banca ha ricevuto **3 denunce comprovate** riguardanti violazioni della privacy dei clienti ritenute fondate, anche solo parzialmente, benché prive di rischi o del potenziale dannoso per i clienti stessi e i loro diritti e libertà. Rispetto a possibili fughe, furti o perdite di dati, in seguito al rafforzamento della capacità di detection delle strutture preposte ed in linea con gli esiti delle rilevazioni effettuate nel 2019, nel 2020 sono stati rilevati **12 eventi** riguardo ai quali la Banca ha valutato l'assenza di danni per la clientela e posto in essere adeguate misure correttive⁶⁷.

GESTIONE DEGLI IMPATTI DELLA PANDEMIA DA COVID-19

Nel contesto della pandemia, le esigenze di contenimento dei contagi da Covid-19 hanno determinato l'applicazione di specifiche misure atte a garantire lo svolgimento in sicurezza delle attività lavorative. Le implementazioni di tali misure hanno richiesto il coinvolgimento del Data Protection Officer, per effettuare un bilanciamento con il diritto alla privacy di tutte le categorie di soggetti interessati potenzialmente impattate da tali misure, a partire dal personale della Banca e nel rispetto del principio di privacy-by-design.

Il Data Protection Officer ha, nell'ambito delle proprie attribuzioni, curato il corretto recepimento delle linee guida e delle indicazioni definite dall'Autorità Garante con riferimento alle nuove esigenze di tutela emerse durante la pandemia, fornendo assistenza e consulenza.

⁶⁷ Per quanto riguarda FAM non si segnalano denunce comprovate riguardanti la violazioni della privacy o eventi di furto o perdita di dati.

7.4. 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 e 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 caratterizzati 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 cruciale importanza per il settore bancario. La criminalità informatica, la frode online, il furto d'identità e l'hacktivismo sono sicuramente argomenti della massima attualità.

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 ai 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 e 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.

Ove i dati siano disponibili, predisporre un raffronto (benchmark) a livello italiano con altre banche quotate in Borsa o prendendo come riferimento le relazioni di settore (es. CIPA - ABI, Gartner). Il benchmark riguarda la composizione delle spese e la distribuzione/composizione in termini di organico.

Ove i dati siano disponibili, predisporre un raffronto (benchmark) sull'andamento delle frodi prendendo come riferimento le relazioni di settore (es. ABI-CertFin, UCAMP-MEF).

Pertanto, FinecoBank dedica e investe risorse considerevoli al perseguimento di questi obiettivi, infatti circa il **17% 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, mantenere un know-how interno ed un controllo elevato sull'evoluzione della propria tecnologia e dei propri servizi, mantenere

la proprietà intellettuale delle applicazioni sviluppate e degli algoritmi a supporto, garantire la competitività in termini di costi e un rapido Time to Market, così come 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 e 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 e 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.

GESTIONE DEGLI IMPATTI DELLA PANDEMIA DA COVID-19

Fineco ha avviato sin dalle prime fasi dell'emergenza legata al Covid-19 l'estensione della modalità home working al **100%** del personale, per l'intera settimana.

Per giungere a questo risultato, la Direzione ICT & Security ha dovuto agire su più fronti: dotare tutti i dipendenti di dispositivi e dei relativi accessori; rendere fruibile da remoto tutte le applicazioni della banca; adeguare l'infrastruttura che consente l'accesso da remoto e potenziare le soluzioni di sicurezza per mitigare i rischi aggiuntivi dovuti alla nuova modalità lavorativa.

Grazie anche alla tempestività del progetto, FinecoBank non ha sofferto carenze nella fornitura delle infrastrutture necessarie: stante l'indubbio aumento del rischio operativo dovuto all'apertura all'esterno delle applicazioni aziendali, particolare attenzione è stata riservata alle contromisure da adottare per mitigare gli accresciuti rischi ICT. Tra queste, ad esempio, si menzionano: l'incremento dell'utilizzo della **strong authentication** per gli utenti, coerentemente con livelli di rischio associato alle singole attività; l'adeguamento dei sistemi di rilevazione delle minacce con misure specifiche; la revisione e il rafforzamento dell'architettura tecnica che consente l'accesso da remoto.

Specifiche comunicazioni, in merito al corretto utilizzo delle risorse aziendali nel nuovo contesto lavorativo di remote working, hanno accompagnato gli utenti interni nell'applicazione della corretta postura in relazione alla nuova operatività. Sul fronte **CyberSecurity**, i sistemi di sicurezza della banca hanno rilevato un forte aumento delle attività di «reconnaissance» sui propri sistemi esposti su Internet.

L'attività, spesso messa in atto da cybercriminali, è propedeutica all'eventuale lancio di attacchi informatici. Questi tentativi sono stati individuati ed eventualmente gestiti dai sistemi di sicurezza della banca e dal personale interno, ma non hanno portato ad alcun reale incidente di sicurezza.

7.5. EDUCAZIONE E INCLUSIONE FINANZIARIA

Coerentemente con l'anno precedente, nel 2020 FinecoBank ha continuato con il rafforzamento delle attività volte ad accrescere l'educazione finanziaria, coinvolgendo in tali iniziative sia clienti sia prospect.

L'obiettivo principale è rimasto quello di 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.

I temi trattati sono stati infatti molteplici, 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, oltre a diversificare e gestire l'emotività in fasi di mercato complesse, evitando scelte irrazionali che possono compromettere gli investimenti. La formazione ha riguardato anche temi più metodologici come la **previdenza complementare**, il **risparmio gestito** e i **piani di accumulo**.

Le principali novità del 2020 includono: la partecipazione da parte di FinecoBank al **Mese dell'Educazione Finanziaria**⁶⁸ a ottobre 2020; la creazione di webinar formativi per diversi livelli di approfondimento⁶⁹, così da rispondere meglio a specifici target di clientela; il coinvolgimento per la prima volta nella storia di FinecoBank di specialisti internazionali, che hanno saputo creare un alto livello di coinvolgimento, e l'uso di sondaggi live per mantenere alta l'attenzione durante le sessioni. In questa iniziativa, Fineco ha promosso il webinar dal titolo "Investire (o non investire) è sempre una scelta: costi, orizzonte temporale e rischi". L'incontro virtuale è stato pensato per offrire un'occasione di approfondimento sul tema del risparmio, con focus in particolare sui piani di accumulo, sugli strumenti di investimento con i relativi costi e rischi, e sui temi chiave quali la liquidità, l'importanza dell'orizzonte temporale di investimento e della finanza comportamentale.

Coerentemente con il ruolo di leader di mercato nel trading, FinecoBank sente forte questa responsabilità e per questo la formazione retail ha continuato negli approfondimenti di tematiche come l'analisi tecnica e fondamentale, l'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.

⁶⁸ Iniziativa proposta dal Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria. Tale Comitato è stato istituito con Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze, di concerto con il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca e con quello dello sviluppo economico, in attuazione del Decreto Legge n. 237/2016, convertito in Legge n. 15/2017 e recante "Disposizioni urgenti per la tutela del risparmio nel settore creditizio", con lo scopo di promuovere e coordinare iniziative utili a innalzare tra la popolazione la conoscenza e le competenze finanziarie, assicurative e previdenziali.

⁶⁹ I webinar sono inoltre disponibili on demand sul sito web istituzionale, sezione Corsi & Eventi – Video Library – "Webinar on demand".

Il 2020 ha visto la quota di circa 102.000 partecipazioni alle oltre 630 iniziative di Fineco (+505% rispetto al 2019), attraverso vari canali:

- **22 incontri in aula** su tutto il territorio nazionale (7 città coperte nel corso dell'anno): attività sospesa già a febbraio in ottemperanza alle disposizioni governative riguardanti l'emergenza sanitaria Covid-19;
- **350 webinar** con la possibilità di interagire con gli esperti direttamente via chat;
- **261 video pillole** sempre disponibili on demand.

