



BANCA POPOLARE del CASSINATE

REPORT di SOSTENIBILITÀ | 2019



Report di Sostenibilità 2019 BPC





SOMMARIO

1.	LETTERA DEL PRESIDENTE AGLI STAKEHOLDER	7
2.	NOTA METODOLOGICA.....	8
2.1	Analisi di Materialità	8
3.	CHI SIAMO.....	11
3.1	La nostra Mission.....	12
3.2	BPC: Valori Vincenti.....	13
3.3	Il nostro Codice Etico.....	14
3.4	La Storia.....	15
3.5	La struttura organizzativa.....	17
3.6	Il nostro Concept di Filiale.....	18
4.	COME OPERIAMO.....	23
4.1	Contesto di riferimento.....	23
4.2	L'attività mutualistica della Banca.....	23
4.3	Assetto Istituzionale e organizzativo.....	25
4.4	Corporate Governance.....	26
4.5	Comitati.....	28
4.6	Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/2001	28
4.7	Il Disegno Strategico.....	29
4.8	Rischi e opportunità.....	33
5.	IL NOSTRO MODELLO DI SOSTENIBILITÀ.....	34
5.1	La nostra Performance Economica.....	34
5.2	Distribuzione del valore aggiunto.....	37
5.3	La nostra Performance Sociale.....	40
5.4	I nostri Soci.....	43
5.5	Servizi e agevolazioni riservati ai Soci BPC	46
5.6	I nostri dipendenti	46
5.7	La comunicazione interna	47
5.8	La formazione dei dipendenti	48
5.9	Salute e sicurezza sul lavoro	50
5.10	I nostri clienti	53
5.11	I nostri prodotti	53
5.12	Monetica	55
5.13	La trasparenza nei confronti della clientela	56
5.14	I nostri fornitori	56
5.15	Collettività	57
5.16	Comunicazione e promozione	62
5.17	Enti e Associazioni.....	63
5.18	La nostra Performance Ambientale.....	64
6.	I NOSTRI IMPEGNI PER IL FUTURO.....	65
7.	APPENDICE.....	66
8.	GRI CONTENT INDEX.....	68



1. LETTERA DEL PRESIDENTE AGLI STAKEHOLDER

Il Report di Sostenibilità della Banca Popolare del Cassinate viene redatto e completato in un momento particolarmente difficile per il nostro territorio, il nostro Paese e, ahimé, per il mondo intero. Siamo, purtroppo, nel pieno dell'emergenza sanitaria legata all'epidemia da Coronavirus, che ha distrutto tante vite, ha stravolto la nostra quotidianità, e sta mettendo a durissima prova la nostra economia. Sono cambiate le abitudini della vita di tutti i giorni, è cambiato il modo di studiare, di lavorare, è cambiato il modo di socializzare e, mentre andiamo in stampa, ancora non ci sono prospettive chiare sui tempi della ripresa.

In questo momento non possiamo non esprimere il cordoglio più profondo per coloro che non ce l'hanno fatta, la nostra vicinanza ai medici, agli infermieri, agli operatori sanitari, la nostra solidarietà per coloro che subiscono in maniera più pesante le conseguenze economiche di questa emergenza: imprenditori, commercianti, professionisti, famiglie. La crisi che attraversiamo non ha precedenti. La nostra Banca, come sempre e più di sempre, sta facendo tutto il possibile per sostenere l'economia del territorio attraverso provvedimenti in grado di aiutare chi sta attraversando un momento di difficoltà.

Al tempo stesso, però, questa fase così difficile deve suscitare anche qualche riflessione. Mai come ora, infatti, ci sentiamo tutti parte di una stessa, unica comunità, legata da principi di solidarietà e di reciprocità. La velocità con cui si è diffusa l'epidemia è l'altra faccia della medaglia di una globalizzazione che, ben lungi dall'essere solo economica, ci sta facendo riscoprire tutti legati gli uni agli altri, tutti responsabili del benessere di tutti, tutti parte attiva di una comunità.

E' questo senso condiviso di responsabilità che rappresenta probabilmente il punto da cui ripartire ed è questo il motivo per cui, oggi, queste pagine acquistano un particolare valore: abbiamo infatti toccato con mano, in questi giorni, come la responsabilità sociale di impresa sia non un insieme di belle parole, ma sia qualcosa di estremamente concreto e tangibile. Tutelare la salute e il benessere dei lavoratori, pagare le tasse contribuendo così alla ricchezza di tutti e al mantenimento di servizi fondamentali (come, ad esempio, la scuola o la sanità pubblica, che oggi sta salvando tante vite), rispettare l'ambiente, garantire le pari opportunità: sono solo alcuni degli strumenti a nostra disposizione per migliorare il mondo in cui viviamo, strumenti di cui oggi possiamo apprezzare ancora di più l'importanza e la validità.

Ecco perché, oggi, queste pagine acquistano un valore particolare. La scelta della Banca Popolare del Cassinate di redigere un report di sostenibilità si conferma anche quest'anno come una scelta etica, legata alla convinzione che una buona impresa è un'impresa buona: che non si cresce, economicamente, se non c'è attenzione alle persone, che non ci si arricchisce se, con l'impresa, non si arricchisce tutto il territorio, che i conti economici non bastano, se non c'è anche una crescita sociale e culturale.

Fare bene il proprio lavoro, con la consapevolezza delle conseguenze delle scelte che compiamo sull'ambiente, sulla nostra comunità di riferimento, sulle generazioni future, tenere lo sguardo alto verso il futuro, rimanere ancorati ai valori più autentici della nostra storia: oggi, tutto questo, assume una valenza ancora più profonda e, al tempo stesso, proprio per la difficile fase che stiamo vivendo, ci spinge a continuare, con rinnovato impegno, a lavorare in maniera seria e responsabile, con professionalità e competenza, creando reti e sinergie, senza mai perdere la speranza e l'ottimismo: la nostra storia, ci ha insegnato che dalle macerie si ricostruisce e si rinasce. Ieri per la ricostruzione, oggi per il futuro.

Il Presidente
Donato Formisano

2. NOTA METODOLOGICA

Il presente documento rappresenta la quarta edizione pubblica del Report di Sostenibilità della Banca Popolare del Cassinate (di seguito anche "BPC" o la "Banca") al 31 dicembre 2019, ed è stato redatto in accordo ai GRI Standards della Global Reporting Initiative, livello "Core", pubblicato dal Global Reporting Initiative (GRI) nel 2016 e al supplemento dedicato al settore Financial Services emesso nel 2013 dal GRI ("Financial Services Sector Disclosure").

L'identificazione degli aspetti materiali da rendicontare all'interno del documento è avvenuta seguendo il processo di materialità, conformemente a quanto previsto dalle suddette Linee Guida e in considerazione dei principi di rilevanza, inclusività degli stakeholder, contesto di sostenibilità, materialità e completezza.

Il documento è stato redatto, con il supporto tecnico e metodologico della società KPMG, sulla base degli obiettivi della Banca, in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. I dati sono stati calcolati in modo puntuale sulla base delle risultanze della contabilità generale e degli altri sistemi informativi della Banca; in caso di stime, nella determinazione degli indicatori, è stata indicata la modalità seguita per quantificarle.

Nel Report di Sostenibilità (se non diversamente specificato) è esposta la situazione riguardante il biennio 2018 - 2019, al fine di fornire al lettore un parametro di confronto della performance economica, sociale, ambientale e di governance. Non ci sono state limitazioni e variazioni che possano significativamente influenzare la comparabilità tra i periodi. Eventuali limitazioni sono di volta in volta indicate all'interno del documento.

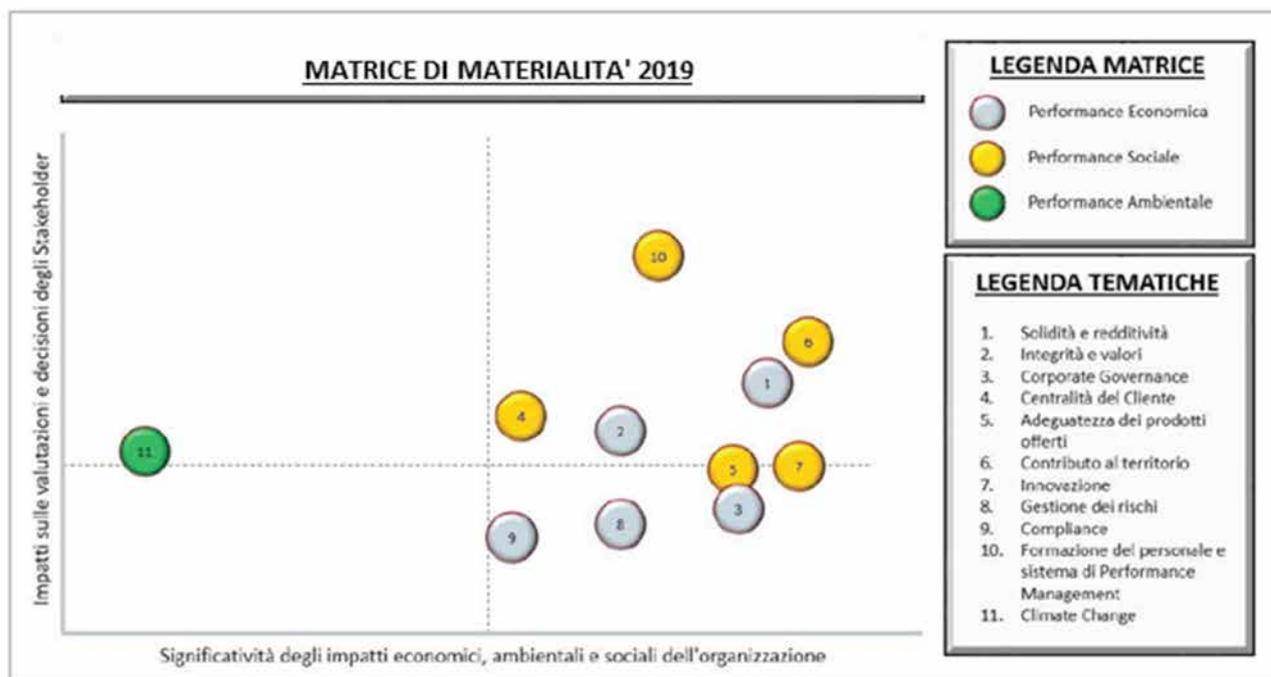
I dati e le informazioni qualitative e quantitative contenute all'interno del presente documento di carattere non finanziario, si riferiscono alla performance della Banca per l'esercizio sociale chiuso al 31 Dicembre 2019.

2.1 Analisi di Materialità

Nel 2019, si è svolto un processo di aggiornamento della matrice di materialità della Banca Popolare del Cassinate in accordo a quanto previsto dal "GRI Sustainability Reporting Standards" e volto ad identificare i temi "materiali" che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e decisioni degli Stakeholder ed incidere sulla strategia aziendale.

A tal fine, sono state ripercorse le principali fasi di aggiornamento: analisi documentale e di contesto e confronto con il Management aziendale.

A valle del completamento dell'intero processo di analisi di materialità, i risultati sono stati sintetizzati nella matrice di materialità e nella tabella riportate di seguito. In particolare, il posizionamento della tematica è il risultato della significatività attribuita a ciascuna di esse in funzione delle analisi realizzate secondo la prospettiva del Management e degli Stakeholder. Le tematiche rilevanti sono posizionate nel quadrante in alto a destra e guidano e definiscono la strategia e gli obiettivi di sostenibilità della Banca.



Nella tabella seguente vengono riportate le tematiche materiali e, qualora queste siano correlabili ad alcuni aspetti del "GRI Sustainability Reporting Standards" sono stati riportati i relativi indicatori e l'impatto interno ed esterno all'organizzazione. Le tematiche che nella matrice di materialità hanno evidenziato una rilevanza medio bassa, sia per il Management che per gli Stakeholder (quadrante in basso a sinistra della matrice), non sono state riportate nella tabella.

TEMATICHE ALTA RILEVANZA						
ID	Tematica	Relativo Aspetto	GRI STANDARD	Indicatori GRI STANDARD	Impatto all'interno dell'Organizzazione	Impatto all'esterno dell'Organizzazione
1	Solidità e redditività	Performance economica Presenza sul mercato		201-1 201-4	Dipendenti Soci	Clienti
2	Integrità e valori	Anticorruzione		205-1 205-2 205-3	Dipendenti Soci	Clienti
4	Centralità del Cliente	Responsabilità di prodotto Reclami Compliance Customer satisfaction Privacy		102-43 102-44 418-1 419-1	Banca	Clienti
5	Adeguatezza dei prodotti offerti	Responsabilità di prodotto Portafoglio prodotti Prospetti informativi di prodotti e servizi		417-3	Banca	Clienti
6	Contributo al territorio	Comunità locali		413-1 413-2 415-1	Banca	Comunità
7	Innovazione	Responsabilità di prodotto		FS14	Banca	Clienti Comunità
10	Formazione del personale e sistema di Performance Management	Formazione ed educazione		404-1 404-2	Dipendenti	N.A.



TEMATICHE MEDIO-ALTA RILEVANZA					
ID	Tematica	Relativo Aspetto GRI STANDARD	Indicatori GRI STANDARD	Impatto all'interno dell'Organizzazione	Impatto all'esterno dell'Organizzazione
3	Corporate Governance	Governance Etica e integrità Anticorruzione Compliance normativa	405-1 205-2 205-3	Soci Dipendenti	Autorità di vigilanza
8	Gestione dei rischi	Risk Management Comportamenti Anti-competitivi	415-1 206-1	Soci	Clienti
9	Compliance	Compliance	419-1	Soci Dipendenti	Istituzioni Clienti
11	Climate Change	Materiali Energia Acqua	301-1 301-2 303-1	Banca	Comunità

3. CHI SIAMO

La Banca Popolare del Cassinate è una società cooperativa per azioni, nata nel 1955 per contribuire alla ricostruzione della città di Cassino e del territorio dopo la seconda guerra mondiale. Una sfida il cui futuro e il cui esito erano tutti da costruire e nella quale non c'era nulla di scontato.

C'erano tante incognite e tante incertezze, che la Banca ha saputo affrontare sin dall'inizio con efficienza e prudenza.

“La Banca Popolare del Cassinate ha per oggetto la raccolta del risparmio e l'esercizio del credito, nelle sue varie forme, con ogni modalità, tanto nei confronti dei propri soci quanto dei non soci, ispirandosi ai principi tradizionali del Credito Popolare” (Statuto, Art. 3)

Da allora ad oggi tanta strada è stata fatta e tante sono le tappe importanti che, quasi come pietre miliari, hanno segnato la nostra storia e il nostro percorso.

Oggi la Banca conta 25 filiali, distribuite su tutto il territorio della provincia di Frosinone e a Formia, in provincia di Latina. Da sempre, la Banca custodisce con orgoglio la propria storia, insieme ai volti e ai nomi degli amministratori, dei dipendenti, dei soci, e dei clienti che hanno contribuito alla crescita della BPC in un percorso durato quasi 65 anni. Al tempo stesso, la BPC è sempre stata una banca attenta all'innovazione, con la consapevolezza, però, che non basta l'utilizzo delle tecnologie più raffinate e all'avanguardia perché ogni innovazione tecnica e tecnologica è destinata ad essere superata.



Il cuore della BPC e il senso di ogni cambiamento risiede tutto in quella che è la vera cifra dello stile BPC: il legame con il territorio e con le persone. Dicendo “territorio” non si parla di un'estensione geografica astratta, ma si parla di un'identità inequivocabile, fatta di storie, di tradizioni, di culture e dialetti, di usi, di costumi, di piatti tipici dal sapore unico, di profumi inconfondibili, di paesaggi e, soprattutto, di persone, che in quel territorio vivono, lavorano, amano; che da quel territorio partono e a quel territorio ritornano, riconoscendo il profilo delle montagne, il disegno delle città, la linea delle strade. E così, in ogni innovazione la banca mette innanzitutto l'amore per le persone e per le cose e si impegna a innestare la tradizione nel futuro, senza mai perdere la propria identità e la memoria del proprio passato e delle proprie radici, come recita uno storico claim che accompagna da anni la nostra attività, “ieri per la ricostruzione, oggi per il futuro”.

3.1 La nostra Mission

Il legame con il territorio e con le persone, la valorizzazione delle relazioni personali, la fedeltà al motto di Luzzatti che da sempre contraddistingue l'attività delle banche popolari "non molto a pochi, ma poco a molti", sono i cardini dell'azione della banca sul territorio.

La BPC tiene fede all'obiettivo di far confluire il risparmio raccolto verso gli investimenti locali, favorendo lo sviluppo socio-economico del tessuto territoriale. Il punto di forza della Banca Popolare del Cassinate è credere nelle capacità di chi vive, lavora e investe nel *nostro* territorio e sostenerne i progetti. La BPC continua a operare a servizio della collettività, nel rispetto delle tradizioni, ma guarda al futuro con fiducia e spirito di innovazione.

Nell'attuare la propria mission, la Banca pone al centro:

- i **clienti**, persone e imprese, offrendo prodotti e servizi in grado di rispondere alla più diverse esigenze e curando la relazione personale;
- i **soci**, proteggendo e valorizzando il loro investimento e offrendo un'assistenza di qualità e ispirata ai principi della mutualità;
- i **dipendenti**, valorizzando il capitale umano e la crescita professionale;
- la **collettività**, tramite l'adesione ad un modello di sviluppo sostenibile e solidale per le attuali e future generazioni.



3.2 BPC: Valori Vincenti

Trasparenza, correttezza, professionalità. Ma anche lavoro, impegno, responsabilità, entusiasmo. Sono queste alcune delle caratteristiche della Banca Popolare del Cassinate che, negli anni, è diventata un punto di riferimento e un elemento indispensabile per la crescita e lo sviluppo del territorio. La BPC ha sempre tenuto fede all'obiettivo di raccogliere ed incentivare il risparmio, facendolo confluire verso gli investimenti locali e favorendo così la crescita e lo sviluppo di famiglie, aziende, artigiani e commercianti.

La BPC si ispira ai valori e alla tradizione degli istituti di credito popolare: radicamento sul territorio, solidarietà, sostegno alla crescita economica della collettività di riferimento, qualità nelle relazioni con la clientela. Ma, al tempo stesso, cerca anche di applicare un approccio innovativo nella relazione con il cliente e nelle attività di ogni giorno.

La BPC ha sempre cercato, nel tempo, di dare concreta attuazione al patrimonio di valori da cui nasce la sua storia e la sua esperienza, come testimonianza il progetto di restyling delle proprie filiali. Si tratta di un approccio innovativo nella relazione col cliente e un modo nuovo di essere banca: centralità della relazione col cliente, attenzione alle famiglie, privacy e riservatezza, attenzione all'ambiente, spazi per il dialogo, cura del benessere della persona.