In particolare, gli incontri e i webinar hanno riguardato principalmente l'ambito del trading (250 sessioni), seguito dalle strategie operative (80 sessioni) e dall'investing (42 sessioni). I webinar continuano ad essere sempre fruibili attraverso una **video library** pubblica in cui sono rese disponibili le registrazioni, per permettere a tutti di accedere liberamente e in qualsiasi orario della giornata.

Le attività di education, per quanto riguarda i clienti, sono curate in collaborazione dalle funzioni **Business Training** e **Direzione Commerciale Rete PFA e Private Banking**, che ormai da anni realizza specifici eventi per i clienti in maniera capillare sul territorio.

Tali eventi mirano ad aumentare e 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**. In continuità con gli anni passati, nel 2020 sono stati tenuti complessivamente 1.674 eventi che hanno coinvolto la partecipazione di circa 54.000 tra clienti e prospect. Gli eventi sono condotti sia in autonomia dai Consulenti Finanziari e dai Manager di Rete, sia con la partecipazione di relatori/docenti esterni.

Inoltre, da alcuni anni c'è un forte impegno di sensibilizzazione sul tema più ampio della **pianificazione patrimoniale**. Per questo motivo vengono organizzate sessioni di approfondimento dedicate esclusivamente ai consulenti finanziari ed eventi rivolti alla clientela di fascia alta. Obiettivo di entrambi è integrare l'attività di educazione finanziaria vera e propria, sensibilizzando consulenti e clienti rispetto alla necessità di gestire in maniera ordinata l'intero patrimonio del cliente (ad es. immobiliare, aziendale) e di individuare metodi per la sua efficace trasmissione alle generazioni future. Gli incontri di questa tipologia (31 nel corso dell'anno e che hanno coinvolto circa 3.200 clienti private) 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.

Gli eventi dedicati alla consulenza patrimoniale, proprio perché riservati a clientela di alto profilo, oltre a essere soggetti al medesimo monitoraggio applicato a tutti gli altri eventi danno anche luogo ad un follow up più minuzioso da parte dei colleghi di rete, chiamati ad affrontare i temi dell'evento e le esigenze dei clienti in incontri one to one.

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 dell'App per le persone non vedenti o ipovedenti. A questo proposito, **Fineco APP** è strutturata in modo tale da essere 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 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 infine all'etichettatura delle immagini inserite, così 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, come ad esempio immagini animate, testi scorrevoli e sfondi sfumati.

Al fine di migliorare l'inclusione finanziaria delle fasce di popolazione in difficoltà, Fineco offre la possibilità di sottoscrivere due diversi tipi di conto corrente a condizioni economiche agevolate: il **Conto Base A** e il **Conto Base B**, entrambi finalizzati a facilitare l'accesso ai servizi finanziari di base per i gruppi economicamente svantaggiati. L'offerta comprende non solo un numero predefinito di servizi e operazioni gratuite, ma anche la disponibilità gratuita di una carta di debito. In particolare, il Conto Base A non prevede alcuna imposta di bollo per i clienti con un ISEE inferiore a 11.600 €/anno e nessuna commissione di conto corrente per i pensionati con una pensione inferiore o pari a 18.000 €/anno. Il Conto Base B è invece dedicato ai pensionati con una pensione inferiore o pari a 18.000 €/anno e comporta un numero limitato di transazioni gratuite.

Fineco si impegna inoltre a facilitare l'accesso ai servizi finanziari per i giovani: consapevole del ruolo dei servizi digitali nel favorire la loro inclusione finanziaria, offre ai **giovani sotto i 28 anni** un conto corrente a canone zero, comprensivo di una carta di debito per prelevare e pagare online gratuitamente, prestando particolare attenzione allo sviluppo di alcuni prodotti e/o modalità di utilizzo in linea con le esigenze dei giovani, come Fineco PAY e la Fineco APP.

GESTIONE DEGLI IMPATTI DELLA PANDEMIA DA COVID-19

L'impatto Covid-19 non ha avuto nessun tipo di ripercussione sull'attività che, forte di un know how già acquisito da anni nell'ambito della formazione digitale, ha continuato senza sosta. A seguito della pandemia si sono riorganizzate rapidamente le modalità di erogazione degli eventi ai clienti e, alla comunicazione di lockdown, si è passati immediatamente alla modalità web per continuare l'interazione con la clientela. Questo non ha scalfito l'efficacia degli eventi e, anzi, data la particolare condizione, sono aumentate di molto le presenze ad ogni singolo evento.

I contenuti sono stati opportunamente rivisti: sono stati trattati diversi argomenti, da analisi di scenario al contesto macro-economico, dalla previdenza alla finanza comportamentale fino ad arrivare alle risposte che specifici strumenti possono offrire a determinate esigenze. Talvolta sono stati ospitati autorevoli speaker, non solo del mondo dell'asset management ma anche economisti, strategist, ricercatori e docenti universitari. In generale, si sono ottenuti riscontri positivi e lusinghieri da parte della clientela.

Dei 1.674 eventi del 2020, 1.361 sono stati tenuti in modalità web mentre, per quanto riguarda gli incontri rivolti alla clientela di fascia alta, dei 31 eventi realizzati, 27 sono stati tenuti in modalità web.

7.6. PRODOTTI E INVESTIMENTI RESPONSABILI

L'obiettivo di Fineco è di consolidare sempre di più la strategia di crescita sostenibile, nella convinzione che investire responsabilmente significhi 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.

Le funzioni **Advisory, Third Party & Private Banking Solutions** e **Product and Services** si occupano di promuovere e declinare tale strategia all'interno dei prodotti del Gruppo.

Al 31 dicembre 2020, l'offerta di FinecoBank nel mondo del risparmio gestito è caratterizzata da una open architecture con circa 6.300 fondi dalle circa 70 principali case di investimento globali (SICAV).

VALUTAZIONE ESG DEI FONDI	2020			2019		
	N° ISIN	%	AUM [€ mld]	N° ISIN	%	AUM [€ mld]
Totale Fondi	6.358	100%	30,3	6.238	100%	27,9
Fondi con rating ESG	3.610	57%	13,7	3.441	55%	11,3
dei quali con rating ≥ average	2.708	75%	10,9	2.501	73%	8,7
Fondi senza rating ESG	2.748	43%	16,6	2.797	45%	16,6

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 e avvalendosi del supporto dei rating ESG dei principali provider riconosciuti dal mercato, come **Morningstar** e **Sustainalytics**. Nell'ambito delle gestioni patrimoniali sono in distribuzione da marzo 2019 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. Al 31 dicembre 2020, gli Asset Under Management connessi alle Linee Private Value ESG sono pari a **€ 208,1 mln**, in crescita del 128% rispetto al 2019.

Per quanto concerne le **forme pensionistiche complementari**, con decorrenza dal primo ottobre 2020 Covip ha approvato le modifiche regolamentari di **Core Pension**, fondo pensione aperto gestito da Amundi e distribuito in esclusiva da Fineco, la cui politica di investimento su tutte le linee è stata modificata integrando gli esistenti processi di investimento con criteri di esclusione e selezione basati su analisi e attribuzione di rating di sostenibilità. Al 31 dicembre 2020, gli **Asset Under Management** di Core Pension erano pari a **€ 301 mln.**

Con riferimento all'area **Banking and Credit Products**, nel 2020 si è proseguito nel processo di dematerializzazione dei processi e servizi al fine di privilegiare processi digitali e *paperless oriented*, per favorire e incentivare la sostenibilità ambientale in ogni sua forma. Nello specifico è stato rilasciato:

- un nuovo processo che ha consentito ai consulenti finanziari Fineco di far aprire un conto corrente ai propri clienti in completa autonomia, direttamente dall'area pubblica del sito della Banca, procedendo comunque alla contestuale associazione ad un consulente;
- la possibilità per i titolari di una carta di pagamento Fineco di visualizzare, nell'area privata del sito della Banca e nell'APP, i dati della carta. Questa funzionalità, oltre che ad essere necessaria per consentire la corretta fruizione delle funzionalità digitali, contribuisce al processo di "dematerializzazione" della carta che Fineco intende perseguire anche nel 2021;
- la sottoscrizione in firma digitale per i clienti anche per le richieste di Credit Lombard, inserite dai consulenti finanziari dalla piattaforma X-Net, eliminando anche per tale tipologia di prodotto la necessità di produrre e stampare documentazione cartacea;
- l'introduzione di un nuovo processo per la rigenerazione via sms dei codici per accedere al sito (codice di attivazione e password web). Un processo che elimina anche per tale azione il ricorso a comunicazione cartacee.