La Banca Popolare del Cassinate continua a credere con immutata fiducia nella capacità di chi vive, lavora e investe nel nostro territorio. Una struttura solida e affidabile, che va alla ricerca delle soluzioni migliori per soddisfare le sempre più articolate esigenze della clientela, offrendo non solo i prodotti di una banca tradizionale, ma anche quelli più innovativi, sfruttando tutte le potenzialità delle più moderne tecnologie.

Una banca rapida ed efficiente, che riesce ad instaurare con i suoi clienti un rapporto al tempo stesso professionale e confidenziale, creando così una relazione a misura di persona.

Nel continuare a rafforzare il proprio radicamento sul territorio, la Banca continua a prestare massima attenzione alla solidarietà, al sostegno della crescita economica del territorio in cui è presente e alla creazione di relazioni di qualità con la clientela e continua ad operare nel pieno rispetto della sua vocazione di banca locale a servizio della collettività e del territorio, legata alla tradizione e alla storia, ma pronta ad affrontare le sfide del futuro con entusiasmo e fiducia.

La Banca pone a fondamento del suo modo di operare il costante rispetto dei valori definiti nel Codice Etico, con spirito di onestà, professionalità e trasparenza. A tali valori sono tenuti a conformarsi gli Organi sociali e i loro componenti, la Direzione, i dipendenti, i consulenti e i collaboratori, i fornitori, i procuratori e qualsiasi altro soggetto che possa agire in nome e per conto della Banca.

3.3 Il nostro Codice Etico

Nel 2009 il Consiglio di Amministrazione della Banca Popolare del Cassinate ha adottato il Codice Etico, in ottemperanza alle raccomandazioni dell'ABI.

Il Codice Etico e di comportamento è destinato agli Organi sociali, alla Direzione, ai dipendenti e a tutti gli stakeholder al fine di indirizzare il modo di operare di ognuno verso valori condivisi. Il documento è stato pubblicato sul sito istituzionale della BPC¹, per garantire la maggiore diffusione possibile.

Il Codice Etico rappresenta il principale strumento di implementazione dell'etica all'interno della Banca e può essere definito come la "Carta Costituzionale", cioè la carta dei diritti e dei doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante alle attività dell'Istituto. L'obiettivo, quindi, è quello di contribuire ad attuare la politica di responsabilità sociale della Banca, nella consapevolezza che l'attenzione alle istanze sociali, economiche e ambientali concorre a limitare l'esposizione ai rischi di compliance e reputazionali, rafforzando l'immagine della Banca.

Il "Comitato 231 e per la Compliance" è responsabile dell'accertamento delle violazioni del Codice Etico e, in relazione alla gravità della violazione commessa, propone al Consiglio di Amministrazione l'adozione di opportuni provvedimenti, indipendentemente dalle eventuali sanzioni applicate dall'Autorità giudiziaria.



1

Sito Internet Istituzionale: www.bancapopolaredecassinate.it



3.4 La Storia

La Banca Popolare del Cassinate ha una storia di oltre sessant'anni. Venne fondata nel 1955 da un gruppo di professionisti che misero le proprie competenze al servizio della comunità, fortemente provata dalla distruzione causata dal secondo conflitto mondiale. La Banca è stata fondata da 43 soci, guidati dal Senatore Pier Carlo Restagno (a quel tempo Sindaco di Cassino), con un capitale sociale di 11.500.000 lire.

La ripresa economica degli anni Sessanta ha dato inizio all'ampliamento della BPC con l'apertura delle due filiali di Atina (1963) e San Giorgio a Liri (1967). Nel 1966, a seguito della scomparsa del Senatore Restagno, si susseguirono altre personalità come l'ing. Roberto Tamburrini, il Geom. Raffaele Varlese e il Prof. Pietro Malatesta, che sono stati in grado di portare avanti il progetto, mentre il tessuto socio economico si modificava e si sviluppava un nuovo modello industriale. Negli anni '70, infatti, la realizzazione dello stabilimento FIAT ha contribuito a modificare sostanzialmente il contesto socio economico del Cassinate.

Durante questi anni sono stati aperti tre nuovi sportelli in centri come Roccasecca (1971), Aquino (1973) e Cervaro (1974).

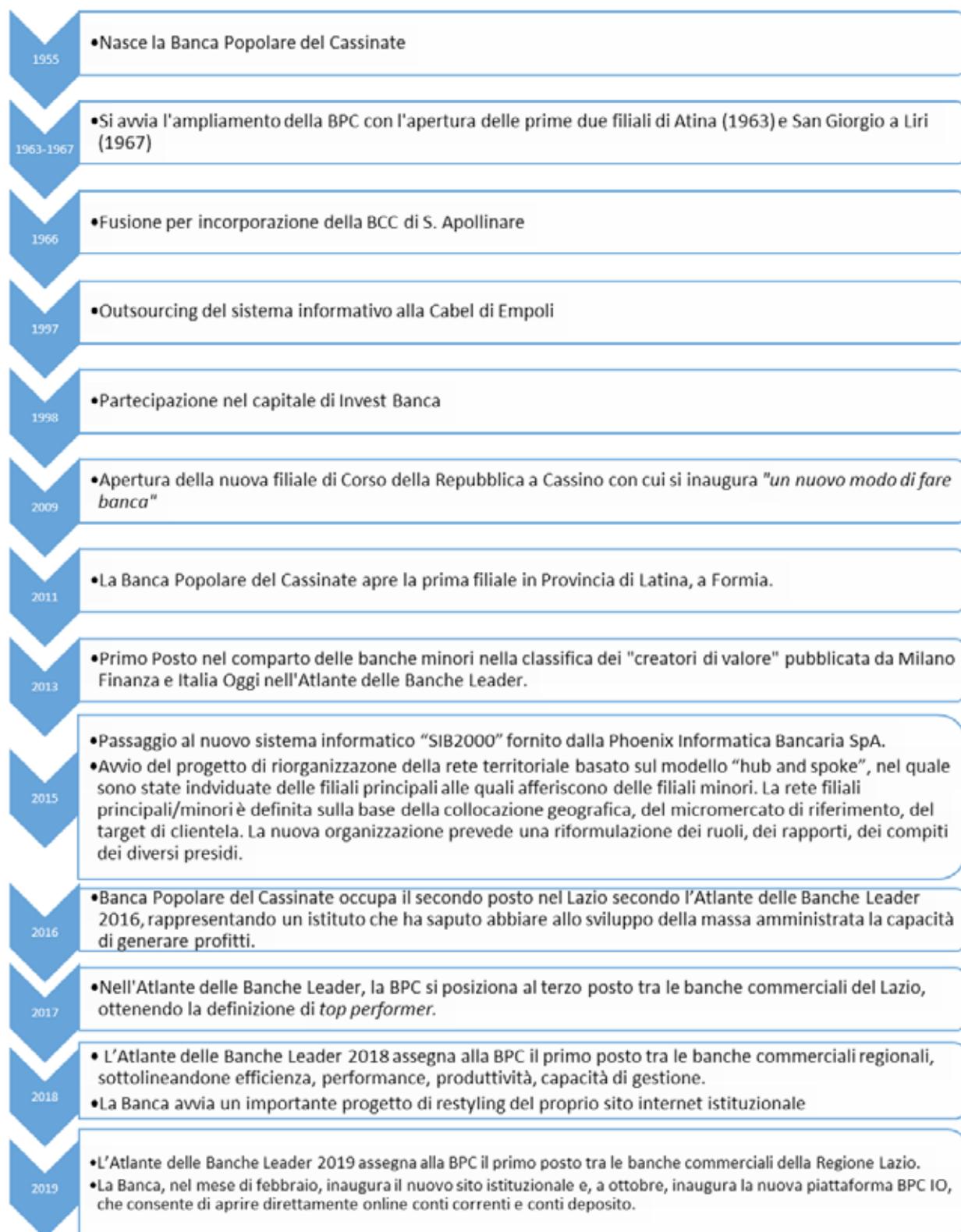
Nel 1986, in occasione del trentennale della fondazione, è stata inaugurata la nuova sede centrale sita in Piazza Armando Diaz. Nello stesso anno, viene eletto Presidente dell'Istituto Donato Formisano, dopo avere ricoperto importanti cariche all'interno della Banca.

In questo periodo vengono poste le basi di scelte strategiche volte a favorire un nuovo sviluppo della Banca. Nel 2009 è stato inaugurato un "nuovo modo di fare banca", con l'avvio di un processo di restyling strutturale e operativo di tutte le agenzie, al fine di mettere il cliente al centro dell'attività bancaria: il cliente è il protagonista e sulle sue esigenze la Banca modula la sua offerta e i suoi servizi. Il restyling delle filiali sta riguardando tutta la rete commerciale della banca: iniziato nella filiale di Cassino, ha toccato diverse sedi, tra cui Frosinone, Sora e Formia, le cui inaugurazioni hanno rappresentato momenti importanti della vita e della storia della banca.

Particolarmente importanti, poi, nel 2011, le aperture delle nuove filiali di Ceprano, Ceccano, Piedimonte San Germano e Formia, primo presidio della BPC fuori della provincia di Frosinone.

La Banca ha tenuto fede al suo impegno di presenza sul territorio e vicinanza alla clientela anche attraverso la creazione, in particolare negli ultimi anni, di numerose aree self, come quelle di Colle San Magno, Picinisco, Atina Superiore, Rocca d'Evandro, Sant'Ambrogio sul Garigliano, e, proprio nel corso del 2019, a Gaeta, aree nelle quali, grazie alla presenza di ATM evoluti e grazie all'utilizzo delle più moderne tecnologie, i clienti possono svolgere in autonomia una serie di operazioni: non solo prelievi ma anche versamenti di contanti e assegni, ricariche telefoniche, ricariche di schede prepagate, pagamenti e molto altro.

Le principali tappe della nostra storia



3.5 La struttura organizzativa

In linea con la propria mission, la Banca Popolare del Cassinate manifesta il forte legame con il territorio attraverso una diffusa rete di filiali che, ad oggi, sono distribuite nelle provincie di Frosinone e di Latina (Formia). La Banca intende porre le basi per uno sviluppo regionale e non solo provinciale attraverso un ampliamento della rete di sportelli nelle zone tradizionali, nelle zone rurali, nei maggiori centri delle Province di Frosinone e di Latina.

Il forte senso di appartenenza al territorio si concretizza anche attraverso la creazione di filiali dal layout innovativo ed esclusivo, che ha l'obiettivo di trasmettere in maniera immediata e diretta la filosofia e i valori di BPC.

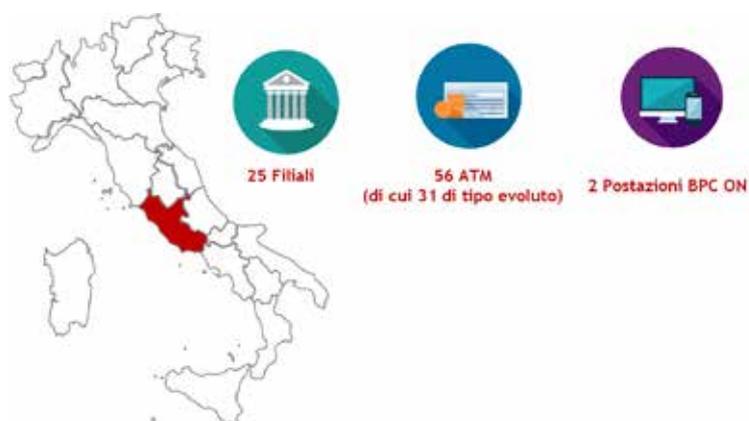
Ogni agenzia, infatti, è pensata e realizzata per valorizzare tutti gli aspetti della vita del singolo e della comunità, dedicando spazi all'arte, alla cultura, allo sport, offrendo comfort e servizi idonei alle esigenze della clientela, non solo dal punto di vista economico-finanziario.

La nostra rete di filiali



Oltre alle 25 filiali, la Banca Popolare del Cassinate ha rafforzato la sua presenza territoriale anche attraverso:

- 2 Postazioni del servizio di videoconsulenza BPC ON
- 56 Postazioni ATM, di cui 31 Postazioni di ATM evoluti



Nel 2019, come già ricordato, è stata inaugurata anche la nuova area self a Gaeta, in Piazza Traniello. A dimostrazione del forte legame con il territorio in cui opera, la Banca ha istituito ben 29 aree self, che consentono ai clienti di compiere in perfetta autonomia e senza limiti di orario molte operazioni. Inoltre, 10 ATM della rete BPC (di cui 9 di tipo evoluto e 2 a funzionamento standard) sono posizionati nei piccoli centri urbani che, senza la Banca Popolare del Cassinate, non avrebbero potuto usufruire di questo servizio.

3.6 Il nostro Concept di Filiale



“Un nuovo modo di fare Banca” è lo slogan che ha segnato l’inizio di una nuova stagione della Banca Popolare del Cassinate, inaugurata nel 2009 con il restyling della filiale di Cassino. Un progetto che sta gradualmente interessando tutte le agenzie della banca e che punta a valorizzare e a concretizzare, anche nell’organizzazione e nell’aspetto delle agenzie, quei valori che sono parte integrante del suo essere banca a servizio del territorio: attenzione alla persona, valorizzazione della relazione personale, tutela della privacy, accoglienza, attenzione alle famiglie.

Il cliente è il protagonista e sulle sue esigenze la banca modula la sua offerta e i suoi servizi. Sono già 18 (ovvero il 75% del totale) le filiali della banca interessate dall’attività di restyling.

Un modo nuovo di vivere la banca, nel quale, accanto ai tradizionali servizi bancari, c’è l’attenzione alle persone, la voglia di offrire loro servizi di alto profilo, l’impegno a garantire la migliore accoglienza possibile in un ambiente confortevole ed elegante.

Le filiali della Banca Popolare sono dotate non solo di accoglienti uffici, curati nei minimi dettagli, ma anche di spazi che favoriscono l’incontro e il dialogo, in cui c’è la massima attenzione alla tutela della privacy e della riservatezza. Nelle nuove filiali non ci sono barriere all’ingresso, ma semplici porte scorrevoli che si aprono per accogliere il cliente lasciandolo entrare senza che debba depositare borse, oggetti metallici o altro. Un modo per testimoniare, anche attraverso una scelta logistica e architettonica, l’accoglienza che la banca riserva al territorio e ai suoi utenti. La sicurezza è garantita dai più avanzati sistemi tecnologici con un duplice vantaggio per il cliente: da un lato sistemi di sicurezza e protezione più efficaci, dall’altro la possibilità di entrare in banca in maniera semplice, veloce, piacevole.

La sicurezza è garantita anche dalla particolare struttura interna della banca. Gli sportelli, infatti, separati l'uno dall'altro, non solo garantiscono una maggiore privacy e riservatezza, ma sono anche un sistema di sicurezza in più. La presenza di più sportelli, separati tra loro e dunque difficili da tenere sotto controllo contemporaneamente, disorienta eventuali malviventi, che non trovano il bancone tradizionale dal quale prelevare il denaro indistintamente da tutte le casse. Inoltre i nuovi sistemi di cassa sono dotati dei più innovativi e funzionali impianti tecnologici che garantiscono la massima sicurezza e proteggono i valori della banca.

Le filiali BPC hanno alcune caratteristiche peculiari:

Arte e Storia



L'arte, la bellezza, la storia sono sempre state oggetto di particolare cura da parte della Banca Popolare del Cassinate, che più volte ha offerto il proprio contributo per la valorizzazione del patrimonio storico e artistico.

La storia e l'arte sono parte integrante anche delle nuove filiali, nelle quali le immagini più belle del patrimonio architettonico e artistico locale vengono riproposte in suggestive fotografie che fanno da sfondo agli ampi spazi delle nuove sedi.

Le immagini raccontano la storia del territorio, la sua identità, i suoi valori, le sue tradizioni, le bellezze artistiche, architettoniche, paesaggistiche.

E' stato scelto con cura anche il colore delle pareti: oltre a creare un ambiente caldo, accogliente, di grande impatto visivo, richiama il colore della terra, la terra che viene lavorata, l'argilla con cui si costruisce.

Anche i particolari cromatici, dunque, così come le immagini che si è scelto di proporre nelle nuove filiali, sottolineano l'attenzione della Banca al territorio, la sua solidità, il suo impegno a costruire e creare ricchezza per il territorio, il suo essere una realtà stabile e concreta, che punta al lavoro, alla concretezza, a ciò che rimane nel tempo.

Sala Conferenze



Nel progetto di restyling delle sue filiali, la Banca Popolare del Cassinate ha previsto anche delle sale conferenze, perfettamente attrezzate e a disposizione di chi cerchi spazi di incontro e luoghi in cui tenere convegni, dibattiti, spettacoli.

Spazi confortevoli e fruibili che frequentemente ospitano eventi e appuntamenti culturali, concerti, momenti di approfondimento e anche corsi di aggiornamento professionali, per garantire lo scambio e la circolazione di idee e conoscenze.

Punto Shop e Area Expò



In alcune filiali è presente anche un punto shop, nel quale è possibile acquistare oggettistica di design e articoli da regalo. Inoltre, l'Area Expò viene messa gratuitamente a disposizione di tutti i soci e i clienti della banca che possono utilizzare lo spazio espositivo per proporre idee ed esporre prodotti. Si tratta di un'opportunità utile per coloro che vogliono far conoscere novità commerciali, ma anche prodotti artistici e culturali.

Quotidiani e informazioni

Nelle filiali BPC è possibile consultare i maggiori quotidiani locali, nazionali e internazionali. Una lettura messa gratuitamente a disposizione dei clienti, che possono usufruire di questo servizio durante i tempi di attesa

Area Baby



La tradizionale attenzione della banca alle famiglie è confermata dalla presenza in molte filiali di un'area baby, uno spazio tutto dedicato ai bambini, pensato per loro, ideato e realizzato appositamente per consentire alle mamme e ai papà, che si recano in banca, di portare con sé i propri piccoli senza il timore di farli annoiare. Si tratta di uno spazio funzionale alle esigenze dei più piccoli e che è, al tempo stesso, separato e comunicante con il resto della banca.

Dalla porta a vetri, infatti, il bimbo potrà sempre vedere dove sono i genitori e, viceversa, i genitori possono sempre tenere sotto controllo i propri piccoli pur continuando a dedicarsi alle operazioni di sportello o ai servizi di consulenza per i quali si erano recati in banca.

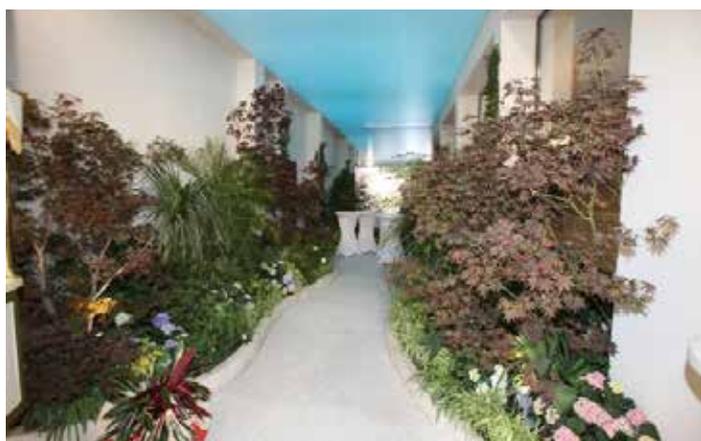
I bambini sono accolti da personale qualificato, che li intrattiene con giochi educativi e in grado di stimolare la manualità e la creatività.

BPC Café



La presenza di un bar in alcune delle nuove filiali punta a favorire la creazione di un rapporto banca-cliente fatto di dialogo, chiarezza, attenzione alle relazioni personali. E' un modo per favorire la socializzazione e creare un'atmosfera di fiducia e di familiarità, in cui il cliente è al centro dell'attenzione.

Roof Garden e giardini



In alcune filiali sono presenti anche spazi verdi, particolarmente curati nei dettagli, con piante, fiori, fontane. Anche in questo caso, lo scopo è sempre quello di creare un'atmosfera di relax e di serenità.

La diffusione del nuovo format di filiali – che, gradualmente, sta interessando tutti i presidi territoriali della BPC – testimonia il grande impegno della banca nel rafforzare la propria presenza sul territorio, mettendo al centro il cliente inteso come "persona", con le sue esigenze, le sue aspettative, i suoi desideri.

La Banca Popolare del Cassinate, attraverso lo stile delle proprie strutture, trasmette un messaggio chiaro: la centralità del cliente, l'attenzione alle persone, alle loro storie, ai loro desideri e non soltanto ai dati numerici e quantitativi, la vicinanza al territorio

L'impegno della BPC nel restyling delle proprie sedi, ha consentito alla Banca di trasformare le filiali in uno spazio da vivere mettendo a disposizione dei propri clienti relax, comunicazione, socializzazione e informazione.

Tutti i nuovi elementi di cui sono dotate le Filiali BPC contribuiscono ad arricchire la Banca e il suo approccio alla clientela e, insieme a una vasta gamma di servizi, puntano a costruire soluzioni intorno al cliente, in un clima di fiducia, di dialogo, di chiarezza e di trasparenza.

Nuovo concept di filiale



La struttura delle filiali BPC, unitamente all'ampia gamma di servizi e di canali messi a disposizione del cliente, realizza a pieno il concetto della banca "phygital", ovvero della banca che gestisce la relazione con il cliente sia attraverso la rete fisica sia attraverso i canali digitali e a distanza: internet banking, app, ATM evoluti sono solo alcuni degli strumenti che il cliente può scegliere per svolgere le sue operazioni senza doversi recare in filiale.

Al tempo stesso, la rete delle agenzie resta un punto di riferimento importante, a cui il cliente può rivolgersi con la massima fiducia, trovando personale specializzato in grado di offrire consulenza qualificata

4. COME OPERIAMO

4.1 Contesto di riferimento

Le Banche Popolari sono aziende caratterizzate da una formula imprenditoriale specifica, che ha il proprio fondamento nella cooperazione, nella mutualità e nel localismo. L'obiettivo tipico delle Banche Popolari, infatti, non è la massimizzazione del profitto, bensì l'offerta ai soci di prodotti e servizi a condizioni vantaggiose.

Caratteristiche delle Banche Popolari in Italia

- ❖ I soci possono detenere quote che non devono superare lo **0,5%** del capitale sociale
- ❖ La **maggioranza delle quote**, e quindi del capitale sociale, deve essere detenuta dai soci

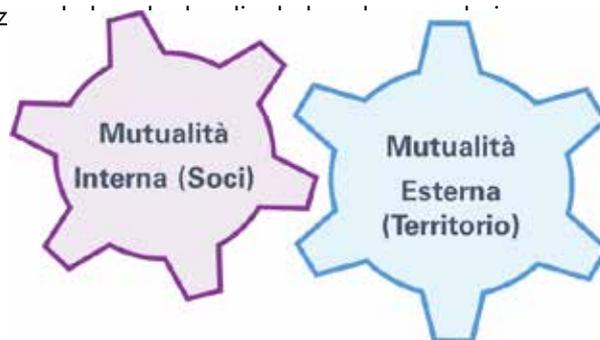
Da sempre questa tipologia di banche mira a incentivare lo sviluppo del territorio di riferimento, instaurando rapporti solidi e duraturi con famiglie e PMI. Tale approccio favorisce l'espansione della propria base sociale e delle proprie attività, consolidando l'importanza della propria presenza sul territorio italiano.

4.2 L'attività mutualistica della Banca

La Banca Popolare del Cassinate, fedele alla sua natura di banca locale, vicina al territorio, costituita da Soci riuniti in una società cooperativa, ha orientato la sua azione e improntato la sua filosofia aziendale al perseguimento di quegli scopi mutualistici che caratterizz

La mutualità della Banca

Lo scopo mutualistico trova realizzazione non solo nelle forme tipiche della mutualità interna, ma anche in quelle della mutualità "esterna", espressa, cioè, nei confronti della comunità e del tessuto sociale in cui la banca stessa opera.



Lo scopo mutualistico viene garantito attraverso:

- i servizi bancari messi a disposizione dei Soci a condizioni particolarmente vantaggiose e, in generale, gli interventi volti a favorire il senso di appartenenza alla compagine sociale;
- gli interventi a favore del territorio, delle famiglie, delle categorie economiche e volti a valorizzare l'economia locale a specifico beneficio della collettività;
- il sostegno ad iniziative di interesse sociale e ad opere di beneficenza, assistenza e sostegno culturale a beneficio della comunità e del territorio.



Il rapporto mutualistico tra i Soci si realizza anche attraverso una efficace attività di relazione e di comunicazione, che, accanto agli strumenti già in uso nel nostro Istituto, si è arricchita, negli scorsi anni, di un company profile che la Banca redige annualmente. Si tratta di una pubblicazione che illustra l'identità, la storia, la filosofia della BPC, con informazioni relative all'attività della Banca e che hanno un impatto importante sull'andamento dell'istituto. Una pubblicazione che si rivolge innanzitutto ai soci, ma anche agli stakeholders e a tutti coloro che desiderano conoscere più da vicino l'attività della BPC.



Accanto al company profile, anche la rivista BPC News, al suo decimo anno di pubblicazione. Un giornale che si pone l'obiettivo di parlare non soltanto dei tempi più specifici e più strettamente legati all'attività bancaria (le filiali, i nuovi prodotti, i servizi assicurativi e finanziari, la gestione del risparmio, gli strumenti di pagamento, le strategie aziendali), ma che vuole essere anche un canale raccontare il territorio, le eccellenze locali, le specialità enogastronomiche, le tradizioni, la storia, la cultura; un luogo in cui scoprire il talento, la professionalità, la genialità che caratterizzano la nostra comunità e le persone che vivono e lavorano sul nostro territorio, rendendolo così unico e speciale.

Negli ultimi anni la rivista è stata ampliata e modificata, con un maggior numero di pagine e una maggior varietà di rubriche. Inoltre, continua ad essere operativa, all'interno del flagship di Corso della Repubblica, l'area BPC 1955, dedicata proprio alla gestione del rapporto con i Soci.

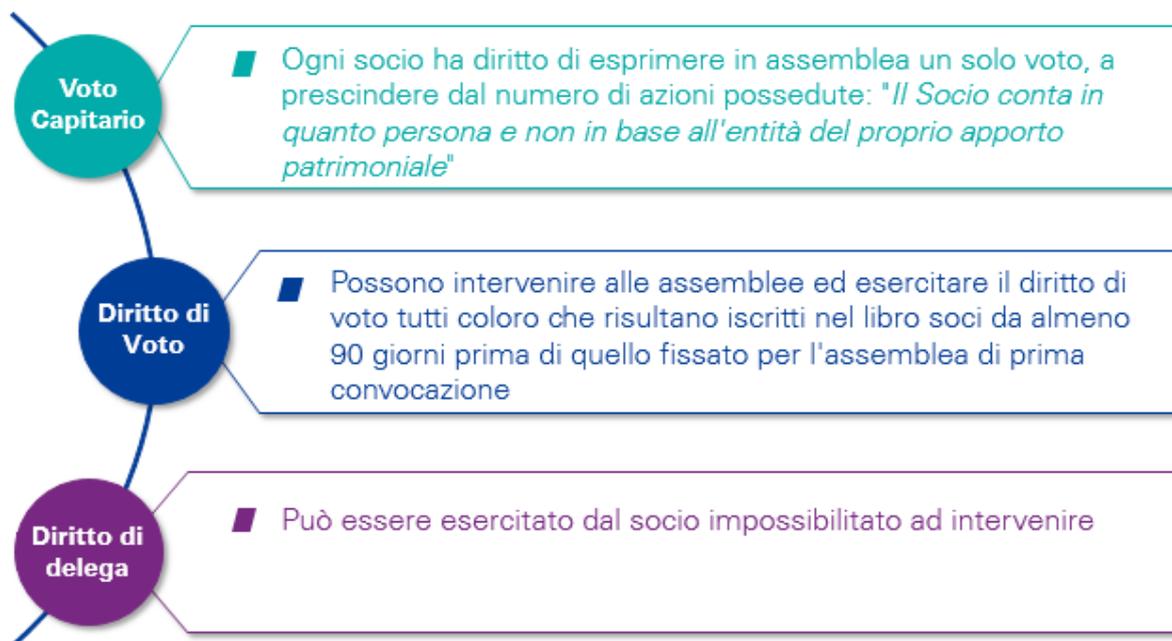
4.3 Assetto Istituzionale e organizzativo

La Banca Popolare del Cassinate *“ha per oggetto la raccolta del risparmio e l'esercizio del credito, nelle sue varie forme, con ogni modalità, tanto nei confronti dei propri soci quanto dei non soci, ispirandosi ai principi tradizionali del Credito Popolare”.*

ASSETTO ISTITUZIONALE					
Il capitale sociale al 31 dicembre 2019 è costituito da n. 11.054.066 azioni , sottoscritte da 1.840 soci .					
Persone Fisiche			Persone Giuridiche		
Numero	Incidenza		Numero	Incidenza	
Soci	1.838	99,88%	Soci	2	0,11%%

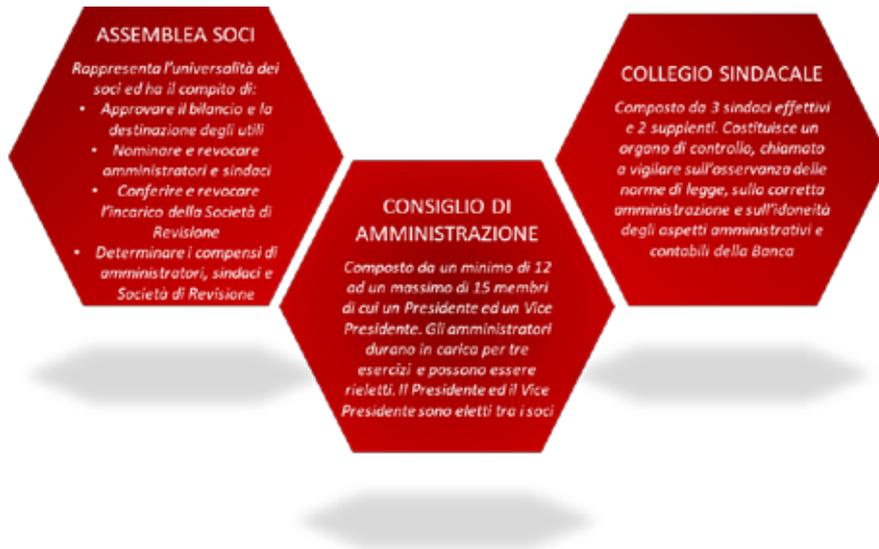
L'obiettivo della Banca è quello di un graduale e progressivo rafforzamento della base sociale. Con la qualifica di Socio si ottiene una serie di diritti sia patrimoniali che di natura non patrimoniale quali, ad esempio, il diritto al voto in assemblea.

Caratteristiche del Credito Popolare



4.4 Corporate Governance

Il modello di amministrazione e controllo della Banca Popolare del Cassinate è di tipo tradizionale e gli Organi Sociali sono: Assemblea dei Soci, Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale.



La responsabilità della corretta esecuzione degli indirizzi dell'organo amministrativo è attribuita alla Direzione Generale, composta dal Direttore Generale e dagli altri componenti nominati dal Consiglio di Amministrazione, che ne definisce le competenze.

“Il Direttore Generale nei limiti dei poteri conferitigli e secondo gli indirizzi del Consiglio di Amministrazione, nell'esercizio della funzione di sovrintendenza, coordinamento esecutivo e controllo, provvede alla gestione di tutti gli affari correnti, esercita i poteri in materia di erogazione del credito, di spesa e di operazioni finanziarie nei limiti assegnatigli, sovrintende all'organizzazione e al funzionamento delle reti e servizi, dà esecuzione alle deliberazioni assunte dal Consiglio di Amministrazione. [...] Il Direttore Generale formula proposte agli organi collegiali sulle materie riservate alla sua competenza [...]” (cfr. Statuto Art. 48). Il Direttore Generale, come da Statuto, in relazione all'esercizio delle sue funzioni risponde direttamente al Consiglio di Amministrazione”.

Alla data di pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità, il Direttore Generale è il Dott. Nicola Toti e il Vice Direttore Generale è il Dott. Giovanni Pacitto.

Il governo della Banca è strutturato su due livelli:

- il Governo Strategico, che è riferibile alla rappresentatività degli azionisti e all'assetto degli organi amministrativi della società;
- il Governo Operativo, che attiene ai principi guida e alle modalità di esercizio dei poteri di direzione della Banca.

Il Consiglio di Amministrazione in carica al 31 dicembre 2019 è così composto:



Presidente: Dott. Donato Formisano	Consigliere: Rag. Benedetto Angrisani Sig. Giacomo Caira Avv. Antonio D'Aguanno Rag. Marcello Di Zenzo Rag. Bonaventura Fiorillo Dott. Emilio Giangrande Rag. Fernando Manzo Avv. Pasquale Matera Sig. Oreste Picano Dott. Antonio Marino Russo Dott. Giampaolo Scalesse Dott. Francesco Stellin
Vice Presidente: Dott. Vincenzo Formisano	

Nel CdA sono presenti dei consiglieri c.d. "indipendenti"². Il Collegio Sindacale, alla data di pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità, è così composto:



Sindaci Effettivi:
Prof. Vincenzo Taccone
Prof. Sergio Lanni
Dott. Roberto Molle



Sindaci Supplenti:
Dott. Marcello Ferraro
Dott. Marco Taccone

²

Secondo l'art. 30 dello Statuto, "almeno un quarto degli Amministratori debbono possedere, all'atto della nomina e durante la carica, i requisiti di indipendenza".

4.5 Comitati

Il Consiglio di Amministrazione ha costituito due comitati con funzioni consultive, composti da Consiglieri di amministrazione scelti annualmente, che non hanno deleghe operative.



Il Comitato Monitoraggio dei Rischi monitora la dinamica dell'esposizione al complesso dei rischi aziendali, la loro evoluzione nel rispetto dei piani operativi e strategici nonché dei requisiti patrimoniali posti dall'Autorità di Vigilanza. Obiettivo è l'armonizzazione dell'insieme delle scelte e delle decisioni strategiche con le proprie consistenze patrimoniali in un quadro di corretto rapporto tra rendimento e rischi assunti. Nello svolgimento della propria attività si avvale dell'Ufficio Risk Management e Controlli Andamentali.

Il **Comitato per i Conflitti di Interesse** supporta il Consiglio di Amministrazione nell'analisi e nell'individuazione delle soluzioni ritenute più adeguate per risolvere tutti i casi per i quali possono sussistere potenziali profili di conflitto di interesse. Il Comitato ha il compito di elaborare regolamenti e procedure di rilevazione di operazioni in potenziale conflitto di interesse; inoltre è responsabile della custodia e dell'aggiornamento del Codice Etico e di comportamento della Banca.

Entrambi i Comitati riportano trimestralmente i risultati emersi al Consiglio di Amministrazione, mentre, alla chiusura dell'esercizio, sono tenuti a redigere un report sulle attività svolte durante l'anno

4.6 Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/2001

Il Decreto Legislativo n.231 del 2001 ha introdotto una forma di responsabilità amministrativa a carico delle società. La Banca ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo in ottemperanza a tale Decreto.

Lo scopo del Modello è quello di predisporre un sistema strutturato ed organico di procedure, regole e controlli, da svolgersi sia in via preventiva (ex ante) che successiva (ex post), al fine di ridurre e prevenire in maniera considerevole il rischio di commissione delle diverse tipologie di reati considerati dalla norma e rilevati nella fase di risk assessment.

Sono destinatari del Modello tutti coloro che operano per il conseguimento dello scopo e degli obiettivi della Banca. Ne deriva che tra i destinatari sono annoverati non soltanto i componenti degli organi sociali (siano essi soci o amministratori), i sindaci ed i soggetti chiamati a far parte dell'Organismo di Vigilanza, i dipendenti e più in generale tutto il personale, ma anche i consulenti esterni, i partner, gli operatori commerciali, ecc.

Il Collegio Sindacale ricopre anche il ruolo di Organismo di Vigilanza (OdV); è quindi incaricato di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello di Organizzazione e Gestione previsto dal Decreto Legislativo 231/2001. Per un efficace svolgimento di tale attività, il Collegio si avvale dell'opera dell'Ufficio Legale e Reclami, assicurando così il corretto monitoraggio delle procedure aziendali al fine di verificare l'ottemperanza alle disposizioni di legge, alle disposizioni emesse da Banca d'Italia o da altre Autorità di Vigilanza, a quanto sancito dal Codice Etico e dallo Statuto Sociale.

Più in generale, all'OdV è affidato il compito di vigilare:

- sull'osservanza delle prescrizioni del Modello da parte dei destinatari;
- sulla reale ed effettiva capacità del Modello di prevenire la commissione dei reati di cui al Decreto;
- sulle eventuali opportunità di adeguamento del Modello, qualora mutino le condizioni aziendali;
- sulla conformità delle procedure interne alle disposizioni di legge e regolamentari e alla normativa interna.

Il Presidente dell'Organismo di Vigilanza, la cui figura coincide con quella del Presidente del Collegio Sindacale, trimestralmente riferisce al Consiglio di Amministrazione circa l'operato di competenza del periodo; tuttavia, l'OdV è tenuto alla redazione annuale di un report scritto in cui si descrive l'attività svolta durante l'anno con i relativi rilievi emersi. Tale report viene realizzato alla fine dell'esercizio e trasmesso al Consiglio di Amministrazione.