Nel 2020 si è confermato il successo del **mutuo green**, che permette di finanziare l'acquisto di immobili in classe energetica A o B con un mutuo ipotecario a condizioni vantaggiose rispetto al listino standard. Nel corso dell'anno, il 19% del totale delle nuove stipule di mutui acquisto rientra nella categoria mutui green, per un importo totale di **€ 66,2 mln**, pari a circa il 21% del totale degli importi erogati dalla Banca nello stesso anno.

Infine, da novembre 2020, Fineco offre ai propri clienti la possibilità, in modalità completamente **paperless** e con la più aggressiva offerta presente sul mercato⁷⁰, di cedere i crediti di imposta relativi **agli interventi di riqualificazione energetica e riduzione del rischio sismico degli immobili** previsti dal Decreto Legge n. 34 del 19.5.2020, convertito con modifiche nella Legge n. 77 del 17 luglio 2020 (**Ecobonus e Sismabonus al 110%**), e quelli legati ad altre agevolazioni quali il **"bonus facciate"** e il **"bonus ristrutturazione"**, consentendo così di ottenere liquidità immediata a condizioni ai vertici del mercato, senza dover aspettare gli anni previsti per la detrazione e senza preoccuparsi dei limiti di capienza fiscale.

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, durante l'anno 2020 anche Fineco ha continuato a considerare nelle proprie decisioni di finanziamento questo tipo di strumenti finanziari, come parte integrante della propria strategia di sostenibilità. Al 31 dicembre 2020, il Gruppo detiene un portafoglio sostenibile composto da green e social bond che ammonta a circa €741,8 mln, pari a circa il 4,37% sul totale del portafoglio di proprietà di Fineco (esclusi i bond di UniCredit). In particolare, le emissioni covered bond ESG ammontano a circa € 64 mln, pari al 7,7% del totale dei covered bond in portafoglio.

⁷⁰ Fonte: Mediobanca Securities.

Anche la società irlandese **Fineco Asset Management (FAM)** è alla continua ricerca di opportunità per sviluppare la propria offerta di prodotti e servizi sostenibili e promuovere un approccio responsabile agli investimenti. La crescente integrazione dei criteri ESG nei processi di investimento rappresenta una priorità per FAM.



A due anni dalla sua nascita, FAM ha rivolto l'attenzione alle commissioni di performance dei prodotti che distribuisce, ovvero i costi che gravano sul cliente nel caso in cui il gestore riesca a fare meglio del benchmark con cui si confronta. L'idea di Fineco è di applicare un apposito bollino di sostenibilità chiamato **"No Performance Fees"** che d'ora in avanti segnalerà ai clienti quali fondi prevedano questo tipo di caricamento. L'obiettivo è quello di sensibilizzare l'intero settore del risparmio gestito sull'impatto delle commissioni di performance sulla sostenibilità del business e sulla relazione con il cliente finale.

Nel corso del 2020, la Società è diventata anche firmataria dei **Principi delle Nazioni Unite per l'Investimento Responsabile (UN PRI)**, riconosciuti a livello internazionale, che le consentono di dimostrare pubblicamente il proprio impegno a includere i fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) nel processo decisionale e nella proprietà degli investimenti. FAM sta lavorando alla redazione di una **Politica per l'Investimento Sostenibile** che riguarderà le pratiche di investimento responsabile e sostenibile di tutti i prodotti. Questa dovrebbe essere completata nei prossimi mesi e, una volta approvata a livello di Consiglio di Amministrazione, sarà pubblicata nel corso del 2021.

Tra i prodotti e servizi offerti da FAM si segnalano in particolare **FAM Sustainable** e **FAM MegaTrends** (che destinano il 25% degli asset ad investimenti sostenibili o responsabili):

ASSET UNDER MANAGEMENT DEI PRODOTTI ESG DI FAM [€/MLN]	2020
FAM Sustainable	151
FAM MegaTrends	329

In particolare, **FAM MegaTrends è un fondo multitematico** che consente di identificare diversi temi di investimento in linea con i relativi fattori socioeconomici, ambientali e tecnologici che riflettono il cambiamento dello stile di vita del mondo attuale, tra cui la demografia, la sostenibilità, l'urbanizzazione, la tecnologia e l'innovazione⁷¹.

Per questi prodotti, le procedure di due diligence e di analisi dei fondi considerano i criteri ESG e FAM ambisce ad integrare tali criteri nelle procedure di due diligence di tutti gli investimenti futuri, in quanto ritenuti rilevanti per conseguire un rendimento anche 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.

⁷¹ 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.

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 terrorismo⁷².

Gli asset soggetti a screening sono quelli coperti dalle analisi effettuate da Morningstar⁷³, 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;
- lo screening negativo esclude i fondi che investono in specifici settori considerati controversi da un punto di vista della sostenibilità ambientale e sociale.

Il team di investimento sta inoltre lavorando alla valutazione e all'attribuzione di un punteggio di sostenibilità per ciascuno dei portafogli e dei fondi sottostanti. Ciò comporta la collaborazione con diversi fornitori di dati indipendenti per valutare i fondi FAM, con l'obiettivo di stabilire un profilo ESG specifico per ogni portafoglio. Tale processo consentirà di identificare le aree di forza o di debolezza e di attuare le modifiche necessarie per migliorare il profilo di investimento responsabile e il rating ESG.

Nell'ambito di questa iniziativa, il team di investimento ha identificato la gamma di portafogli di **FAM Core Series Target Allocation** come un'area di potenziale miglioramento. Il totale delle attività in questa gamma di fondi ammonta a circa 500 milioni di euro.

ASSET OGGETTO DI SCREENING POSITIVO E NEGATIVO IN AMBITO AMBIENTALE E SOCIALE	2020	2019
% degli asset oggetto di screening ambientale e/o sociale positivo	10,8%	7,1%
% degli asset oggetto di screening ambientale e/o sociale negativo	15,9%	5,0%
% degli asset oggetto di screening ambientale e/o sociale combinato positivo e negativo	6,3%	3,4%

⁷² FATF, UN, OFAC e EU.

⁷³ 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 1,6% e 5,9% degli asset, in quanto non rientranti nei criteri analizzati da Morningstar.





AMBIENTE E COMUNITÀ LOCALE

- 8.1.** RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE E COMPLIANCE
- 8.2.** COMUNITÀ LOCALE E PROGETTI CHARITY

8.1. RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE E COMPLIANCE



Policy e strumenti normativi

- Codice Etico ai sensi del D.Lgs. 231/2001
- Global Policy - Politica Ambientale del Gruppo FinecoBank

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.

Nel 2020, il Consiglio di Amministrazione ha approvato la **Politica Ambientale** del Gruppo FinecoBank, ovvero il documento che formalizza le intenzioni e l'orientamento generali di Fineco rispetto alla propria prestazione ambientale, inclusi il rispetto di tutti i pertinenti obblighi normativi in materia di ambiente e l'impegno a un miglioramento continuo delle prestazioni ambientali. Inoltre, 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.