4.7 Il Disegno Strategico

Il piano strategico redatto dalla Banca per il triennio 2018/2020 punta, innanzitutto, al proseguimento del progetto di riorganizzazione del modello distributivo, con la conseguente revisione del ruolo delle filiali, in un'evoluzione più coerente con le nuove e più articolate esigenze dei clienti, più al passo con i tempi, più in grado di garantire elevati standard di customer experience: la filiale, infatti, non è più l'unico canale che la Banca ha a disposizione per gestire i rapporti con i clienti.

La Banca continua a lavorare ad un piano di razionalizzazione della rete distributiva attuale di sportelli che si basi, in particolare, sui seguenti punti:

- introduzione di nuovi format capaci di rispondere alle diverse esigenze della clientela e del territorio di riferimento;
- revisione delle funzioni esercitate e delle attività svolte in ciascuna filiale, in modo da favorire la migrazione dalla tradizionale natura transazionale alla più moderna natura relazionale e basata su consulenza specialistica;
- digitalizzazione dei processi e dell'operatività.

Nella logica distributiva della Banca resta comunque centrale il ruolo della filiale, sebbene, ora, collocata in un'ottica omnicanale (che prevede una perfetta integrazione di tutti gli strumenti e i touch point a disposizione del cliente e una uniforme customer experience sia sui canali fisici che sui canali virtuali) e secondo il nuovo modello hub and spoke. La filiale, dunque, è particolarmente importante soprattutto per l'attività di consulenza e di presidio della relazione personale.

La Banca sta mantenendo – e così sarà anche nel prossimo futuro – il proprio presidio territoriale nei luoghi in cui è attualmente ubicata, rinnovando, però, il tipo di servizio offerto e la propria presenza anche attraverso l'adozione, in alcune filiali collocate in territori a più bassa densità abitativa del modello cashless/cashlight, con l'adozione di strumenti innovativi di gestione del denaro (come, ad esempio, ATM evoluti e casse automa-

tiche). Si stanno anche adottando revisioni dell'orario di apertura, come, ad esempio, il part-time orizzontale o verticale, sulla base delle esigenze organizzative interne e delle specificità del mercato di riferimento. L'attività di consulenza specialistica è centralizzata nelle filiali hub e a stella, fermo restando la disponibilità per le filiali periferiche delle attività specialistiche per il tramite dei canali della videoconferenza.

La "prossimità" – che tradizionalmente rappresenta un valore per la BPC – è dunque non solo fisica, ma anche virtuale, grazie ai canali digitali. Per questo, l'"agenda digitale" della BPC rappresenta una delle priorità dell'organizzazione della Banca.

Il 5 febbraio 2019, in occasione dell'anniversario della fondazione della banca, dunque scegliendo una data fortemente simbolica, è stato inaugurato il **nuovo sito istituzionale**, che si configura come un portale ricco, articolato, di facile navigazione, nel quale trovare tutte le informazioni relative ai prodotti e ai servizi offerti dalla BPC, alla storia della banca, alle attività e agli eventi.

Inoltre, la Banca punta ad una sempre maggiore diffusione delle app, per offrire ai propri clienti la possibilità di operare online e in mobilità anche tramite smartphone e tablet.

Nel 2019 la Banca ha iniziato anche ad essere presente sui social media, in particolare Facebook e Instagram, così da garantire un'interazione sempre più veloce ed efficiente con la clientela e da diffondere in maniera veloce e immediata le proprie informazioni ai clienti. I social non sono considerati un canale per assistenza diretta ai clienti circa l'operatività bancaria, ma rappresentano uno strumento che assicura uno scambio continuo e un confronto con il proprio pubblico di riferimento.

Il 30 settembre 2019 inoltre, è stata inaugurata **IO IN BANCA, la banca online della BPC** che consente di aprire e gestire i conti online, attraverso internet. Un passo importante, che sintonizza la banca sul futuro e le permette di ampliare la sua offerta, intercettando le esigenze di una nuova importante fascia di clientela. Si tratta di una nuova piattaforma e un nuovo marchio che segnano la nascita della banca online, sfruttando i vantaggi di internet: velocità, immediatezza, comodità.

Una grande innovazione che allarga gli orizzonti della Banca, aprendo a chiunque la possibilità di essere cliente indipendentemente dalla regione italiana in cui risiede. Una novità che garantisce alla banca l'opportunità di intercettare nuovi segmenti di mercato e che garantisce all'utenza di poter entrare in rapporto con la BPC anche se ci sono distanze geografiche, o anche, semplicemente, se si vuole operare il più possibile in maniera virtuale.

Si tratta di uno strumento nuovo, che non tradisce la tradizione: la presenza territoriale continua a rappresentare il modo caratteristico con cui la banca si relaziona al cliente.



Ma la nuova piattaforma rappresenta un'ulteriore innovazione di quel "nuovo modo di fare banca" di cui si era iniziato a parlare proprio con l'inaugurazione delle nuove filiali: l'attenzione, infatti, non si sofferma sullo strumento in sé e non ha come finalità "lo strumento", fisico o virtuale che sia. Ciò che conta è, innanzitutto, garantire al cliente i servizi migliori e i prodotti più efficienti.

Tutti gli strumenti che abbiamo ricordato puntano a migliorare la customer experience, garantendo al cliente la possibilità di scegliere il canale da utilizzare e assicurando sempre la massima attenzione alla gestione della relazione.

La realtà della BPC, fatta di localismo e di presenza sul territorio, è indirizzata ad una serie di attività tipiche delle piccole banche, per le quali la relazione con la comunità di riferimento e la cura delle attività locali sono

elementi caratterizzanti. Le piccole banche, infatti, ben difficilmente potrebbero essere sostituite, nel loro ruolo, da grandi banche orientate prevalentemente ad attività speculative e finanziarie. Le grandi banche e le piccole banche fanno riferimento a fasce di mercato differenti e hanno entrambe spazi di azione e di crescita. La BPC, nel comparto delle piccole banche, rappresenta un modello di riferimento che ha il suo elemento di massima importanza nella capacità commerciale e relazionale.

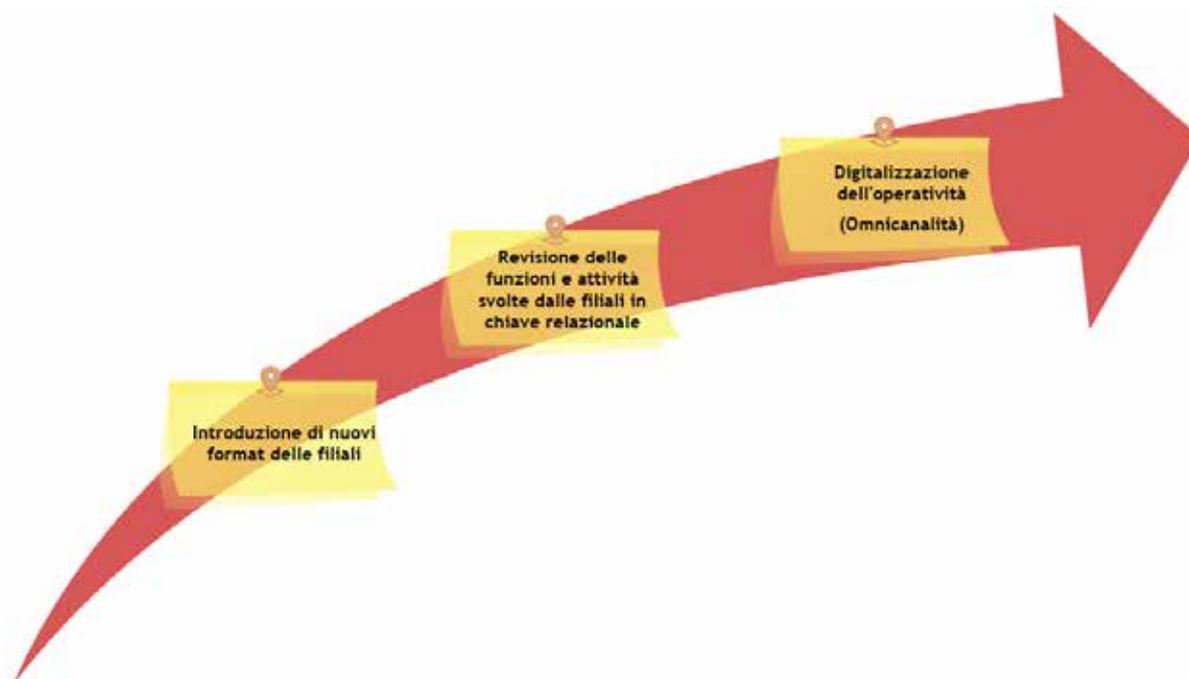
La relazione con il cliente, grazie ad una migliore conoscenza delle sue necessità e del target di riferimento, come pure grazie ad una più efficiente organizzazione interna della Banca, potrà essere gestita in maniera più mirata e più funzionale, garantendo sia la possibilità di programmare in maniera anticipata gli appuntamenti (strutturati secondo le disponibilità di orario del cliente) sia la presenza di un operatore qualificato e specializzato, in grado di intercettare perfettamente le esigenze del cliente e di rispondervi in maniera completa, professionale, adeguata.

La Banca Popolare del Cassinate continuerà a riservare la massima attenzione ai soci e si impegnerà ad implementare azioni per migliorarne la soddisfazione e il senso di appartenenza.

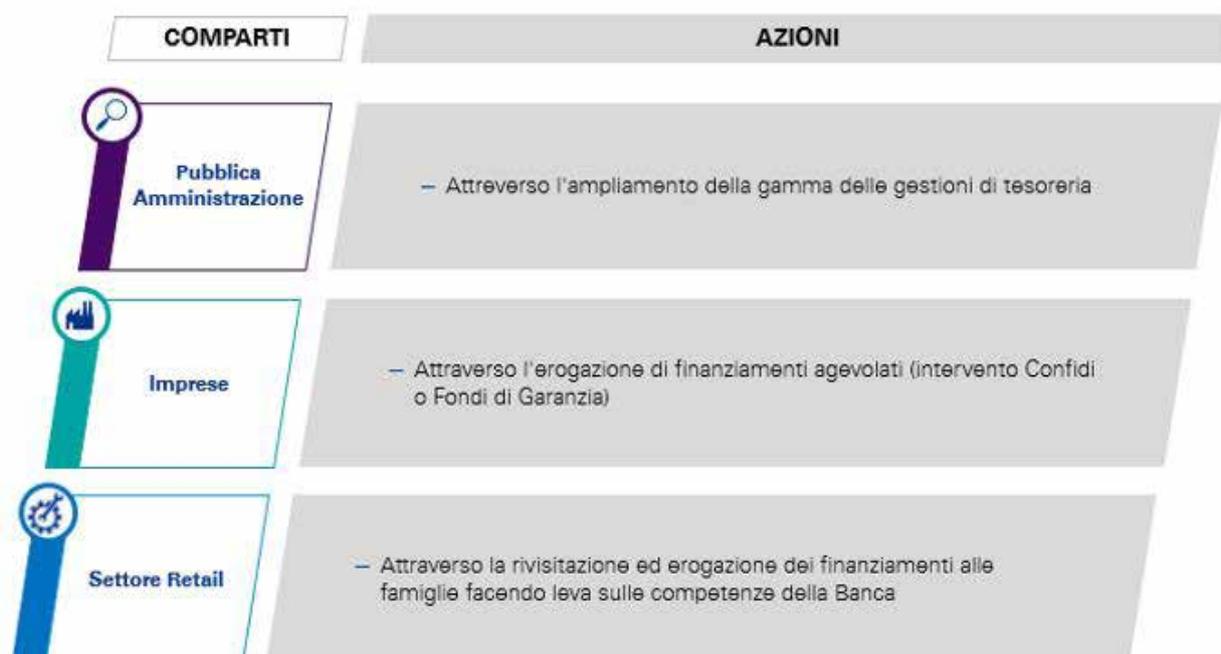
Verranno predisposte iniziative in grado di promuovere quanto più possibile e in misura sempre crescente l'orgoglio, per il Socio, di far parte di un'azienda attiva sul territorio, impegnata in progetti di utilità sociale, attenta al bene comune, capace di produrre occupazione e ricchezza. Il Socio che decide di investire in azioni della BPC sa di sostenere una banca attenta al territorio e impegnata ad utilizzare i risparmi raccolti per alimentare, in una sorta di "filiera del credito", un sistema creditizio che va a sostegno delle famiglie e delle imprese locali.

Essere soci della BPC deve diventare motivo di riconoscibilità e di soddisfazione. Si cercherà, per questo, di creare occasioni di condivisione tra tutti gli appartenenti alla base sociale, per promuovere conoscenza reciproca e per creare occasioni di incontro, di scambio, di contatto secondo quei principi di mutualità e cooperazione che caratterizzano la struttura della banca.

Il Piano Strategico si fonda sulle seguenti direttrici:



Con l'approvazione del Piano Strategico, la Banca Popolare del Cassinate si è impegnata a raggiungere una serie di obiettivi nell'ambito dello sviluppo dei seguenti comparti di business:



4.8 Rischi e opportunità

La Banca Popolare del Cassinate ha adottato un sistema incentrato sulla gestione dei rischi (Funzione "Risk management – Compliance") e sull'attività di revisione interna (Funzione "Internal Audit"), le cui attività sono coordinate e controllate dal Collegio Sindacale.

Con l'entrata in vigore della Circolare 285/2013 della Banca d'Italia, la Banca Popolare del Cassinate definisce un preciso quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio (*Risk Appetite Framework* - "RAF"), che fissi *ex ante* gli obiettivi di rischio/rendimento che si intendono raggiungere e i conseguenti limiti operativi.

Tale quadro è finalizzato a formalizzare ex-ante il livello di rischio sostenibile dalla Banca, l'entità del rischio che questa intende assumere e i conseguenti limiti operativi assegnati alle singole unità di business. La Banca ritiene che la formalizzazione di obiettivi di rischio coerenti con il massimo rischio assumibile, il modello di business e gli indirizzi strategici formulati dal Consiglio di Amministrazione sia elemento essenziale per improntare la politica di governo dei rischi e il processo di gestione degli stessi ai principi della sana e prudente gestione aziendale.

Si tratta di un'importante innovazione che rende più solida la struttura della Banca e permette di individuare in maniera efficace le azioni strategiche necessarie alla mitigazione del rischio.

Il RAF definisce la propensione al rischio, le soglie di tolleranza, i limiti di rischio e le politiche di governo dei rischi, in coerenza con il Business Model.



5. IL NOSTRO MODELLO DI SOSTENIBILITÀ

Il modello di sostenibilità della Banca Popolare del Cassinate pone al centro il territorio e gli attori che vi operano. Attraverso la sua attività, la Banca intende raccogliere e interpretare le istanze della collettività non soltanto dal punto di vista economico, ma anche dal punto di vista sociale e culturale. La BPC si pone come interlocutrice attiva del territorio e vive il suo ruolo aziendale con la consapevolezza della responsabilità nei confronti della propria comunità, dei propri dipendenti, dei propri Soci, degli stakeholder e dell'ambiente.



5.1 La nostra Performance Economica

Highlights

I RISULTATI DI SINTESI (valori in migliaia di euro)			
Dati Patrimoniali	31.12.2019	31.12.2018	Variazioni
Crediti verso la clientela	432.589	402.045	7,60%
Crediti verso banche	78.809	53.841	(46,37)%
Attività finanziarie	811.988	1.300.825	(37,58)%
Totale attivo	1.502.653	1.932.230	(22,25)%
Raccolta diretta da clientela	789.967	740.511	(6,68)%
Raccolta indiretta da clientela	107.203	97.094	10,41%
Debiti verso banche	586.240	1.068.358	(45,13)%
Patrimonio netto (escluso l'utile d'esercizio)	97.301	92.251	13,66%
Dati Economici			
Margine di interesse	23.720	25.161	(5,73)%
Margine di intermediazione	37.159	35.364	5,08%
Risultato netto della gestione finanziaria	33.865	35.377	(4,27)%
Risultato della gestione operativa	14.058	16.226	(13,26)%
Imposte sul reddito d'esercizio	5.519	1.145	582,03%



Utile d'esercizio	8.539	17.372	(50,85)%
Indici di bilancio %			
Margine di interesse / Totale dell'attivo	1,58%	1,30%	-
Risultato netto della gestione finanziaria / Totale dell'attivo	2,25%	1,83%	-
Margine di interesse / Margine di intermediazione	63,83%	71,15%	-
Spese amministrative / Margine di intermediazione	53,20%	54,11%	-
Utile d'esercizio / Totale dell'attivo	0,57%	0,90%	-
Utile / Patrimonio (escluso l'utile d'esercizio)	8,78%	20,29%	-
Attività deteriorate nette / Crediti verso clientela netti	8,38%	7,14%	-
Coefficienti di vigilanza patrimoniali			
Capitale primario di classe 1 (CET1) / Attività ponderate	19,94%	21,16%	-
Capitale di classe 1 / Attività ponderate	19,94%	21,16%	-
Patrimonio complessivo / Attività ponderate	19,94%	21,16%	-

I RISULTATI DI SINTESI (valori in migliaia di euro)			
STATO PATRIMONIALE	31.12.2019	31.12.2018	Variazioni
ATTIVO	1.502.653	1.932.744	(22,25)%
PASSIVO	1.396.813	1.829.761	(23,66)%
PATRIMONIO NETTO (escluso l'utile d'esercizio)	97.301	85.611	13,65%
UTILE DI ESERCIZIO	8.539	17.372	(50,85)%
CONTO ECONOMICO			
MARGINE D'INTERESSE	23.720.229	25.161.138	(5,73)%
COMMISSIONI NETTE	5.516.750	5.302.668	4,04%
MARGINE DI INTERMEDIAZIONE	37.158.934	35.363.847	5,08%
RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE FINANZIARIA	33.865.295	35.377.423	(4,27)%
COSTI OPERATIVI	19.767.145	19.135.653	3,30%
UTILE OPERATIVITA' CORRENTE AL LORDO DELLE IMPOSTE	14.058.055	16.226.127	(13,36)%
UTILE OPERATIVITA' CORRENTE AL NETTO DELLE IMPOSTE	8.538.824	17.371.723	(50,85)%

5.2 Distribuzione del valore aggiunto

Il valore aggiunto rappresenta l'anello di congiunzione tra la rendicontazione sociale e i dati economico - finanziari, in quanto assunti direttamente dal Bilancio di esercizio redatto secondo i principi contabili internazionali (IAS/IFRS), nel rispetto delle norme civilistiche e verificato dagli organi di controllo.

Il Valore Aggiunto è la misura del benessere economico prodotto dalla gestione durante l'esercizio.