Oltre all'approvazione della Politica Ambientale, il 2020 ha visto anche l'avvio del processo di progettazione e implementazione del **Sistema di Gestione Ambientale (SGA)**, conforme ai requisiti del regolamento EMAS n. 1221/2009/CE. Nell'ambito di tale processo, a fine anno era in fase di completamento l'**Analisi Ambientale iniziale**, strumento che consente di mappare i bisogni e le aspettative degli stakeholder in ambito ambientale, rilevandone i rispettivi rischi per FinecoBank, oltre che a definire una classificazione dei rischi generati e subiti dall'organizzazione, connessi agli aspetti ambientali maggiormente significativi sulla base delle attività aziendali. In particolare, l'analisi verte su **aspetti ambientali sia diretti**, quali ad esempio consumi energetici, 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. Tale processo porterà a **definire gli obiettivi e a focalizzare gli interventi necessari per la strutturazione del Sistema di Gestione Ambientale**. Gli elementi principali del Sistema di Gestione Ambientale così definito, incluse le performance ambientali dell'ultimo biennio, saranno infine consuntivati nella **Dichiarazione Ambientale**, la cui pubblicazione è prevista per il 2021.

Per quanto concerne la **compliance ambientale**, nell'arco del 2020, come nel 2019, non sono state comminate sanzioni per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale, né sono pervenuti reclami.

DEMATERIALIZZAZIONE E IMPIEGO RESPONSABILE DELLE RISORSE

Storicamente, 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.

Le richieste di adesione con firma digitale remota ad alcuni servizi - quali, a titolo esemplificativo, la richiesta di carta di debito, la sottoscrizione di prestiti personali o le richieste di nuove aperture di fido - hanno raggiunto percentuali di utilizzo ampiamente al di sopra della 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 passano 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.

L'emergenza sanitaria che ha contraddistinto il 2020, e che si protrarrà anche nel 2021, ha accelerato la spinta verso un contesto caratterizzato da una sempre maggiore **sostenibilità** e, a livello internazionale, ha innescato un processo di **digitalizzazione** irreversibile, creando un'opportunità per ripensare attività economiche e modelli produttivi. Fineco nasce digitale e proprio grazie all'uso della tecnologia intrinseco nel DNA della Banca è stato possibile affiancare i clienti con la massima tempestività, riducendo drasticamente, nel contempo, i nostri consumi di carta.

Infatti, nel 2020 il Gruppo ha **ridotto di circa 20 tonnellate** la carta utilizzata, per un consumo pari a circa **7,3 tonnellate di carta**, il **100%** della quale **possiede una certificazione FSC** (Forest Stewardship Council) e il **97%** l'etichettatura di eccellenza ambientale a livello europeo **EU Ecolabel**.



MATERIE PRIME ACQUISTATE (CARTA) ⁷⁴	2020		2019	
	Kg	%	Kg	%
Totale carta da ufficio impiegata	7.320	100%	27.802	100%
di cui carta certificata FSC	7.320	100%	27.802	100%
di cui carta certificata EU Ecolabel	7.125	97%		

⁷⁴ 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 2019 e il 2020.

Con l'intento di combinare l'attenzione rivolta al benessere dei dipendenti in azienda e l'impegno verso la sostenibilità ambientale, 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. A causa della pandemia da Covid-19, a fine 2020 tale progetto era in fase di rivalutazione per l'anno successivo.

GESTIONE DELLA MOBILITÀ, CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI DI CO₂

Nell'ambito dell'impegno di FinecoBank a minimizzare i propri impatti ambientali, dal 2019 il Gruppo ha messo in atto un'attività di monitoraggio dei consumi energetici e delle emissioni di CO₂. A livello operativo, FinecoBank monitora i propri consumi energetici relativi alle sedi di Milano, Reggio Emilia e Dublino, i Centri Elaborazione Dati (CED), il sito per la Business Continuity e i Fineco Center di cui la Banca è intestataria diretta delle utenze.

Nel corso del 2020, la Banca ha iniziato a intraprendere azioni finalizzate alla pianificazione e gestione delle attività connesse alla riduzione degli impatti ambientali, tra le quali il primo passo è stata la nomina dell'**Energy Manager**, identificato nel Responsabile della funzione di Real Estate, con conseguente registrazione sul portale della Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia (FIRE) del soggetto nominante e della figura del referente. È stato inoltre individuato uno studio di consulenza professionale specializzato in ambito *energy management*, per condurre analisi specifiche volte alla **progettazione di interventi per l'efficiamento energetico**, e sono state avviate le attività per procedere alla gara di selezione di un **fornitore unico a livello nazionale** per la somministrazione di gas metano ed elettricità, nella quale verranno presi in considerazione anche fattori di sostenibilità tra cui eventuali certificazioni.

Un'ulteriore iniziativa volta alla riduzione dei consumi energetici delle sedi aziendali e dei negozi finanziari è stata la **ristrutturazione** di alcuni edifici, effettuando anche un'attività di "**relamping**" tramite illuminazione LED e l'installazione di altri **dispositivi di efficientamento energetico**. Nella sede di Milano è stato installato un dispositivo specifico su una linea di alimentazione del sistema di raffrescamento dell'ambiente di operatività dei server, tramite il quale si prevede un risparmio atteso pari al 5,4% dei consumi su tale linea. L'apparecchiatura è anche collegata ad un cruscotto di monitoraggio remoto, integrato in una più ampia piattaforma di monitoraggio per verifiche dell'andamento dei valori rilevati.

Infine, sono stati installati inverter a regolazione della velocità di funzionamento dei ventilatori di tutte le Unità di Trattamento dell'Aria nella sede di Milano, con un risparmio elettrico stimato del 20%, ed è proseguito il monitoraggio della cabina elettrica della stessa sede sulle principali utenze, finalizzato alla verifica di eventuali picchi di tensione, analisi dei consumi e delle anomalie di assorbimento energetico.

Per la rendicontazione 2020, nell'ambito del progetto di **redazione della Dichiarazione Ambientale** ai sensi del Regolamento volontario EMAS n. 1221/2009/CE, è stato ampliato il perimetro dei dati di consumo energetico a tutti i siti di operatività della Banca in Italia, includendo anche i negozi finanziari di cui Fineco non è intestataria diretta delle utenze, che risultavano esclusi nel precedente Bilancio di Sostenibilità. Inoltre, sono stati rivisitati i metodi di classificazione dei consumi energetici interni ed esterni sulla base del controllo operativo delle utenze, con conseguente riesposizione dei dati pubblicati nella DNF 2019 relativi ai consumi energetici e alle emissioni di gas ad effetto serra. Per i dati precedentemente pubblicati, si faccia riferimento al Bilancio di Sostenibilità 2019.

Di seguito è illustrata una panoramica delle categorie di siti inclusi rispettivamente nel perimetro della Dichiarazione Non Finanziaria 2020 e 2019, comprensiva della classificazione dei corrispondenti consumi energetici e delle emissioni.

TIPOLOGIA DI SITI	N° al 31.12.2020	N° al 31.12.2019	Perimetro DNF 2020	Perimetro DNF 2019	2020	
					Classificazione consumi energetici	Classificazione emissioni
Sedi aziendali	3	3				
Milano P.zza Durante	1	1	Inclusi	Inclusi	Interni a FinecoBank	- Scope 1 per i combustibili - Scope 2 per l'elettricità
Reggio Emilia ⁷⁵ Via Rivoluzione d'Ottobre	1	1	Inclusi	Inclusi	Esterni a FinecoBank	- Scope 3
Dublino ⁷⁶ Fineco Asset Management	1	1	Inclusi	Inclusi	Esterni a FinecoBank	- Scope 3
Siti di servizio	3	3				
Centro di Business Continuity	1	1	Inclusi	Inclusi	Interni a FinecoBank	- Scope 1 per i combustibili - Scope 2 per l'elettricità
Centri di Elaborazione Dati ⁷⁷	2	2	Inclusi	Inclusi	Esterni a FinecoBank	- Scope 3
Fineco Center	410	396				
Condotti in locazione direttamente da FinecoBank	122	118				
Utenze elettriche						
FinecoBank intestataria	64	60	Inclusi	Inclusi	Interni a FinecoBank	- Scope 2
FinecoBank non intestataria	58	58	Inclusi	Esclusi	Esterni a FinecoBank	- Scope 3
Utenze gas metano (indicati solo i Fineco Center in cui è presente la caldaia a metano)						
FinecoBank intestataria	6	7	Inclusi	Inclusi	Interni a FinecoBank	- Scope 1
FinecoBank non intestataria	20	11	Inclusi	Esclusi	Esterni a FinecoBank	- Scope 3
Utenze teleriscaldamento (indicati solo i Fineco Center in cui è presente il teleriscaldamento)						
FinecoBank intestataria	1	1	Inclusi	Inclusi	Interni a FinecoBank	- Scope 2
FinecoBank non intestataria	-	-	-	-	-	-
Condotti in locazione da parte dei PFA ⁷⁸	288	278	Inclusi	Esclusi	Esterni a FinecoBank	- Scope 3

⁷⁵ Lo stabile è di proprietà di UniCredit e le rispettive utenze sono intestate a UniCredit.

⁷⁶ Gli uffici di FAM occupano una porzione di un piano, all'interno un palazzo, condiviso con altre società e le utenze sono condominiali sulla base della superficie commerciale occupata.

⁷⁷ I due centri di elaborazione dati sono gestiti in outsourcing da società terze, in stabili e con utenze sui quali Fineco non esercita controllo operativo.

⁷⁸ FinecoBank non è intestataria delle utenze in alcun Fineco Center condotto in locazione da parte dei PFA.

Per garantire la comparabilità dei dati e delle informazioni, ove rilevante nel presente documento sono stati riportati i dati ambientali secondo entrambi i perimetri di rendicontazione.

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. Inoltre, nell'ambito del rinnovo del contratto con l'attuale provider della flotta auto aziendale, sarà previsto nel corso del 2021 l'aggiornamento della car list che includerà solo auto a basse emissioni di gas ad effetto serra, ovvero auto ibride ed elettriche.

Il **consumo di energia** complessivo del Gruppo FinecoBank relativo al 2020 è pari a circa **53,6 TJ**, di cui circa l'**81% dovuta ai consumi indiretti**, ovvero all'acquisto di energia elettrica e termica. Per quanto riguarda il consumo di energia elettrica, si segnala che nel 2020 il Gruppo ha acquistato circa il **55%⁷⁹ dell'elettricità da fonti rinnovabili**.

CONSUMI DI ENERGIA INTERNI⁸⁰ ALL'ORGANIZZAZIONE, PER FONTE [GJ]	2020	2019
Totale	21.734	24.090
Totale consumi diretti di energia	7.106	6.768
Riscaldamento	6.190	5.373
Gas naturale	6.190	5.373
Flotta auto⁸¹	916	1.395
Benzina	120	93
Diesel	796	1.302
Totale consumi indiretti di energia	14.628	17.322
Energia elettrica	14.558	17.136
Da fonti non rinnovabili	472	508
Da fonti rinnovabili	14.086	16.628
Teleriscaldamento	70	187
Da fonti non rinnovabili	70	187
Da fonti rinnovabili	-	-

⁷⁹ La percentuale di elettricità da fonti rinnovabili nel 2020 è significativamente inferiore rispetto al 2019 a causa dell'estensione del perimetro di rendicontazione dei consumi energetici a tutti i Fineco Center sul territorio italiano. Il dato 2020 calcolato a parità di perimetro della Dichiarazione Non Finanziaria 2019 sarebbe pari all'80%, in linea con il valore del 2019.

⁸⁰ Il perimetro dei consumi energetici interni include i consumi della sede di Milano della Capogruppo, il sito di ripristino di piazza Napoli a Milano, la flotta auto aziendale e i Fineco Center di cui FinecoBank è intestataria delle utenze; esclude l'ufficio di rappresentanza di Londra.

⁸¹ Si segnala 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 Lab sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale – versione dicembre 2020, e che i consumi della flotta auto non comprendono i Fineco Center.

CONSUMI DI ENERGIA ESTERNI ⁸² ALL'ORGANIZZAZIONE, PER FONTE [GJ]	PERIMETRO COMPLETO	PERIMETRO DELLA DNF 2019	
	2020	2020	2019
Totale	31.818	16.480	17.723
Totale consumi diretti di energia	2.818	299	256
Riscaldamento	2.818	299	256
Gas naturale	2.818	299	256
Totale consumi indiretti di energia	29.000	16.180	17.467
Energia elettrica	26.686	13.866	14.627
Da fonti non rinnovabili	18.126	5.306	5.536
Da fonti rinnovabili	8.561	8.561	9.091
Teleriscaldamento	2.314	2.314	2.840
Da fonti non rinnovabili	2.314	2.314	2.840
Da fonti rinnovabili	-	-	-

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 da consumi energetici (Scope 2)** - ovvero, rispettivamente, le emissioni di CO₂e 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 CO₂e derivanti dal consumo di energia elettrica e termica acquistati - e le **altre emissioni indirette (Scope 3)**, connesse al consumo di carta e all'attività dei negozi finanziari su cui Fineco non ha un controllo diretto delle performance ambientali, non essendo intestataria delle utenze.

EMISSIONI DIRETTE (SCOPE 1) DI GAS EFFETTO SERRA, PER FONTE ⁸³ [t CO ₂ e]	2020	2019
Totale	426	416
Riscaldamento	358	312
Gas naturale	358	312
Flotta auto	68	104
Benzina	9	7
Diesel	59	97

⁸² Il perimetro dei consumi energetici esterni all'organizzazione include i consumi della sede di Reggio Emilia della Capogruppo, la sede irlandese di FAM, i due Centri di Elaborazione Dati e i Fineco Center di cui FinecoBank non è intestataria delle utenze; esclude l'ufficio di rappresentanza di Londra.

⁸³ I fattori di conversione energetica e i fattori di emissione utilizzati sono quelli indicati dalle Linee Guida ABI Lab sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale - versione dicembre 2020.

EMISSIONI INDIRETTE (SCOPE 2) DI GAS EFFETTO SERRA, PER FONTE⁸⁴ [t CO₂e]	2020	2019
Approccio Location-Based	1.224	1.561
Energia elettrica	1.219	1.549
Teleriscaldamento	6	11
Approccio Market-Based	90	107
Energia elettrica	84	95
Teleriscaldamento	6	11

ALTRE EMISSIONI INDIRETTE DI GHG (SCOPE 3), PER FONTE⁸⁵ [t CO₂e]	PERIMETRO COMPLETO	PERIMETRO DELLA DNF 2019	
	2020	2020	2019
Totale	2.546	1.339	1.565
Riscaldamento	146	-	-
Gas naturale	146	-	-
Energia elettrica	2.209	1.148	1.311
Da fonti non rinnovabili	1.500	439	496
Da fonti rinnovabili	708	708	815
Teleriscaldamento	192	192	254
Da fonti non rinnovabili	192	192	254
Da fonti rinnovabili	-	-	-
Consumo di carta	3	3	11
Carta da ufficio ⁸⁶	3	3	11

⁸⁴ I fattori di conversione energetica e i fattori di emissione utilizzati sono quelli indicati dalle Linee Guida ABI Lab sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale – versione dicembre 2020. In particolare, lo standard di rendicontazione utilizzato (GRI Sustainability Reporting Standards) 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 2979 gCO₂e/kWh da Linee Guida ABI 2020). 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 466 gCO₂/kWh e per l'Irlanda è pari a 495 gCO₂/kWh (Fonte: European Residual Mixes 2020, AIB).