Tale valore è stato distribuito alle diverse categorie di Stakeholder come segue.

PROSPETTO DI DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO (unità di euro)		
Voci di bilancio	31.12.2019	31.12.2018
10 Interessi attivi e proventi assimilati	28.385.207	30.079.536
20 Interessi passivi e oneri assimilati	(4.664.978)	(5.515.986)
40 Commissioni attive	7.516.916	7.115.584
50 Commissioni passive	(2.000.165)	(1.812.915)
70 Dividendi e proventi simili	39.863	4.391
80 Risultato netto dell'attività di negoziazione	290.629	882.885
100 Utile/perdita da cessione o riacquisto di:	7.440.684	5.619.429
a) attività finanziarie costo ammm.to	7.440.684	5.625.129
b) attività finanziarie FV redditività complessiva	-	-
d) passività finanziarie	-	(5.701)
110 Ris. Netto attiv./Pass. Finanz FV	150.779	159.106
130 Rettifiche di valore nette per deterioramento di:	(3.262.842)	(76.354)
a) attività finanziarie costo ammm.to	3.262.842	148.329
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redd compl	-	224.683
140 Utili o perdite modifiche contrattuali senza cancellazione	(30.798)	(62.777)
190 Altri oneri\proventi di gestione	3.150.371	3.150.450
240 Utile\perdita da cessione di investimenti	(40.094)	(15.643)
A Totale Valore Economico Generato	36.975.571	39.527.705



160 b Altre spese amministrative (al netto di imposte indirette ed elargizioni)	(6.929.775)	(6.725.029)
Valore economico distribuito ai fornitori	(6.929.775)	(6.725.029)
160 a. Spese per il personale	(11.161.916)	(10.926.395)
Valore economico distribuito ai dipendenti e ai collaboratori	(11.161.916)	(10.926.395)
Utile attribuito agli azionisti	(4.863.789)	(4.863.789)
Valore economico distribuito ai dipendenti e ai collaboratori	(4.863.789)	(4.863.789)
150 b. Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	(2.440.293)	(2.320.525)
270 Imposte sul reddito d'esercizio dell'operatività corrente	(5.486.850)	(4.821.521)
Valore economico distribuito ad amministrazione centrale e periferica	(7.927.143)	(7.142.046)
150 b. Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	(513.213)	(416.065)
Valore economico distribuito a comunità e ambiente	(513.213)	(416.065)
B Totale Valore Economico Distribuito	(31.395.836)	(30.073.324)
170 Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	(27.012)	(231.072)
180 Rettifiche di valore nette su attività materiali	(1.792.077)	(1.630.465)
200 Rettifiche di valore nette su attività immateriali	(53.227)	(76.122)
270 Imposte sul reddito d'esercizio dell'operatività corrente	(32.380)	(5.967.117)
Valore Economico Trattenuto	3.675.040	13.483.838

Il valore economico generato rappresenta la ricchezza economica misurabile, prodotta dalla Banca nel corso dell'anno. L'analisi del valore aggiunto consente di ottenere una valutazione oggettiva dell'impatto

economico-sociale della Banca, misurando la ricchezza creata a vantaggio di tutti gli stakeholder.

Il valore economico distribuito è un indicatore quali-quantitativo dell'impatto sociale della Banca e della distribuzione dello stesso alle diverse categorie di stakeholder.

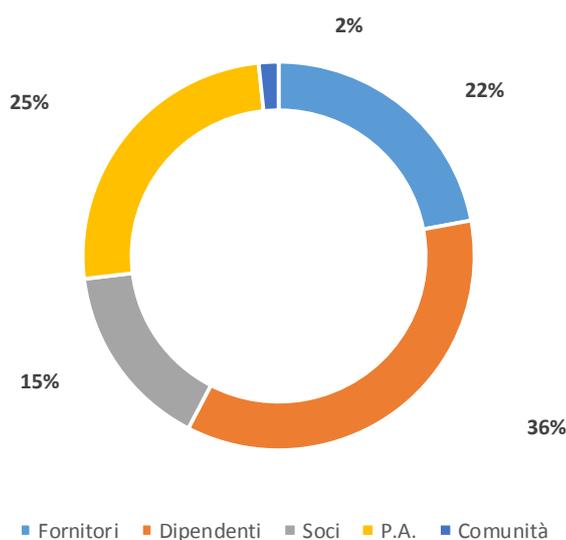
Il valore economico trattenuto all'interno della Banca rappresenta la parte di ricchezza a garanzia della sostenibilità economica e viene reinvestito in innovazione, servizi per i clienti, ecc. al fine di alimentare il percorso di miglioramento intrapreso negli ultimi anni.

Nel 2019 la Banca Popolare del Cassinate ha generato valore per più di 36 milioni di euro, in leggero calo rispetto al 2018.

Il valore economico distribuito pari a 31 milioni di euro è costituito, principalmente, dalle seguenti voci:

- **Fornitori** (circa 6,9 milioni di euro), la voce rappresenta la quota di valore economico generato che la Banca ha investito nel sistema economico, attraverso l'acquisto di materie prime, beni e servizi.
- **Personale** (circa 11 milioni di euro), la voce rappresenta la quota di valore economico generato che la Banca ha destinato ai propri dipendenti, sotto forma di retribuzioni ed altri benefits;
- **Soci** (circa 5 milioni di euro), la voce rappresenta la quota di valore economico generato che la Banca ha destinato ai propri finanziatori come interessi sui finanziamenti ricevuti;
- **Pubblica Amministrazione** (quasi di 8 milioni di euro), la voce rappresenta la quota di valore economico generato che la Banca ha distribuito alla PA (centrale e locale) attraverso il prelievo fiscale e contributivo (imposte dirette e indirette e tasse versate).
- **Liberalità e sponsorizzazioni alla comunità** (circa 0,4 milioni di euro), la voce rappresenta la quota di valore economico generato che la Banca ha distribuito alle Comunità locali per il sostegno nell'organizzazione di iniziative in ambito sociale, ambientale e culturale.

Valore Economico Distribuito



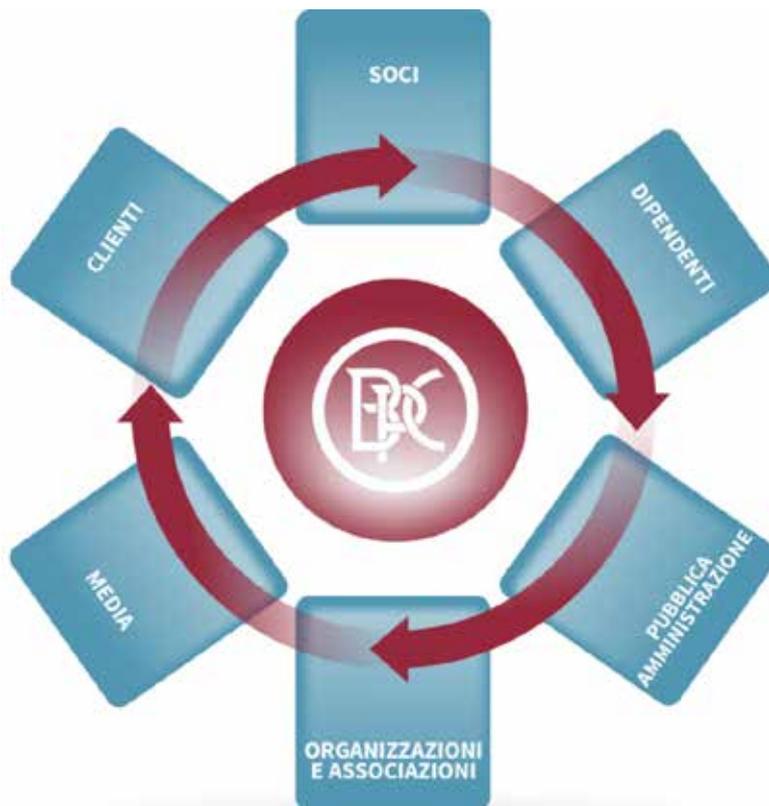
La Banca riconosce nel Capitale Relazionale un valore da perseguire e tutelare in quanto la fiducia prodotta dalle interazioni con i clienti produce, nei confronti dell'organizzazione aziendale, un aumento della redditività e un rafforzamento dell'immagine sociale all'interno della comunità in cui opera.

5.3 La nostra Performance Sociale

Mappa degli Stakeholder

*<< Con gli stakeholder si vuole instaurare un rapporto **chiaro** e **costante** nel tempo che consenta di condividere pienamente il valore economico e sociale prodotto >>*

La Banca Popolare del Cassinate, sulla base di quanto stabilito nel codice etico, individua i principali stakeholder, da coinvolgere nella propria azione del territorio e con i quali sviluppare e mantenere relazioni positive in un'ottica di accrescimento dell'efficienza e della competitività dell'azienda.



La Banca ha definito all'interno del Codice Etico, una serie di principi associati ai propri Stakeholder:

Stakeholder	Principi Etici
Clienti <i>"motore per la realizzazione della mission"</i>	<p>"Costituisce obiettivo della Banca la piena soddisfazione delle esigenze della propria clientela, anche ai fini della creazione di un solido rapporto ispirato ai principi della correttezza, onestà, efficienza e professionalità. La Banca, pur non manifestando preclusioni verso alcun cliente o categoria di clienti, non intrattiene relazioni, dirette o indirette, con persone delle quali sia conosciuta, o solamente sospettata, l'appartenenza ad organizzazioni criminali o che comunque operino al di fuori della legalità" (Art. 12)</p>
Soci <i>"supporto allo sviluppo del business"</i>	<p>"I componenti degli organi sociali e la Direzione della Banca sono tenuti al rispetto del presente Codice Etico, conformando la propria attività ai valori di onestà, correttezza, integrità" (Art. 1)</p>
Dipendenti e Collaboratori <i>"fondamentale asset aziendale"</i>	<p>La Banca riconosce la centralità delle risorse umane alle quali sono richieste professionalità, dedizione, lealtà, onestà e spirito di collaborazione. La Banca si impegna a realizzare condizioni di lavoro funzionali alla tutela dell'integrità psico-fisica dei lavoratori e al rispetto della loro personalità morale evitando discriminazioni e illeciti condizionamenti.... La Direzione della Banca opera affinché il personale, per quanto di competenza, adotti comportamenti coerenti con i suddetti principi e funzionali all'attuazione di questi" (Art. 3)</p> <p>"La Banca rifiuta pratiche discriminatorie nella selezione del personale nonché ogni forma di favoritismo" (Art. 4)</p> <p>"Il sistema di valutazione è gestito in modo trasparente e oggettivo" (Art. 5)</p> <p>"La Banca crede nell'importanza del coinvolgimento delle persone in un'ottica di crescita del senso di appartenenza e di sviluppo continuo" (Art. 6)</p>
Media <i>"canale privilegiato per una corretta e trasparente comunicazione con il territorio"</i>	<p>"Il Consiglio di Amministrazione riserva alla sua esclusiva competenza la concessione di finanziamenti a partiti politici, mass media e organizzazioni sindacali nel rispetto delle leggi vigenti e con le procedure interne riservate ai finanziamenti agli esponenti aziendali" (Art. 16).</p>
Istituzioni pubbliche <i>"punto di riferimento per lo sviluppo della comunità"</i>	<p>"I rapporti della Banca con la Pubblica Amministrazione, i pubblici ufficiali o i soggetti incaricati di un pubblico servizio devono ispirarsi alla più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge e di regolamento applicabili e non possono in alcun modo compromettere l'integrità e la reputazione della banca" (art. 17)</p> <p>"La Banca cura le relazioni con le istituzioni pubbliche in base ai principi di integrità, correttezza e professionalità. I rapporti con le istituzioni sono finalizzati a conoscere e valutare le implicazioni dell'attività legislativa e amministrativa nelle attività della Banca e a renderne nota la posizione rispetto a temi rilevanti" (Art. 18).</p>
Imprese, organizzazioni non governative ed ordini religiosi <i>"pilastri per la realizzazione di efficaci ed equilibrate politiche di sviluppo sociale e ambientale"</i>	<p>"La Banca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • promuove una politica aziendale attenta alle problematiche socio-ambientali e al territorio; • sostiene e promuove – tramite erogazioni liberali, sponsorizzazioni e donazioni - iniziative umanitarie e di solidarietà, culturali e sportive, finalizzate al sostegno della collettività ove essa opera; • non eroga contributi diretti o indiretti a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche o sindacali né a loro rappresentanti e candidati" (Art. 16).



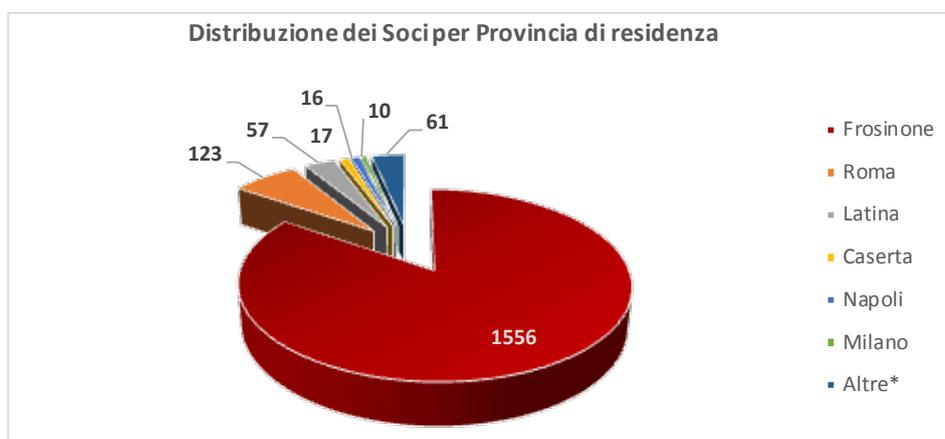
Stakeholder	Canali di comunicazione
Clienti	Addetti di Filiale; comunicazioni dirette; incontri informali organizzati; posta elettronica; SMS; piattaforma Home Banking; periodico di informazione; BPC On; Sito internet istituzionale; Social Media.
Soci	Segreteria di Direzione; Comunicazioni dirette; Assemblee; Periodico di informazione; Incontri informali organizzati dalla Banca; Sito internet istituzionale; Social Media.
Dipendenti e Collaboratori	Posta elettronica aziendale; Intranet aziendale; Incontri periodici; Newsletter; Sito internet istituzionale; Social Media.
Media	Segreteria di Direzione; Periodico di informazione; Posta elettronica; Sito internet istituzionale; Social Media.
Istituzioni pubbliche e organizzazioni non governative	Posta elettronica certificata; Incontri organizzativi ad hoc; Periodico di informazione; Segreteria di Direzione

5.4 I nostri Soci

Al 31 dicembre 2019 il numero totale di azioni era pari a 11.054.066 di proprietà di 1.840 soci che credono nella Banca e nei suoi valori, rendendo la Banca Popolare del Cassinate la prima Banca popolare in provincia di Frosinone per numero di Soci.



La compagine sociale è diffusa in maniera capillare e fortemente radicata sul territorio.

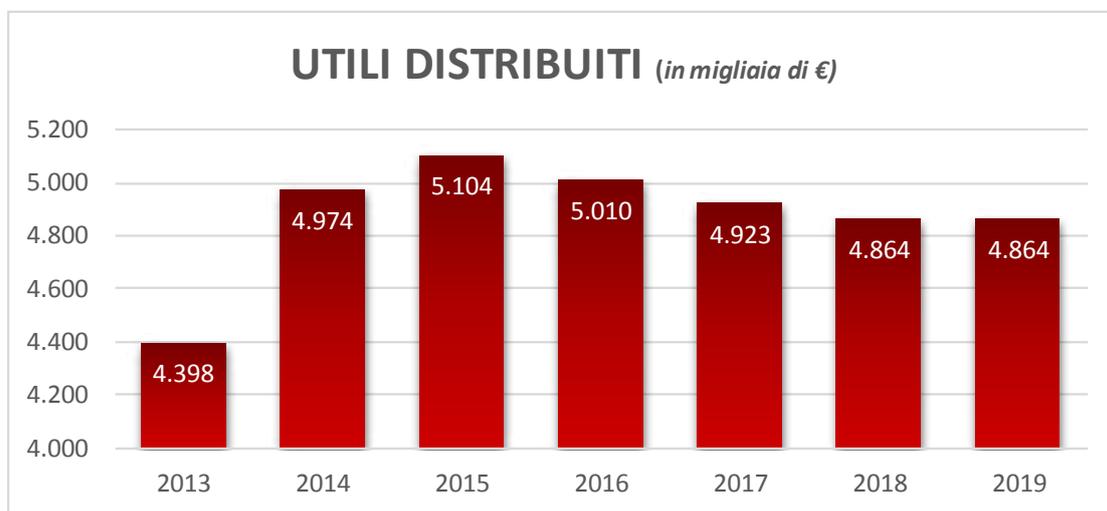


I Soci della BPC sono costantemente impegnati nel favorire lo sviluppo della Banca e del suo territorio, consolidando un articolato rapporto tra la Banca e la comunità locale attraverso una reciprocità di interessi e di collaborazione. Infatti, chi investe nella Banca Popolare del Cassinate sostiene la strategia aziendale che mira a utilizzare la raccolta del risparmio per alimentare un sistema creditizio a sostegno delle famiglie e delle imprese residenti nel territorio.



CREAZIONE DI VALORE PER I SOCI (in migliaia di euro)						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Crediti verso la clientela	479.439	488.037	539.004	543.704	481.170	513.361
Raccolta diretta da clientela	733.650	781.441	766.425	765.482	740.511	789.967
Totale prodotto bancario	1.213.089	1.269.478	1.305.429	1.309.186	1.221.681	1.303.327
Totale attivo	1.479.005	1.943.495	2.058.780	2.036.395	1.932.230	1.502.653
Utile lordo	15.620	14.016	13.079	13.019	16.226	14.058
Utile netto	9.305	8.546	8.441	8.086	17.371	8.539
Patrimonio netto	128.509	132.459	119.355	94.904	102.983	105.840
Utile distribuito	4.974	5.104	5.010	4.923	4.864	4.864
Utile accantonato	4.331	3.442	3.431	3.163	12.507	3.675
Utili complessivamente distribuiti dal 1956 (in unità di euro)	72.397.711	77.502.167	82.512.502	87.435.438	92.299.227	97.163.016

I Soci della BPC percepiscono un dividendo che viene erogato annualmente in base all'utile generato nell'esercizio e in base a quanto stabilito dall'Assemblea dei Soci, su proposta del Consiglio di Amministrazione.