⁸⁵ I fattori di conversione energetica e i fattori di emissione utilizzati sono quelli indicati dalle Linee Guida ABI Lab sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale – versione dicembre 2020, e CEPI Statistics 2019 per il consumo di carta da ufficio.

⁸⁶ I consumi di carta comprendono le due sedi di Milano e Reggio Emilia della Capogruppo, il sito di ripristino di piazza Napoli a Milano e la sede irlandese di piazza 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 2019 e il 2020.

GESTIONE DEGLI IMPATTI DELLA PANDEMIA DA COVID-19

Sin dall'inizio della pandemia, Fineco ha dotato tutto il personale presente dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) necessari: in primis un termoscanner professionale gestito da personale specializzato, poi con dei termometri su ogni tornello di accesso per la rilevazione della temperatura corporea e la presenza della mascherina.

Dal punto di vista impiantistico sono stati effettuati i seguenti accorgimenti ed interventi:

Per la sede di Milano:

- Pulizia ed igienizzazione di tutte le canalizzazioni dell'aria primaria, fan-coils ed unità di trattamento aria, con cadenze maggiori rispetto quanto definito normalmente da contratto;
- Installazione di filtri elettrostatici su tutte le unità di trattamento aria, sistema più idoneo per combattere forme batteriche che possano trovarsi in ingresso dall'aria esterna;
- Utilizzo di tutte le unità di trattamento aria totalmente con aria esterna;
- Monitoraggio aria prima e dopo gli interventi sopra indicati;
- Installazione di dispositivi di purificazione aria nelle cabine ascensori.

Per la sede di Reggio Emilia:

- Utilizzo delle unità di trattamento aria, anche se evolute nel funzionamento con il controllo di CO₂ in ambiente, completamente con aria esterna;
- Installazione di dispositivi di purificazione aria nelle cabine ascensori.

8.2. 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 e progetti selezionati di anno in anno, la possibilità di donare anche per clienti e non clienti.

Nel 2020, i contributi che sono stati destinati da Fineco ad Associazioni ed Enti senza fini di lucro sono pari a circa **313.000 euro**. In particolare, 100.000 euro sono stati devoluti a due tra le più importanti strutture ospedaliere italiane per fronteggiare l'emergenza sanitaria in corso; 100.000 euro a supporto del FAI – Fondo Ambiente Italiano; 80.000 euro ai quattro progetti selezionati nell'ambito della campagna di solidarietà natalizia, a cui si sono aggiunti i contributi provenienti dai clienti pari a **453.000 euro**. Circa 33.000 euro sono stati devoluti ad altre Associazioni attive sul territorio: Vidas; ALL; Cesvi; L'Aliante; Eracle; Theodora; Croce Rosa Celeste; Anvol e CAF.

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 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 evidenzia: 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.

Nell'ambito della Campagna di Charity Natalizia, nel 2020 Fineco si è focalizzata su quattro progetti:

BANCO ALIMENTARE - Il Progetto "Alimentiamo speranze" si pone come obiettivo quello di ridurre gli sprechi alimentari, garantendo un servizio di raccolta alimentare e redistribuzione del cibo alle persone più bisognose. Dal punto di vista ambientale, il recupero degli alimenti ancora perfettamente commestibili impedisce che questi divengano rifiuti, permettendo così da un lato un risparmio in risorse energetiche – quindi un abbattimento delle emissioni di CO₂ nell'atmosfera – e dall'altro il riciclo delle confezioni. Si tratta quindi di un progetto a tutela dell'ambiente.

I SEMPRE VIVI - Progetto "Cooperativa lavoro - La luce di Carlotta": il progetto si pone l'obiettivo di aiutare le persone psicologicamente fragili a non arrendersi e a condurre un'esistenza più felice. In che modo? I campi di azione della Cooperativa saranno molteplici: servizio bar, produzione artigianale di gelato e altri cibi, ma soprattutto verrà messa a disposizione una postazione di Job Station per svolgere attività inerenti al mondo dell'informatica. Un modello consolidato che risponde alle necessità delle persone con storie di disagio psichico.

MISSION BAMBINI - Il Progetto "Guardiamo al futuro" si pone l'obiettivo di garantire ai bambini che durante la pandemia hanno avuto difficoltà a continuare il proprio percorso scolastico l'accesso a tutti gli strumenti per proseguirlo, tra cui la messa a disposizione di computer, tablet e connessioni a Internet. Una scuola inclusiva non lascia nessuno indietro e sostiene chi fa più fatica.

I TETRAGONAUTI - Progetto "Viaggiando Insieme": il progetto è volto a promuovere la crescita, attraverso corsi di formazione mirati, di ragazzi con difficoltà sociali ed economiche, i cosiddetti NEET-Neither in Employment or in Education or Training (ragazzi di strada, o provenienti dal Circuito penale minorile, e anche quelli a rischio di dispersione scolastica o con famiglie disfunzionali in carico ai Servizi Sociali). Corsi volti anche a creare condizioni più favorevoli per l'ingresso nel mondo del lavoro.

INIZIATIVE DI SOSTENIBILITA' AMBIENTALE E CULTURALI

Fineco è stata nel 2020 Main Sponsor di tutte le iniziative del **FAI - Fondo Ambiente Italiano**, a partire dalle "Giornate del FAI all'Aperto". Un impegno che la banca porta avanti dal 2017 con un percorso di sostegno al Fondo in qualità di Corporate Golden Donor, qualifica che premia le aziende più attive nel settore della cultura, e proseguito come sponsor degli "Eventi nei Beni del Fai", un calendario di manifestazioni organizzate all'interno di luoghi unici e dedicate alla riscoperta del patrimonio artistico e culturale italiano. Il sostegno ha visto nelle Giornate FAI d'Autunno il suo momento conclusivo e più importante.

Da Febbraio, Fineco ha dato vita ad una nuova collaborazione con Fondazione Giangiacomo Feltrinelli con la finalità di promuovere "*Cinque lezioni di complessità*", un ciclo di incontri con il filosofo e psicanalista argentino **Miguel Benasayag**. Cinque appuntamenti che si sono incentrati sulla riscoperta del valore della semplicità quale opposto di semplicismo e complessità, del potenziale della singolarità umana, sul fascino delle diversità e sulla ricchezza dei rapporti con gli altri e con il mondo.

A novembre 2020, la Banca ha preso parte al progetto del Comune di Milano "**Cura e adotta il verde pubblico**", avviando una collaborazione per la riqualificazione delle aree verdi urbane del capoluogo lombardo, nella zona compresa tra Corso Como, Corso Garibaldi e Largo La Foppa.

L'obiettivo del progetto di sponsorizzazione, che durerà circa tre anni, è quello di contribuire alla conservazione e al miglioramento delle aree verdi esistenti attraverso la selezione di svariate tipologie di piante, tra cui graminacee ornamentali e ulivi secolari, apprezzati per la loro bellezza e per la loro adattabilità e resistenza agli ambienti più diversi e alle avversità climatiche, per un totale di **516 nuove piantumazioni**.

TIPOLOGIA DI CONTRIBUTO PER LA COMUNITÀ (€)	2020	2019
Da parte di Fineco	679.000	177.500
Erogazioni liberali	313.000	116.500
Sponsorizzazioni ⁸⁷	366.000	61.000
Da parte dei Clienti tramite Fineco	2.153.000	123.700
Fondi raccolti e donati	2.153.000	123.700
Totale	2.832.000	301.200

GESTIONE DEGLI IMPATTI DELLA PANDEMIA DA COVID-19

Nel mese di marzo è stata attivata una campagna di raccolta fondi sul sito istituzionale Fineco a sostegno di due tra i più importanti e più impattati istituti sanitari italiani, l'ASST Fatebenefratelli Sacco e l'Istituto Nazionale per le Malattie Infettive «Lazzaro Spallanzani» di Roma. Al contributo diretto di Fineco, di 100.000 euro in totale, si sono aggiunte le donazioni dei clienti, che hanno risposto in modo molto generoso all'appello raccogliendo circa 1,7 milioni di euro.