La nostra compagine sociale: alcuni numeri

NUMERO DI SOCI SUDDIVISI PER FASCE D'ETA', PERSONA FISICA E GIURIDICA, UOMO O DONNA						
Fascia d'età	U.M.	2015	2016	2017	2018	2019
< 30 anni	n.	72	79	66	63	65
30 – 50 anni	n.	451	428	429	417	489
Oltre i 50	n.	1.112	1.161	1.214	1.275	1.286
Totale	n.	1.635	1.668	1.709	1.755	1.840
Persone Fisiche	n.	1.632	1.665	1.706	1.753	1.838
Persone Giuridiche	n.	3	3	3	2	2
Uomini	n.	968	986	1.001	1.027	1.069
Donne	n.	663	679	705	726	769
Nuovi Soci	n.	62	93	103	104	126

5.5 Servizi e agevolazioni riservati ai Soci BPC

L'impegno della BPC si manifesta nell'attenzione alla tutela e soddisfazione dei Soci e dei clienti, ai quali la banca cerca di offrire prodotti e proposte vantaggiose e chiare. Condizioni di particolare favore sono riservate ai Soci, che sono il corpo costitutivo della Banca e il punto di partenza per qualsiasi programma di crescita e di espansione. La capacità di creare valore per i propri azionisti, ossia la valorizzazione dell'investimento degli stessi, si persegue con un'adeguata politica di remunerazione del capitale effettuata attraverso la distribuzione del dividendo e attraverso l'incremento del valore della quota.

Ai soci la Banca riserva prodotti e servizi dedicati e garantisce la possibilità di accedere a finanziamenti chirografari e aperture di credito in conto corrente a tassi di particolare favore, adeguate politiche di remunerazione del capitale e agevolazioni nella gestione dei propri risparmi.

Continua, inoltre, ad essere operativa all'interno del Flagship di Corso della Repubblica a Cassino, l'area BPC 1955, dedicata proprio alla gestione del rapporto con i Soci.

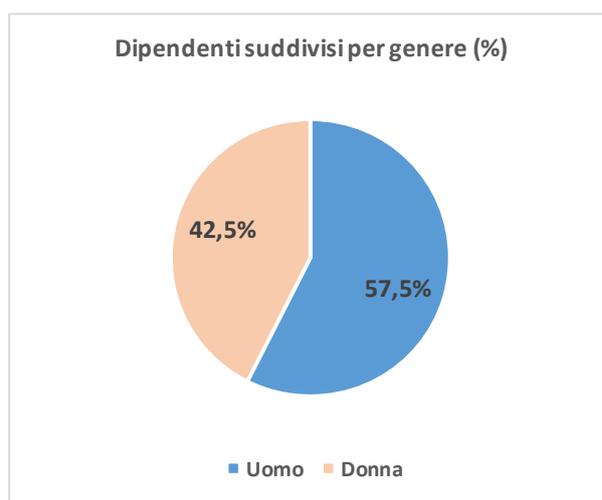
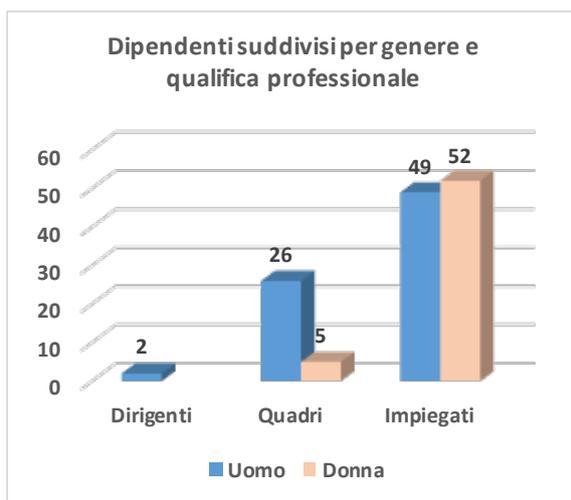
5.6 I nostri dipendenti

La Banca presta massima attenzione nell'assicurare le migliori condizioni di lavoro ed opera al fine di garantire il benessere, la crescita professionale e la valorizzazione del proprio personale, nella consapevolezza che i dipendenti rappresentano una risorsa fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi di medio – lungo periodo.

Il personale dipendente in forza al 31 dicembre 2019 è pari a n. 134 unità (con una riduzione di 10 unità rispetto al 2018). L'età media del personale è di 49,88 anni.

Il 100% dei dipendenti della Banca Popolare del Cassinate è coperto dal Contratto Nazionale dei Bancari – CCNL ABI 2017.

Le donne rappresentano circa il 41,8% del totale dell'organico assunto a tempo indeterminato.



La quasi totalità dei dipendenti è assunta con contratto a tempo indeterminato. Solamente una unità, di recente inserimento, ha, al 31/12/2019, un contratto a tempo determinato.

La percentuale di donne in posizione apicale (dirigente/quadro) è pari a circa il 4 % sul totale dei dipendenti. I dipendenti della Banca Popolare del Cassinate sono espressione del territorio di competenza, infatti

risiedono prevalentemente nelle province di Frosinone e Latina.

5.7 La comunicazione interna

La banca riserva una particolare attenzione all'attività di comunicazione interna, per la quale utilizza una serie di strumenti:

Posta elettronica aziendale	• La posta elettronica rappresenta il mezzo principale per comunicare con i dipendenti
Intranet	• L'intranet aziendale mette a disposizione di tutti i dipendenti procedure e documentazione di settore.
Incontri periodici	• Le riunioni tra preposti di filiale e Dirigenti rappresentano un canale di dialogo essenziale e privilegiato per il corretto funzionamento della struttura organizzativa
Periodico di informazione e company profile	• Il personale dipendente si impegna nella redazione del periodico "BPC News" e del company profile, mezzi utilizzati per la comunicazione verso gli stakeholder della Banca
Newsletter	• La newsletter costituisce un ulteriore strumento di comunicazione che permette ai dipendenti di essere costantemente informati sulle principali novità.
Sito Internet	• La Banca ha messo online, nel corso del 2019, il nuovo sito internet, che, oltre ad essere un canale di informazione istituzionale, è un vero e proprio portale informativo, oltre che vetrina dei prodotti offerti dalla banca e uno strumento operativo.
Social Media	• La Banca nel 2019 ha aperto il suo profilo sia su Instagram che su Facebook e utilizza queste piattaforme per informare il proprio pubblico di riferimento con regolarità e in maniera semplice e immediata.

5.8 La formazione dei dipendenti

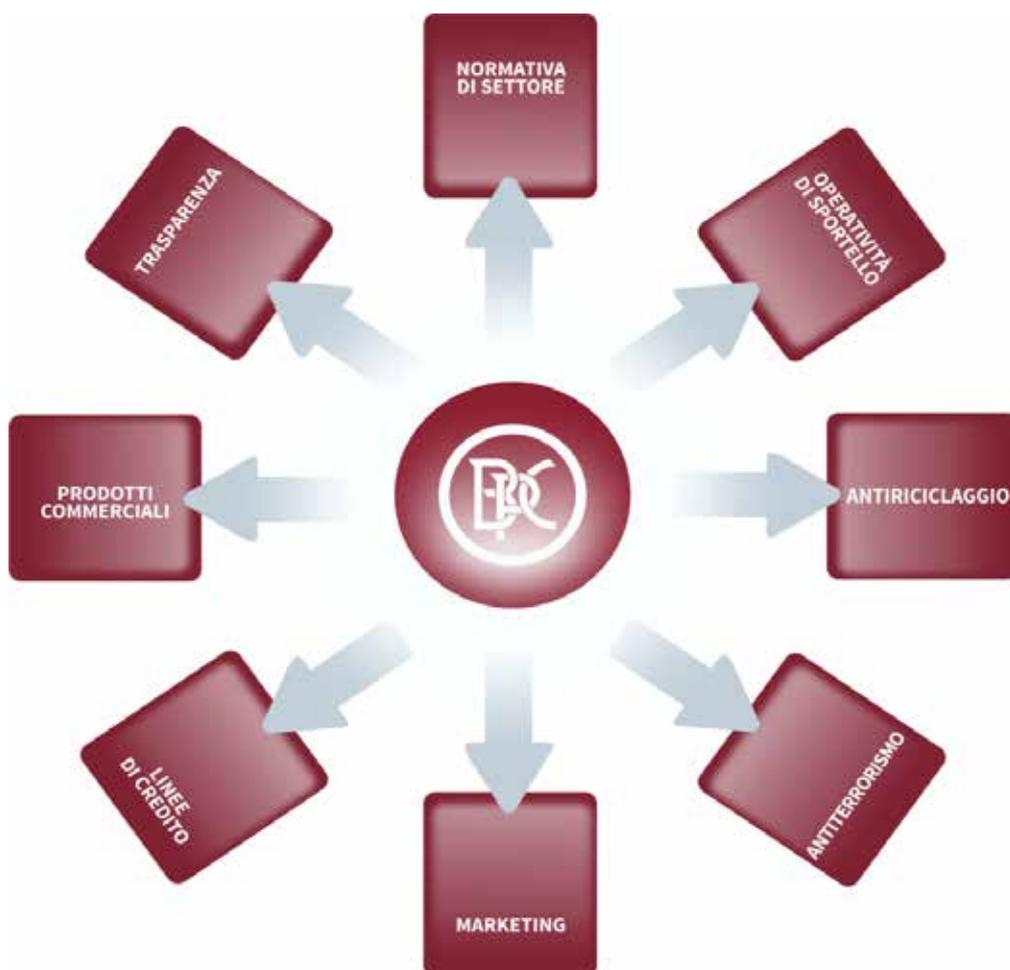
Uno degli obiettivi strategici della Banca Popolare del Cassinate è la valorizzazione delle risorse umane, nella consapevolezza che alla centralità del cliente nell'azione commerciale della Banca, corrisponde la centralità dei Dipendenti nella costruzione di una struttura organizzativa deputata a realizzare e commercializzare prodotti e servizi.

La BPC pone una particolare attenzione alla qualità della formazione offerta ai propri dipendenti, sia della rete territoriale sia delle strutture centrali, erogando corsi di formazione e di aggiornamento con l'obiettivo di accrescere il livello delle competenze tecniche.

L'intensa attività formativa ha previsto lo svolgimento di lezioni in aula, ma anche di percorsi "training on the job", in base ai ruoli ricoperti all'interno della Banca. Inoltre, un focus è stato rivolto a corsi sulla normativa di settore e sugli aspetti commerciali utili allo sviluppo della rete.

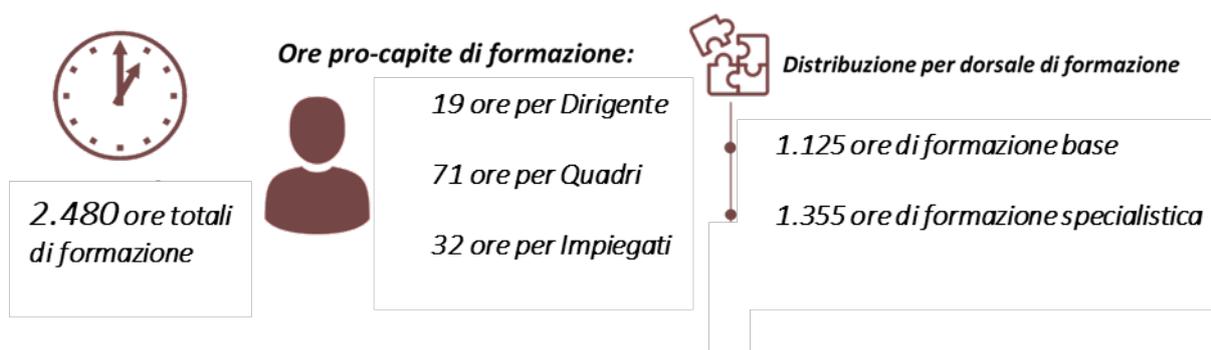
Sono stati inoltre predisposti dei corsi specifici destinati ad una formazione specialistica e di alto profilo, destinati in maniera particolare ad alcuni dipendenti, su nuove normative e sui nuovi prodotti della Banca.

Le principali tematiche oggetto di formazione sono:



Nel corso del 2019 la Banca, in attuazione del piano strategico, ha continuato nell'opera di valorizzazione delle proprie risorse umane, avviando azioni innovative e consolidando una gestione integrata della formazione, nella consapevolezza che il capitale umano è tra i principali elementi strategici, sul quale investire al fine di rafforzare costantemente l'evoluzione della Banca.

La formazione, infatti, soprattutto nel settore bancario, è da considerarsi come una vera e propria leva strategica e non più come un mero costo, in quanto la qualità delle risorse umane è un elemento fondamentale, in grado di creare con la clientela un rapporto di fidelizzazione indispensabile per sostenere la concorrenza.



I continui cambiamenti e la crescente complessità del contesto di riferimento richiedono un aggiornamento professionale continuo anche attraverso la predisposizione di piani di formazione adeguati ad assicurare che il bagaglio di competenze tecniche venga continuamente arricchito e sia al passo con i tempi.

Come per gli anni precedenti, anche il piano formativo 2019 si è sviluppato lungo le seguenti direttrici:

- **aspetti tecnici**, legati all'approfondimento di materie, conoscenze, ruoli e normative connessi alla gestione dei principali rami dell'attività bancaria e, quindi, volta ad accrescere in tutti la consapevolezza nella gestione del rischio;
- aspetti relativi a **cultura di impresa**, attraverso una attività di education che ha interessato tutti i dipendenti della banca, con lo scopo di garantire la copertura del fabbisogno formativo dell'intera struttura;
- consapevolezza delle modalità ottimali di **gestione della relazione con il cliente**, attraverso specifiche sessioni formative volte a formare i dipendenti alla relazione con la clientela;
- **gestione consapevole e secondo principi etici e criteri di sostenibilità nell'erogazione di fidi e finanziamenti**;
- nuova **organizzazione della rete territoriale**.

Particolare attenzione è stata dedicata all'approfondimento di tematiche fondamentali, in materia di antiriciclaggio e trasparenza, nella consapevolezza che ciò rappresenta un fondamentale presidio verso il contenimento dei rischi specifici e di quelli operativi più in generale.

Con le attività di formazione si è cercato di garantire alla Banca il substrato culturale necessario a far sì che tutto il personale sia in grado di assicurare la corretta gestione di problematiche quali, ad esempio, in tema di antiriciclaggio, l'adeguata verifica della clientela, come azione volta a mitigare il rischio di incorrere in reati di riciclaggio e fondamentale base di partenza per una corretta analisi delle singole operazioni.

In materia di trasparenza, invece, la formazione è stata rivolta al personale per fornire le nozioni necessarie alla piena e completa conoscenza degli strumenti disponibili, a livello di composizione, utilizzo e finalità e per una corretta gestione del rapporto banca-cliente.

5.9 Salute e sicurezza sul lavoro

Il D. Lgs. 9 aprile 2008 n°81 impone al datore di lavoro e alle figure che hanno in azienda un ruolo di responsabilità nell'ambito della sicurezza e salute sul luogo di lavoro, di valutare "tutti i rischi" connessi all'attività di lavoro e, dunque, non solo i rischi tradizionalmente ascrivibili al normale ciclo produttivo, ma anche quelli che, sia pure solo indirettamente, sono da correlare all'attività lavorativa ed espongono quindi il lavoratore a un potenziale danno. Sulla scorta di tale criterio si ritiene che anche il rischio "rapina" debba costituire oggetto di valutazione, con specifico riferimento a quei lavoratori che svolgono mansioni comportanti la gestione dei valori.

INDICATORE DI PERFORMANCE - SSL							
	U.M.	2019			2018		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Infortunati sul posto di lavoro	n.	-	-	-	-	-	-
Infortunati in itinere	n.	-	1	1	-	-	-
Casi di malattia professionale	n.	-	-	-	-	-	-
Giornate di lavoro perse per infortunio o malattia professionale	n.	-	4	4	-	-	-
Totale giornate di lavoro perse	n.	-	-	-	533	444	977
Ore lavorate	n.	125.481	88.264	213.745	144.592	94.131	238.723
Tasso di infortunio	n.	-	2,26	0,93	-	-	-
Tasso di malattia professionale	n.	-	-	-	-	-	-
Indice di gravità	n.	-	9,06	3,74	-	-	-
Tasso di assenteismo	n.	5.272,51	6.242,64	5.673,115	5.531,43	7.075,25	6.140,17
Numero di incidenti mortali sul posto di lavoro	n.	-	-	-	-	-	-

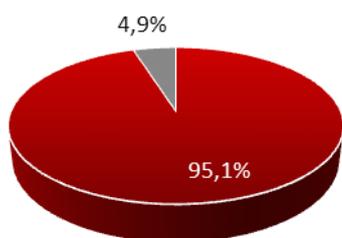
5.10 I nostri clienti

Offrire un servizio di qualità alla clientela significa soddisfarne i bisogni mediante la rilevazione diretta delle esigenze e una serie di prodotti specifici, attraverso il perfezionamento dei processi di gestione del credito, affinché siano rapidi e trasparenti, ma anche attraverso l'evoluzione dei processi di gestione dei reclami e aumentando così la capacità di ascolto, con l'obiettivo di rilevare eventuali sintomi di disagio.

La raccolta dalla Clientela rappresenta una delle attività caratteristiche degli intermediari finanziari come la Banca Popolare del Cassinate. Al 31 dicembre 2019 la raccolta da clientela si attesta a 897.170 mila euro, in crescita rispetto al 2018 (837.605 mila euro).

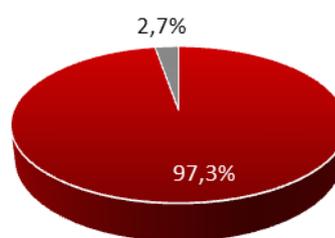
Le condizioni relative ai tassi di interesse offerti sono in linea con la concorrenza e i numerosi servizi offerti hanno un costo concorrenziale. Tutte le condizioni, in ottemperanza alla normativa vigente in materia di trasparenza, sono rese pubbliche sul sito istituzionale e affisse in ciascuna filiale.

Distribuzione territoriale della clientela (Persone Fisiche)



■ Lazio ■ Resto d'Italia

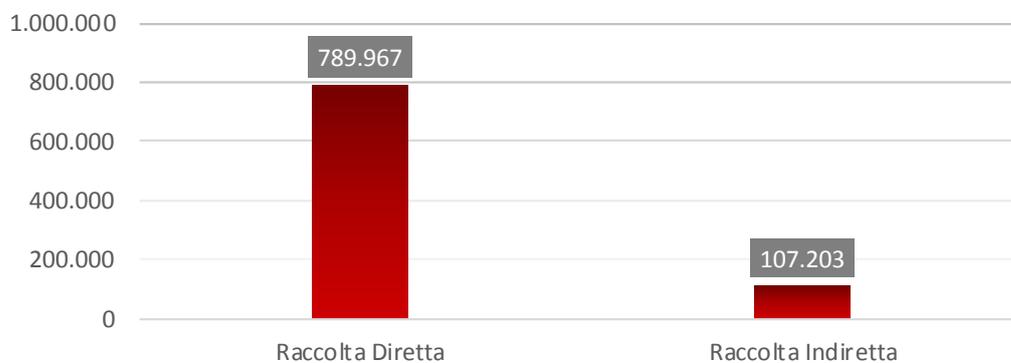
Distribuzione territoriale della clientela (Persone Giuridiche)



■ Lazio ■ Resto d'Italia

RACCOLTA DALLA CLIENTELA (IN MIGLIAIA DI

€)





INDICATORE DI PERFORMANCE					
	U.M.	2019		2018	
		Persone Giuridiche	Persone Fisiche	Persone Giuridiche	Persone Fisiche
Numero di clienti	n.	9.726	50.048	9.223	48.968
Distribuzione dei clienti per anzianità di rapporto					
<i>0-1 anni</i>	n.	1.572	6.621	1.338	6.472
<i>2-4 anni</i>	n.	2.155	5.334	2.134	5.854
<i>5-7 anni</i>	n.	1.888	5.646	1.837	5.209
<i>8-10 anni</i>	n.	1.133	2.864	1.066	2.766
<i>11-20 anni</i>	n.	1.642	6.734	1.571	6.410
<i>Oltre 20 anni</i>	n.	1.336	22.849	1.277	22.257
Totale	n.	9.726	50.048	9.223	48.968
<i>0-1 anni</i>	%	16	13,23	14,51	13,22
<i>2-4 anni</i>	%	22	10,66	23,14	11,95
<i>5-7 anni</i>	%	19	11,28	19,92	10,64
<i>8-10 anni</i>	%	12	5,72	11,56	5,65
<i>11-20 anni</i>	%	17	13,46	17,03	13,09
<i>Oltre 20 anni</i>	%	14	45,65	0,00	45,45
Totale	%	100,00	100,00	100,00	100,00
Distribuzione dei clienti per fasce d'età					
<i>Fino a 32 anni</i>	n.	-	8.435	-	8.477
<i>33-42 anni</i>	n.	-	7.378	-	7.283
<i>43-52 anni</i>	n.	-	9.229	-	9.123
<i>53-67 anni</i>	n.	-	13.479	-	13.115
<i>Oltre i 67 anni</i>	n.	-	11.527	-	10.970
Totale	n.	-	50.048	-	48.968
<i>Fino a 32 anni</i>	%	-	16,85	-	17,31
<i>33-42 anni</i>	%	-	14,74	-	14,87
<i>43-52 anni</i>	%	-	18,44	-	18,63
<i>53-67 anni</i>	%	-	26,93	-	26,78
<i>Oltre i 67 anni</i>	%	-	23,03	-	22,40
Totale	%	-	100,00	-	100,00
Clientela distinta per settore di attività economica					
ALTRE INTERMED.FINANZIARI	n.	11	-	11	-
ALTRE IST.FIN.MON.:ALTRI INT.	n.	2	-	1	-
ALTRE ISTIT FIN/MON: BANCHE	n.	20	-	4	-
AMMINISTRAZIONI CENTRALI	n.	102	-	117	-
AMMINISTRAZIONI LOCALI	n.	78	-	75	-
ASSOC.IMPRESSE NON FINANZIARIE	n.	60	-	56	-
AUSILIARI FINANZIARI	n.	11	-	9	-
ENTI PREVIDENZA/ASSIST.SOCIALE	n.	4	-	2	-
FAMIGLIE - NON RESID.	n.	1	-	1	-
FAMIGLIE CONSUMATRICI	n.	4	-	5	-
FAMIGLIE PRODUTTRICI	n.	3.998	-	3.831	-
IMPRESSE DI ASSICURAZIONI	n.	6	-	6	-
IMPRESSE PRIVATE	n.	2.945	-	2.782	-
IMPRESSE PUBBLICHE	n.	10	-	12	-
IST.NO-PROFIT A SERV.FAMIGLIE	n.	1.532	-	1.362	-
QUASI SOCIETA NON FINANZ ARTIG	n.	359	-	352	-
QUASI SOCIETÀ NON FINANZIARIE	n.	572	-	579	-
UNITÀ NON CLASSIFICABILI /ALTRI	n.	11	-	18	-
Totale	n.	9.726	-	9.223	-

5.11 I nostri prodotti

La Banca offre una vasta gamma di prodotti dedicati a privati e famiglie, giovani, professionisti, associazioni, commercianti, piccole e medie imprese. In particolare, la Banca ha dedicato una gamma di conti correnti, pensati soprattutto per privati e famiglie, denominato "Conto Facile BPC".

Inoltre, la Banca Popolare del Cassinate, tramite accordi di distribuzione con società assicurative leader in campo nazionale ed internazionale, si è dotata di una gamma completa di prodotti di bancassicurazione che consentono alla clientela di scegliere i servizi assicurativi e previdenziali che meglio possano rispondere alle loro esigenze.



In questo campo Banca Popolare del Cassinate ha deciso di perseguire fedelmente la sua filosofia di Istituto indipendente che, in assoluta libertà, mette a disposizione della propria Clientela una selezione di prodotti assicurativi e previdenziali, tra i migliori del mercato, avvalendosi della collaborazione di solide realtà del settore assicurativo, come Arca Vita/Assicurazioni S.p.A e Aviva S.p.a.

La previdenza complementare

La Banca Popolare del Cassinate ha scelto di rispondere alle necessità della propria clientela di costruirsi una pensione integrativa in aggiunta a quella di base avvalendosi della collaborazione di Arca Fondi SGR, tra le prime società italiane ad occuparsi dei Fondi Pensione Aperti, collocando il Fondo Pensione "Arca Previdenza", e di Aviva Spa collocando il Fondo Pensione Aperto istituito in forma di patrimonio separato da tale società appartenente ad Aviva Italia Holding S.p.A. del Gruppo Aviva leader in Gran Bretagna e tra i principali player in Europa che vanta un'esperienza di oltre 300 anni e più di 33 milioni di clienti.

Fondi comuni di investimento

I Fondi Comuni di Investimento rappresentano uno strumento finanziario gestito da una organizzazione di investimento collettivo del risparmio basato sul versamento di capitali da parte di più partecipanti.

La Banca Popolare del Cassinate colloca dal 1998 Fondi Comuni d'Investimento di ARCA FONDI SGR SPA, una tra le principali Società di Gestione del Risparmio operanti in Italia nello specifico segmento dei Fondi Comuni.

Prodotti "green"

Da sempre attenta all'ambiente e alla tutela del territorio, la Banca Popolare del Cassinate ha anche messo a disposizione della clientela un'ampia gamma di prestiti e finanziamenti della gamma "green", in grado di fornire strumenti importanti per la realizzazione di interventi a favore dell'ambiente. I diversi prestiti BPC, infatti, sono dedicati al rifacimento degli edifici in ottica di efficientamento energetico, all'acquisto di mezzi di locomozione elettrici o a basso impatto ambientale, all'installazione di sistemi di risparmio/produzione dell'energia, come, ad esempio, pannelli solari e fotovoltaici.

Altre iniziative in favore dei clienti

La Banca Popolare del Cassinate ha stipulato una serie di convenzioni con Associazioni di Categoria, con l'obiettivo di sostenere le famiglie e le imprese attraverso un'articolata serie di proposte che hanno trovato il consenso di moltissime aziende operanti sul territorio. Tra queste, particolarmente importante è l'adesione della BPC al Fondo di Garanzia per le PMI, l'iniziativa dello Stato per sostenere le piccole e medie imprese italiane, agevolando il loro accesso al credito.

Progetto PRIMA IDEA

"Prima Idea" è un'iniziativa, promossa dalla Banca Popolare del Cassinate in collaborazione con l'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale, che ha l'obiettivo di accompagnare i giovani che hanno progetti da realizzare e soluzioni da proporre.

"Prima Idea" trova origine nella "Officina delle idee", un laboratorio nato nel 2010 con l'obiettivo di creare incontri informali tra imprenditori, rappresentanti del mondo economico e delle istituzioni, per proporre soluzioni e studiare proposte per il miglioramento del territorio. Grazie al contributo di idee dell'Università di Cassino, è emersa l'esigenza di favorire la fase di start up delle imprese. E' così nata la "prima idea" promossa dalla BPC: un finanziamento di progetti innovativi proposti da giovani imprenditori, per cui è stato pubblicato un bando. Con questo progetto, la Banca Popolare del Cassinate ha messo a disposizione un plafond di un milione di euro destinati al finanziamento di start up innovative, promosse dai giovani del territorio. Il cuore di questa iniziativa è costituito dalla fiducia che la Banca dà al valore dell'idea proposta, "scommettendo" sulla sua validità attraverso l'offerta di un finanziamento di 50.000 euro a tasso zero rimborsabili in dieci anni. Ciascun prestito può essere integrato se il progetto imprenditoriale ha positive ricadute occupazionali.

Al fine di valutare le proposte è stata creata una Commissione composta da esponenti del mondo accademico, del mondo imprenditoriale, delle associazioni professionali e di settore, del mondo bancario. L'obiettivo primario della Commissione è valutare il reale valore dell'idea, senza basarsi sulle considerazioni tipiche del settore bancario, ma scegliendo di investire sul valore dell'idea, dando credito alla creatività, alla capacità innovativa, alla concreta fattibilità e alla sostenibilità.



La prima fase del progetto si è chiusa nel 2015. Nel 2016 è stata avviata la seconda edizione di "Prima Idea", conclusasi il 31 dicembre 2018, nel corso della quale è stato raddoppiato il plafond dedicato al finanziamento (portato a 2 milioni di euro) e sono stati ampliati gli ambiti di intervento di "Prima Idea". Nel 2019 la Banca Popolare del Cassinate ha emesso un nuovo bando, valido per il biennio 2019-2020, che conferma le condizioni del bando precedente e gli ambiti di intervento, ovvero:

- **Tutela e valorizzazione del territorio** (sviluppo sostenibile; tutela del patrimonio ambientale, artistico e culturale; turismo)
- **Sviluppo dell'economia della conoscenza e dell'innovazione** (innovazioni di prodotto; media e comunicazione; nuove tecnologie)
- **Inclusione sociale e cittadinanza attiva** - *Servizi sociali e terzo settore* (accesso al lavoro; pari opportunità; impegno civile; attività con forte impatto sociale e una forte impostazione etica)

- **Artigianato** e recupero degli antichi mestieri
- **Arti e culture** (produzione artistica; formazione e sviluppo)
- **Agricoltura** (produzioni agricole; recupero di terreni abbandonati).

Quasi 100 i progetti presentati in questi anni e circa 50 i progetti imprenditoriali approvati dalla commissione che hanno potuto accedere al finanziamento. Uno strumento importante per la creazione, in provincia di Frosinone e in tutto il territorio di competenza della banca, di diverse nuove imprese, che spaziano dalla produzione industriale ai servizi alla persona, dalla produzione artistica a quella musicale, dal marketing e comunicazione ai progetti di efficientamento energetico.

5.12 Monetica

La Banca Popolare del Cassinate continua a riservare la massima attenzione allo sviluppo e alla gestione dei servizi di incasso e pagamento che, con particolare riferimento al settore della monetica, rappresentano una consistente parte delle commissioni attive della Banca.

Al fine di rafforzare la propria rete territoriale e di migliorare il servizio reso ai correntisti, sono stati diffusi nuovi ATM "evoluti", cioè in grado di consentire non solo prelievi, ma anche versamenti di contanti e assegni e di effettuare molteplici operazioni, come le ricariche telefoniche, il pagamento di alcuni bollettini, le ricariche di carte prepagate, la verifica del saldo e dei movimenti del proprio conto corrente. Il progetto che è stato avviato nel 2010, trova oggi piena attuazione con 31 ATM Evoluti.

Particolare attenzione meritano le carte prepagate "Carta Evo", dotata di codice IBAN (e dunque che consente anche di effettuare e ricevere bonifici), e la prepagata semplice "Carta Ricarica", realizzate grazie alla collaborazione con il gestore informatico Phoenix. Si tratta di carte particolarmente versatili e in grado di rispondere alle esigenze di diverse fasce di clientela.

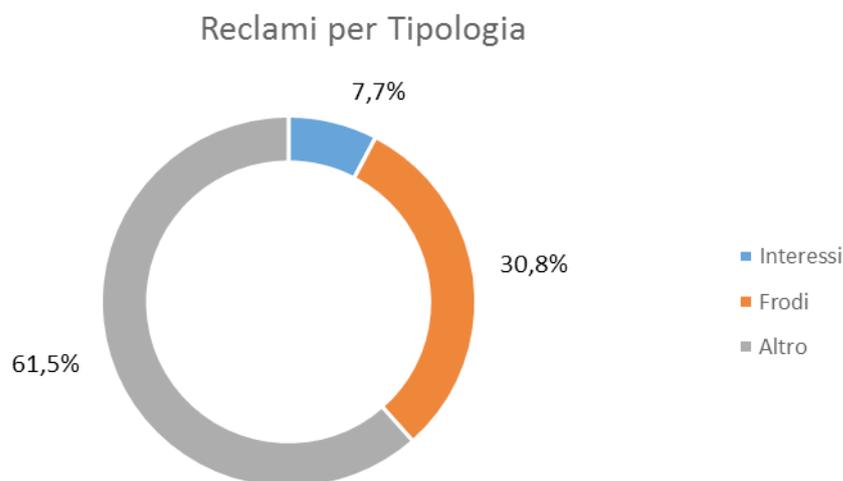
In collaborazione con Nexi, poi, sono state attivate e implementate diverse attività inerenti sia il comparto di acquiring (accettazione delle carte di pagamento sui diversi canali sia fisici che digitali) sia la gestione dell'attività di issuing tipica della gestione delle carte di credito con prodotti dedicati a target specifici di clientela il cui funzionamento è opzionalmente gestibile dal cliente con le diverse forme anche più evolute di gestione della plastica.

5.13 La trasparenza nei confronti della clientela

La Banca Popolare del Cassinate, da sempre impegnata a garantire una comunicazione chiara e trasparente con il cliente, ha aderito all'accordo per la costituzione dell'Ufficio Reclami per la finalità di tutela della clientela nell'ambito dei rapporti che essa intrattiene con le banche e gli intermediari finanziari, al fine di dirimere qualunque controversia derivante da contratti o servizi bancari o finanziari, avente ad oggetto rilievi circa i comportamenti od omissioni della banca ed il modo in cui essa abbia gestito operazioni o servizi.

L' "Arbitro Bancario Finanziario" o "ABF" ha il compito di dirimere in sede stragiudiziale le controversie tra banche e clienti, che non abbiano trovato soluzione per mezzo dell'Ufficio Reclami.

I reclami pervenuti nel 2019 sono 13, in diminuzione rispetto allo scorso anno (25 nel 2018).



5.14 I nostri fornitori

Le politiche inerenti l'acquisto di beni e servizi sono incentrate su principi di correttezza e di trasparenza oltre che su criteri di affidabilità orientati ad un efficientamento funzionale dell'intera struttura.

La volontà di perseguire un continuo miglioramento, attraverso l'ottimizzazione dei processi, comporta una continua ricerca necessaria al reperimento delle migliori competenze, professionali e tecniche, di cui è possibile fruire sul mercato, sia interno sia esterno.

La rispondenza ai requisiti tecnici richiesti, le capacità professionali, la presenza di certificazioni e, non ultimo, le valutazioni sul rapporto qualità-prezzo, rappresentano fattori preferenziali per la selezione dei fornitori.

L'attuazione delle linee guida tracciate dall'Amministrazione della Banca sottolinea l'importanza della relazione che si innesca con il fornitore che, proprio in ragione di tale considerazione, diventa, per la Banca, uno stakeholder rilevante. Ne consegue che l'attivazione di un rapporto basato sulla collaborazione e sulla partecipazione, incide positivamente sia sull'offerta finale di beni e servizi per la nostra Clientela sia sul consolidamento, nel territorio di competenza, del proprio marchio.

Appare evidente come la caratteristica di banca di prossimità del nostro Istituto tenda a favorire la relazione con fornitori cosiddetti "locali". Si tratta di imprenditori, di artigiani, di aziende di piccole o medie dimensioni che, generalmente, sono anche Clienti della Banca. Ovviamente, la selezione di tali fornitori viene effettuata verificando la presenza di eventuali conflitti di interessi.

Per le prestazioni che rivestono rilevanza nazionale, la scelta dei fornitori viene effettuata, oltre che per la conoscenza del marchio, in base alla valutazione di parametri di efficienza dei servizi offerti. In fase di acquisto vengono privilegiate le forniture di beni e/o materiali a basso impatto ambientale. Per alcune tipologie di lavorazioni e, in particolare, per le attività inerenti l'ICT, la Banca fa ricorso all'outsourcing.

5.15 Collettività

“

*Abbiamo a cuore un capitale prezioso:
il nostro territorio*

”

Il principale elemento che caratterizza l'azione della Banca Popolare del Cassinate, nel rispetto della sua natura di Banca locale, è il profondo radicamento sul territorio, la conoscenza della realtà locale, sia da un punto di vista economico, sia dal punto di vista sociale, storico, culturale.

Il rapporto con la comunità locale e l'impegno a sostenere l'attività delle imprese, viene giorno dopo giorno consolidato promuovendo lo sviluppo del territorio e studiando diverse proposte a favore di famiglie, giovani e imprese.

L'attenzione della BPC al territorio è stata anche declinata in un costante impegno a favore delle categorie più svantaggiate, delle famiglie in difficoltà, della necessità di promuovere in tutti un atteggiamento altruistico e solidale.

BPC e giovani

La BPC ha continuato nel suo impegno per tutelare e garantire il diritto allo studio con:

il programma di rateizzazione delle tasse universitarie

il finanziamento a tasso zero dedicato all'acquisto di materiale didattico e scolastico

la predisposizione di conti correnti dedicati, in maniera specifica, ai giovani e agli studenti, ai quali la banca riserva particolari agevolazioni;

la predisposizione di un finanziamento (Diviso Dodici Scuola) dedicato al sostegno delle famiglie impegnate nell'acquisto di materiale didattico e, in generale, nelle spese inerenti i percorsi di studio e di formazione.



Inoltre, presso la BPC, molti studenti dell'Università di Cassino hanno potuto effettuare tirocini e stage, che hanno rappresentato delle preziose esperienze formative e un'occasione di crescita professionale.

BPC e Istituzioni territoriali

La Banca ha instaurato da tempo una stretta collaborazione con l'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale, sostenendone l'attività didattica e di ricerca scientifica. Anche nel 2019, la BPC ha partecipato al Career Day, organizzato presso l'Università di Cassino, al fine di favorire l'incontro tra il mondo universitario e il mondo del lavoro.

Costante anche la collaborazione con tutte le principali istituzioni scolastiche e di formazione del territorio.