⁸⁷ L'importo riportato include l'IVA al 22%. Pertanto, il totale delle sponsorizzazioni al netto dell'IVA è di € 300.000.

PERIMETRO DEGLI IMPATTI LEGATI AI TEMI MATERIALI

Temi materiali	Dove avviene l'impatto	Coinvolgimento del Gruppo
TRASPARENZA		
Correttezza e trasparenza nella vendita di prodotti e servizi e sull'informativa relativa ai rischi ESG	Gruppo FinecoBank	Generato dal Gruppo
SVILUPPO DELLE PERSONE		
Politiche per la gestione delle risorse umane	Gruppo FinecoBank	Generato dal Gruppo
Gestione del welfare e delle relazioni industriali	Gruppo FinecoBank	Generato dal Gruppo
Tutela della sicurezza e della salute sul lavoro	Gruppo FinecoBank, esclusi i Fineco Center per i quali non sussistono a carico di Fineco-Bank gli specifici obblighi in materia di salute e sicurezza	A cui il Gruppo contribuisce
Formazione delle risorse umane	Gruppo FinecoBank	Generato dal Gruppo
Tutela della diversità e delle pari opportunità e inclusione	Gruppo FinecoBank	A cui il Gruppo contribuisce
Politiche di non discriminazione	Gruppo FinecoBank	A cui il Gruppo contribuisce
EFFICIENZA E SOLIDITÀ		
Performance economica e solidità patrimoniale	Gruppo FinecoBank	Generato dal Gruppo
SISTEMA DI CONTROLLI E GESTIONE DEI RISCHI		
Gestione dei rischi (rischi finanziari e ESG)	Gruppo FinecoBank	Generato dal Gruppo
SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE		
Riduzione impatti ambientali	Gruppo FinecoBank, inclusi i Fineco Center	Generato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di business

Temi materiali	Dove avviene l'impatto	Coinvolgimento del Gruppo
FAIRNESS		
Contrasto alla Corruzione	Gruppo FinecoBank	A cui il Gruppo contribuisce
Prevenzione comportamenti anti-competitivi	Gruppo FinecoBank	A cui il Gruppo contribuisce
Compliance socio-economica, ambientale e fiscale	Gruppo FinecoBank	Generato dal Gruppo
Tutela della privacy	Gruppo FinecoBank	Generato dal Gruppo
Chiaro approccio ai mercati	Gruppo FinecoBank	Generato dal Gruppo
FINANZA RESPONSABILE		
Inclusione ed educazione finanziaria	Gruppo FinecoBank	Generato dal Gruppo
Prodotti e investimenti responsabili	Gruppo FinecoBank	Generato dal Gruppo
INFORMATION SECURITY E CYBER SECURITY		
Identificazione e gestione dei rischi connessi alla sicurezza informatica	Gruppo FinecoBank	Generato dal Gruppo
INNOVAZIONE E CUSTOMER EXPERIENCE		
Innovazione e digitalizzazione per migliorare la qualità del servizio	Gruppo FinecoBank	Generato dal Gruppo

INDICE DEI CONTENUTI GRI, UN GLOBAL COMPACT E PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING

Si segnala che all'interno del presente Indice, per finalità diverse da quella di ottemperare ai requisiti del D.Lgs. 254/2016, sono stati integrati riferimenti ad ulteriori principi quali UN Global Compact e UN Principles for Responsible Banking dei quali il Gruppo è firmatario e che non sono oggetto di attività di limited assurance engagement da parte di Deloitte & Touche S.p.A..

GRI Standard	Disclosure	UN Global Compact	Principles for Responsible Banking	Pagina/ Link	Note/ Omissioni
GRI 101: PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE (2016)					
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE (2016)					
Profilo dell'Organizzazione					
102-1	Nome dell'organizzazione			16	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi		3. Incoraggiare pratiche sostenibili	18-19; 110-111	
102-3	Luogo della sede principale			16	
102-4	Luogo delle attività			16-17	
102-5	Proprietà e forma giuridica			16; 20-21	
102-6	Mercati serviti		3. Incoraggiare pratiche sostenibili	16-17; 117	
102-7	Dimensione dell'organizzazione			12; 16-17; 19-20; 63; 83	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori			83-84; 108	
102-9	Catena di fornitura	Diritti Umani 1. Promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza 2. Assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani Lavoro 4. Eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio 5. Effettiva eliminazione del lavoro minorile		52-53	

GRI Standard	Disclosure	UN Global Compact	Principles for Responsible Banking	Pagina/ Link	Note/ Omissioni
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura			52-53	
102-11	Principio di Precauzione			39-49	
102-12	Iniziative esterne			15	
102-13	Adesione ad associazioni			31-32	
Strategia					
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente			4-5	
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità		1. Allineamento della strategia aziendale con le esigenze e gli obiettivi della società 2. Gestione degli impatti e definizione di rispettivi obiettivi	43-49; 59	
Etica e Integrità					
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento			18	
102-17	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche			74-75	
Governance					
102-18	Struttura della governance			33-35	
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali, e sociali		5. Governance efficace e cultura bancaria responsabile	35	
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori, e strategie		5. Governance efficace e cultura bancaria responsabile	35	
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità			6; 8	
102-35	Politiche retributive			97-98	

GRI Standard	Disclosure	UN Global Compact	Principles for Responsible Banking	Pagina/ Link	Note/ Omissioni
Coinvolgimento degli stakeholder					
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder		4. Collaborare con le parti interessate per raggiungere gli obiettivi della società	57	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva			101	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder			56	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder			56-58; 87;109; 118-119	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati			59	
Pratiche di reporting					
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato		6. Trasparenza e responsabilità rispetto agli impatti positivi e negativi e del contributo agli obiettivi della società	7; 16	
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi			58	
102-47	Elenco dei temi materiali			59	
102-48	Revisione delle informazioni			8; 25; 63-64; 90; 104	
102-49	Modifiche nella rendicontazione			7-8; 140-141	
102-50	Periodo di rendicontazione			6	
102-51	Data del report più recente				Aprile 2020
102-52	Periodicità della rendicontazione				Annuale
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report			8	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards			7	
102-55	Indice dei contenuti GRI			151-163	
102-56	Assurance esterna			8; 164-166	

GRI Standard	Disclosure	UN Global Compact	Principles for Responsible Banking	Pagina/ Link	Note/ Omissioni
TEMI MATERIALI					
Performance economica e solidità patrimoniale					
GRI 103 Modalità di gestione (2016)					
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro			58-59; 149-150	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti			62; 65	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione			62; 65	
GRI 201: Performance Economica (2016)					
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito			63-64	
Contrasto alla Corruzione					
GRI 103 Modalità di gestione (2016)					
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Lotta alla corruzione 10. Contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti	5. Governance efficace e cultura bancaria responsabile	58-59; 149-150	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti			68-72	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione			71-72; 74-75	
GRI 205: Anticorruzione (2016)					
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese				Nel 2020 non sono stati registrati episodi di corruzione
Prevenzione comportamenti anti-competitivi					
GRI 103 Modalità di gestione (2016)					
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		5. Governance efficace e cultura bancaria responsabile	58-59; 149-150	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti			71-72	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione			71-72; 74-75	

GRI Standard	Disclosure	UN Global Compact	Principles for Responsible Banking	Pagina/ Link	Note/ Omissioni
--------------	------------	-------------------	------------------------------------	--------------	-----------------

GRI 206: Comportamento Anticoncorrenziale (2016)

206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche				Nel 2020 non sono state registrate azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche
-------	---	--	--	--	--

Compliance socio-economica, ambientale e fiscale
GRI 103 Modalità di gestione (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Diritti Umani 1. Promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza 2. Assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani Lavoro 4. Eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio 5. Effettiva eliminazione del lavoro minorile	5. Governance efficace e cultura bancaria responsabile	58-59; 149-150	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti			68-70; 76-78; 138; 145	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione			68-70; 76-78; 138; 145	

GRI 207: Imposte (2019)

207-1	Approccio alla fiscalità			76-77	
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio			77-78	
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale			78	
207-4	Rendicontazione Paese per Paese			79	

GRI Standard	Disclosure	UN Global Compact	Principles for Responsible Banking	Pagina/ Link	Note/ Omissioni
GRI 307: Compliance ambientale (2016)					
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale			139	
GRI 419: Compliance socioeconomica (2016)					
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica				Nel 2020 non sono state registrate non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica
Riduzione impatti ambientali					
GRI 103 Modalità di gestione (2016)					
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Ambiente 7. Sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali 8. Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale 9. Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente		58-59; 149-150	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti			138-142; 145	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione			138-142; 145	
GRI 301: Materiali (2016)					
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume			139	
GRI 302: Energia (2016)					
302-1	Consumi energetici interni all'Organizzazione			142	
302-2	Energia consumata al di fuori dell'Organizzazione			143	
GRI 305: Emissioni (2016)					
305-1	Emissioni dirette di gas a effetto serra (Scope 1)			143	

GRI Standard	Disclosure	UN Global Compact	Principles for Responsible Banking	Pagina/ Link	Note/ Omissioni
305-2	Emissioni indirette di gas a effetto serra (Scope 2)			144	
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)			144	
Politiche per la gestione delle risorse umane					
GRI 103 Modalità di gestione (2016)					
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro			58-59; 149-150	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti			82-83; 85; 87-88	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione			82-83; 85; 87-88	
GRI 401: Occupazione (2016)					
401-1	Nuove assunzioni e turnover			24; 86	
Gestione del welfare e delle relazioni industriali					
GRI 103 Modalità di gestione (2016)					
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Lavoro 3. Sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva		58-59; 149-150	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti			99-101	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione			99-101	
GRI 402: Lavoro e Relazioni Industriali (2016)					
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi			101	

GRI Standard	Disclosure	UN Global Compact	Principles for Responsible Banking	Pagina/ Link	Note/ Omissioni	
Tutela della sicurezza e della salute sul lavoro						
GRI 103 Modalità di gestione (2016)						
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro			58-59; 149-150		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti			102-105		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione			102-105		
GRI 403: Salute e Sicurezza sul Lavoro (2018)						
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro			102-103		
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Diritti Umani 1. Promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza 2. Assicurarci di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani		103		
403-3	Servizi di medicina del lavoro			103; 105		
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro			103		
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro			92		
403-6	Promozione della salute dei lavoratori			99-100		
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali			7; 103		
403-9	Infortuni sul lavoro				104	

GRI Standard	Disclosure	UN Global Compact	Principles for Responsible Banking	Pagina/ Link	Note/ Omissioni
Formazione delle risorse umane					
GRI 103 Modalità di gestione (2016)					
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro			58-59; 149-150	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti			92-94	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione			92-94	
GRI 404: Formazione e istruzione (2016)					
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente			94	
Tutela della diversità e delle pari opportunità e inclusione					
GRI 103 Modalità di gestione (2016)					
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Diritti Umani 1. Promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza 2. Assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani		58-59; 149-150	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti			38; 89-91	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione			38; 89-91	
GRI 405: Diversità e Pari Opportunità (2016)					
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti			23; 36-37; 83-84; 90	
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini			90	

GRI Standard	Disclosure	UN Global Compact	Principles for Responsible Banking	Pagina/ Link	Note/ Omissioni
Politiche di non discriminazione					

GRI 103 Modalità di gestione (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Diritti Umani 1. Promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza 2. Assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani		58-59; 149-150	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti			38; 89-91	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione			38; 89-91	

GRI 406: Non discriminazione (2016)

406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate			89	
-------	---	--	--	----	--

Correttezza e trasparenza nella vendita di prodotti e servizi e sull'informativa relativa ai rischi ESG**GRI 103 Modalità di gestione (2016)**

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		3. Incoraggiare pratiche sostenibili	58-59; 149-150	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti			120-121	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione			120-121	

GRI 417: Marketing ed Etichettatura (2016)

417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing				Nel 2020 non sono stati registrati casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing
-------	---	--	--	--	--

GRI Standard	Disclosure	UN Global Compact	Principles for Responsible Banking	Pagina/ Link	Note/ Omissioni
Tutela della privacy					
GRI 103 Modalità di gestione (2016)					
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro			58-59; 149-150	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti			122-124	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione			122-124	
GRI 418: Privacy dei clienti (2016)					
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti			124	Nel 2020 sono state registrate 3 denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e 12 denunce di perdita dei dati dei clienti
Prodotti e investimenti responsabili					
GRI 103 Modalità di gestione (2016)					
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		3. Incoraggiare pratiche sostenibili	58-59; 149-150	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti			131-134	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione			131-134	
GRI-G4 Financial Services Sector Disclosures					
G4 - FS7	Valore monetario dei prodotti e dei servizi progettati per offrire un vantaggio sociale specifico per ciascuna linea di business			129-130	
G4 – FS8	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio ambientale specifico per ciascuna linea di business			25; 132	

GRI Standard	Disclosure	UN Global Compact	Principles for Responsible Banking	Pagina/ Link	Note/ Omissioni
G4 – FS11	Percentuale di attività soggette a screening (positivo e negativo) ambientale o sociale			134	

Inclusione ed educazione finanziaria

GRI 103 Modalità di gestione (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		3. Incoraggiare pratiche sostenibili	58-59; 149-150	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti			128-130	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione			128-130	

GRI-G4 Financial Services Sector Disclosures

G4 - FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate			129-130	
G4 - FS16	Iniziative per migliorare l'educazione finanziaria			26; 128-129	

Innovazione e digitalizzazione per migliorare la qualità del servizio

GRI 103 Modalità di gestione (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro			58-59; 149-150	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti			117; 119; 132	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione			117; 119; 132	

Identificazione e gestione dei rischi connessi alla sicurezza informatica

GRI 103 Modalità di gestione (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro			58-59; 149-150	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti			125-127	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione			125-127	

GRI Standard	Disclosure	UN Global Compact	Principles for Responsible Banking	Pagina/ Link	Note/ Omissioni
--------------	------------	-------------------	------------------------------------	--------------	-----------------

Chiaro approccio ai mercati

GRI 103 Modalità di gestione (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro			58-59; 149-150	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti			120-121	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione			120-121	

Gestione dei rischi (rischi finanziari e ESG)

GRI 103 Modalità di gestione (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro			58-59; 149-150	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti			39-49	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione			39-49	

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE

Deloitte.

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 2020 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 9 febbraio 2021 (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 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.

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.

Codice Fiscale/Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 03049560166 - R.E.A. n. MI-1720239 | Partita IVA: IT 03049560166

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.



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.

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 2020 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 subito 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.

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

- a livello di capogruppo e società controllata:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al 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.
- per FinecoBank Banca Fineco S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base dell'attività e del contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo effettuato riunioni da remoto nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

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 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

Alessandro Grazioli

Socio

Milano, 31 marzo 2021

FINECO

B A N K

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)