BPC e la cultura

Anche nel corso del 2019 la Banca Popolare del Cassinate ha riservato una particolare attenzione non soltanto agli aspetti economici dello sviluppo del territorio, ma anche alla crescita sociale e culturale della propria comunità di riferimento, sostenendo attività culturali, religiose, sociali e sportive e facendosi anche proponente attiva e propositiva di iniziative ed eventi.

La BPC ha cercato di proporsi sul territorio come partner affidabile e come interlocutore privilegiato anche nell'ambito artistico e culturale e questa scelta è stata legata non ad un semplice ruolo di mecenatismo, ma alla convinzione che il benessere di un territorio non possa essere misurato solo su parametri economici, ma debba essere correlato ad un più generale concetto di benessere di chi lo abita. In tale ottica, dunque, diventano fondamentali fattori come la possibilità di accedere a proposte culturali e formative di alto livello, la facilità nella fruizione dell'offerta musicale, artistica, letteraria, scientifica, l'attenzione alla ricerca, il diritto allo studio, le pari opportunità.

Va anche rimarcato che l'attuale crisi economica ha reso più difficile il reperimento di risorse adeguate da parte delle istituzioni e degli enti locali che, in molti casi, non sono stati in grado, come nel passato, di sostenere autonomamente quelle attività che fanno parte delle tradizioni locali e delle aspettative del territorio, per la cui realizzazione, sempre più spesso e in maniera più marcata rispetto agli anni passati, è stato necessario il contributo di privati e, dunque, anche del nostro Istituto.

Accanto al supporto economico, tuttavia, la banca ha messo a disposizione anche la propria organizzazione e le proprie strutture, declinando il proprio contributo non come una semplice sponsorizzazione, ma come vera e propria partnership nella quale particolare attenzione è stata riservata allo sviluppo delle relazioni e alla valorizzazione degli eventi più significativi.

Nel 2019 la BPC ha rinnovato il sostegno ad **eventi con i quali c'è da anni una partnership consolidata**. Ricordiamo, innanzitutto, *Atina Jazz*; il *Premio Giovenale*; il *Premio S. Tommaso* e il *Concorso Veritas et Amor*; il *Festival Gazzelloni* di Roccasecca. Ricordiamo, ancora, il *Festival delle storie*, *Pastorizia in Festival* e il *Festival del Folklore* in Val di Comino, insieme a *Via di banda*, il festival dedicato alle bande musicali e alle street band; i *Concerti sul Monte Leuci* a Pontecorvo; il *Casalvieri Summer Festival*; il *Gaeta Jazz Festival*. Nel periodo estivo, inoltre, la BPC è stata presente anche nelle iniziative proposte dalla città di Frosinone, come il *Festival Internazionale dei Conservatori*. La BPC è stata anche partner dei *Fasti Verolani*, una delle più prestigiose manifestazioni del territorio, dedicata agli artisti di strada e ha sostenuto la prestigiosa manifestazione letteraria *Libri sulla Cresta dell'onda*, giunta quest'anno alla sua ventiseiesima edizione.

E' stato inoltre rinnovato il sostegno ad iniziative di particolare rilievo, tra cui il *Gonfalone* e il *Certamen Ciceronianum* di Arpino, eventi a cui la banca non poteva mancare in virtù della presenza di una nostra filiale nella città natale di Cicerone.

A febbraio in occasione dell'apertura dei festeggiamenti in onore di San Benedetto, la Banca Popolare del Cassinate ha sostenuto la realizzazione dello splendido concerto "Musica per la pace", tenuto a Cassino dalla Rome International Orchestra diretta dal Maestro Giorgio Proietti e che ha rappresentato un momento artistico di particolare prestigio nell'ambito del programma delle celebrazioni in onore del Santo Patrono d'Europa.

Nel corso dell'estate, poi, la banca ha sostenuto la seconda edizione di una manifestazione particolarmente suggestiva, dedicata soprattutto ai bambini e alle famiglie. Si tratta de *Il Bosco delle Favole*, che ha trasformato le Terme Varroniane di Cassino in un bosco incantato nel quale i più piccoli hanno potuto incontrare

gli eroi delle fiabe. Un evento che ha permesso di valorizzare uno dei luoghi più belli della città di Cassino e di attrarre molti turisti.

La Banca, inoltre, sostiene la maggior parte delle manifestazioni più prestigiose del territorio, affiancando il lavoro di enti, associazioni, pubbliche amministrazioni in attività che hanno un grande rilievo culturale, con positive ripercussioni anche sul turismo e sulla promozione dell'eccellenza locale.

A marzo 2019, inoltre, la Banca ha confermato la sua adesione e il suo sostegno al Festival della Dottrina Sociale della Chiesa che, anche quest'anno, è stato promosso dal Comitato Sale (Sviluppo Associazionismo Laicale) nei giorni 25 e 26 marzo presso l'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale. La manifestazione, giunta alla sua ottava edizione, è stata sostenuta dalla BPC sin dal Primo anno, a conferma dell'impegno della banca sui temi legati al volontariato, al terzo settore, all'economia civile, alla responsabilità sociale d'impresa. Il titolo dell'edizione 2019 è stato *"La Bellezza splendore della verità: vivere la libertà, vincendo il silenzio degli innocenti"*. Nella prima giornata di lavori si è parlato di *"Religione e società: famiglia produzione, cultura"* e, nel pomeriggio, si è riflettuto sul tema: *"Lavoro, piena occupazione – terzo settore – relazioni – dignità del lavoratore"*. Nella seconda giornata, le due sessioni si sono occupate di *"Sistema Educativo"* e di *"Popolo e democrazia"*, con un particolare focus sulla partecipazione e l'impegno socio-politico-culturale dei cattolici.

La Banca Popolare del Cassinate, nel 2019, ha anche sostenuto la candidatura in forma associata dei Comuni di Cassino, Roccasecca e Aquino al Titolo di **"Città della Cultura della Regione Lazio 2020"**. L'iniziativa, giunta alla sua terza edizione, è stata istituita con la legge di stabilità regionale 2017 e consente – come si legge nel bando - «l'erogazione di contributi finalizzati all'attuazione di un programma di progetti, iniziative e attività di valorizzazione e fruizione del patrimonio culturale, materiale e immateriale regionale, anche al fine di promuovere la crescita del turismo e degli investimenti nel territorio». Le tre città – in ciascuna delle quali la BPC ha una propria filiale - hanno deciso di presentare la loro candidatura in forma associata, creando una virtuosa sinergia.

La Banca ha anche sostenuto, nel mese di aprile, la prima edizione del *Melanoma Day*, una giornata dedicata all'informazione scientifica e alla prevenzione sanitaria, con la possibilità di accedere a visite dermatologiche gratuite per prevenire i melanomi.

In un'ottica di tutela delle aziende e dei lavoratori, inoltre, la banca ha rinnovato e confermato la propria partecipazione alle iniziative proposte dall'UOS PRESAL SUD (Prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro) della ASL di Frosinone nell'ambito della **Settimana Europea per la Sicurezza e la Salute sui Luoghi di lavoro** promossa dall'OSHA (Agenzia Europea per la Sicurezza e la salute sul lavoro). Tante le iniziative organizzate con l'obiettivo di sensibilizzare gli studenti delle ultime classi delle scuole di ogni ordine e grado, le aziende e i cittadini sul tema - attuale e importantissimo - della sicurezza sui luoghi di lavoro. L'evento, giunto alla sua tredicesima edizione, si è tenuto dal 21 al 26 ottobre presso l'Istituto Magistrale Statale M. T. Varrone di Cassino. La Banca Popolare del Cassinate anche quest'anno è stata partner dell'evento ed è stata presente con un proprio stand, con l'obiettivo di *contribuire a promuovere una cultura della sicurezza, della tutela della salute e del benessere dei lavoratori*.

Altro punto focale dell'attività della BPC è la promozione dello sport attraverso il sostegno offerto a manifestazioni e associazioni che promuovono la pratica sportiva. Ricordiamo, in particolare, il Cassino Calcio e la BPC Virtus Cassino, la squadra di basket sostenuta dalla BPC che sta riscuotendo molti successi e soddisfazioni sportive e che nel corso del 2019, prima e unica realtà del cassinate a raggiungere la serie A, ha militato nel campionato di serie A2.

La BPC, inoltre, ha contribuito alle attività di numerose associazioni sportive distribuite su tutto il territorio di competenza.

Confermata, inoltre, la già menzionata **partnership tra la Banca Popolare del Cassinate e l'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale**, che la BPC ha affiancato sostenendone la didattica, la ricerca e, in generale, tutta l'attività accademica.

Da segnalare anche la partecipazione della BPC al *Career Day*, l'iniziativa di job placement, di orientamento in entrata e in uscita dedicata agli studenti, ai laureati e ai laureandi per favorire la conoscenza dell'offerta formativa proposta dall'Università e favorire l'incontro con il mondo del lavoro.

Inoltre, presso la BPC, molti studenti dell'Università di Cassino hanno potuto effettuare tirocini e stage, che hanno rappresentato delle preziose esperienze formative e un'occasione di crescita professionale. La possibilità di effettuare tirocini formativi, nel 2019, ha riguardato anche gli studenti delle scuole superiori che, grazie alla riforma della scuola comunemente detta "la buona scuola", devono effettuare dei periodi in azienda, nella cosiddetta "alternanza scuola-lavoro".

La Banca Popolare del Cassinate ha confermato, dunque, il suo impegno ad investire sulle realtà di eccellenza del territorio, puntando sullo studio, sulla formazione, sul perfezionamento.

In occasione del Natale, la banca ha confermato quella che è ormai una felice tradizione, ovvero l'installazione di **luminarie artistiche** sulle facciate delle principali filiali (Cassino, Frosinone, Sora, Ceprano, Ceccano, Formia), riscuotendo un notevole successo e, ancora una volta, valorizzando il lavoro di un'azienda locale. Al tradizionale appuntamento con le luminarie, si è aggiunta un'importante novità con una serie di proiezioni artistiche luminose che hanno trasformato le facciate di alcuni palazzi del centro.

A Natale, inoltre, è stata confermata, anche per il 2019, la collaborazione con gli organizzatori de "Il Magico Bosco di Natale", tenutosi alle Terme Varroniane di Cassino. Una manifestazione che ha avuto un grandissimo successo e ha registrato un record di presenze.

La BPC, inoltre, è stata presente con uno suo stand anche al Christmas Village di Frosinone

Sempre a Frosinone, nella filiale di Via Marco Tullio Cicerone, in occasione delle festività natalizie, un appuntamento dedicato ai più piccoli con il "concerto illustrato" Little Pier che ha avuto come protagonisti il cantautore Pier Cortese e il Coro Voci Bianche "LietArmonia" dell'Associazione Musicale "Giardino delle Note", diretto dal Maestro Katia Sacchetti.

Non sono mancate, nel corso dell'anno, occasioni di partecipazione ad importanti iniziative di solidarietà come, ad esempio, il sostegno garantito al Comune di Cassino per la realizzazione di un progetto per **l'affido familiare**, rivolto a minori che vivono situazioni familiari di profondo disagio e alle famiglie disposte ad accogliere temporaneamente un minore proveniente da una condizione di difficoltà.

Nei mesi di ottobre e novembre la banca è stata coinvolta in due appuntamenti dedicati all'educazione finanziaria.

Il 25 ottobre, a **Formia**, il convegno "**I NOSTRI SOLDI – Risparmio, investimento finanziamento e la tutela dei consumatori**", un evento nato con l'obiettivo di offrire uno sguardo completo sulla tutela del consumatore alle prese con la gestione del denaro. Si è parlato di casi di attualità, della normativa nazionale ed europea e dei nuovi strumenti di tutela alternativi alla causa. L'evento era inserito tra le iniziative del Mese dell'Educazione Finanziaria, giunto alla sua seconda edizione, in programma in tutta Italia dal 1 al 31 ottobre 2019 e promosso dal Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria per offrire a tutti occasioni gratuite e di qualità per accrescere le conoscenze di base sulla gestione e programmazione delle risorse finanziarie personali e familiari.

A novembre la BPC ha ospitato l'incontro "Le operazioni di finanza straordinaria a supporto della crescita". Si è trattato di uno dei quattro incontri pomeridiani tematici promossi dalla Sezione *Finanza, Credito, Assicurazioni e Immobiliare* di Unindustria che si sono aperti a Roma il 7 novembre e, dopo Cassino, sono proseguiti anche a Latina e Viterbo. Tali appuntamenti si sono posti l'obiettivo di fornire alle imprese associate una panoramica sulle opportunità offerte dal sistema finanziario a supporto della crescita e degli investimenti. Inoltre, hanno rappresentato anche delle occasioni per i partecipanti per fare networking attraverso il confronto con competitor e possibili partner. Il tema prescelto ha riguardato le operazioni di finanza straordinaria a supporto della crescita e, in appendice, un intervento sulla finanza a impatto sociale.

BPC e mondo sportivo

La Banca presta una particolare attenzione alla promozione dello sport attraverso il sostegno offerto a manifestazioni e associazioni sportive.

In particolare, la BPC sponsorizza la BPC Virtus Cassino, squadra di basket che, nel giro di pochi anni, ha ottenuto grandi successi e che, tuttavia, oltre al lavoro per potenziare la prima squadra, ha sempre riservato una grande attenzione al settore dei giovani e dei bambini, con una sezione dedicata al minibasket.

La BPC sostiene anche la squadra di calcio che veste i colori della città di Cassino e il CUS Cassino, il Centro Sportivo Universitario.

Nel corso del 2019 la Banca è stata anche tra gli sponsor della Maratona di Primavera, che, ogni anno, coinvolge appassionati di sport, ma anche famiglie e semplici cittadini e di molte altre attività sportive su tutto il territorio.

Non possono non essere menzionati anche i successi sportivi di Giuseppe Campoccio, Ten.Col. Ruolo d'Onore genio guastatore Alpino, Atleta del Gruppo Sportivo Paralimpico Difesa - Atleta Paralimpico Nazionale Italiana ma anche impiegato presso la Banca Popolare del Cassinate.



BPC e arte

Anche nel 2019, inoltre, la Banca Popolare del Cassinate ha partecipato a "Invito a Palazzo", l'iniziativa promossa dall'ABI per l'apertura al pubblico in tutta Italia dei Palazzi Storici e delle Collezioni artistiche delle Banche italiane aderenti all'iniziativa. Si è trattato di un momento particolarmente importante, che ha visto la banca inserirsi nel circuito nazionale degli istituti di credito italiani maggiormente impegnati nell'ambito culturale. E' stata aperta al pubblico la filiale di Sora, con speciali eventi dedicati ai più piccoli: per loro, una mattinata all'insegna del divertimento, delle fiabe e della fantasia, con uno spettacolo dedicato al mondo di Peter Pan.

5.16 Comunicazione e promozione

La Banca Popolare del Cassinate adotta forme di comunicazione improntate alla massima collaborazione, correttezza e trasparenza, anche avvalendosi del proprio sito internet, che, nel 2019, è stato completamente rinnovato ed è un importantissimo strumento di promozione e di esplicazione di nuovi prodotti e iniziative. Anche nel 2019 la BPC ha svolto un'attività di marketing orientata alla promozione del brand, alla formulazione e diffusione di nuovi prodotti, alla diffusione in tutta la rete dello stile della BPC, mediante lo slogan "un nuovo modo di fare banca" e il nuovo layout delle filiali. L'intera attività di marketing e di comunicazione è stata effettuata e programmata avvalendosi di moderni strumenti di valutazione per modelli applicativi di geomarketing e iniziando a sperimentare lo studio della customer satisfaction e della customer experience. Punti focali su cui la Banca si è concentrata nell'ambito della propria attività di comunicazione sono la pubblicazione del periodico **BPC News**, del **company profile** e, come già ricordato, l'implementazione del sito web, mezzi attraverso i quali è possibile approfondire la conoscenza dell'Istituto e dei prodotti, ma anche informarsi su tutto ciò che riguarda l'impegno della Banca e l'accessibilità ai servizi offerti. Il nuovo sito è un portale informativo imprescindibile sia per quanto riguarda l'attività istituzionale della Banca sia come strumento per la promozione dell'offerta commerciale

Inoltre, la Banca ha creato il suo profilo ufficiale su due social media, ovvero Instagram e Facebook. Due canali il cui scopo non è quello di fornire assistenza ai clienti dal punto di vista operativo, ma che sono importanti strumenti di diffusione delle informazioni sull'attività istituzionale della banca e sui nuovi prodotti, con particolare riguardo alle iniziative che hanno una più importante ricaduta sociale sul territorio.

Particolare attenzione e cura sono state dedicate ai rapporti con gli organi di stampa, attraverso la diffusione precisa e puntuale di informazioni e dati relativi all'attività della Banca. Nel 2019 sono stati diffusi circa 40 comunicati stampa, sempre recepiti prontamente da giornali, televisioni, radio, portali di informazione online. Importante la campagna pubblicitaria relativa alla gamma di finanziamenti BPC Prestiti personali, che mira all'offerta di strumenti adeguati a sostenere privati e famiglie nelle loro attività e nei loro percorsi di vita, come ad esempio il "Prestito Diviso – Cerimonia" o il "Prestito Diviso – Vacanze", oppure ancora il "Prestito Scuola".

Non meno importante è il lavoro svolto per la diffusione di strumenti innovativi e nuove tecnologie per l'esecuzione di operazioni bancarie. Sono stati installati i sempre più diffusi ATM evoluti, che consentono operazioni di prelievo ma anche di versamento. Inoltre, sono stati implementati i servizi digitali, come, ad esempio, le app disponibili per gestire anche tramite smartphone e tablet il proprio conto corrente, le carte prepagate, le carte di credito.

BPC On

Continua a mantenere un ruolo strategicamente rilevante (e che certamente diventerà ancora più significativo nel prossimo futuro) BPC ON, il servizio di videoconsulenza della BPC nato nel 2013 e che vanta una postazione nel flagship di Cassino e una nella filiale di San Donato Val di Comino. Si tratta di uno strumento importante per garantire contatto personale e consulenza anche nelle zone più periferiche, nelle quali la BPC non è presente in maniera strutturata con una filiale, ma offre comunque i suoi servizi attraverso, ad esempio, postazioni di ATM "intelligente".



Un servizio che va a beneficio di tutto il territorio e in particolare delle aree più periferiche.

Nel corso del 2019 è proseguita un'importante attività di supporto alla rete commerciale, con particolare riguardo alla filiale di San Donato Val di Comino, con la possibilità di mettere a disposizione dell'utenza anche servizi di consulenza specialistica.

Inoltre, la struttura di BPC ON potrebbe garantire servizi anche al di fuori del consueto orario di lavoro, estendendo la possibilità di contattare la banca anche nelle ore serali, il sabato mattina o comunque negli orari in cui cessa l'operatività tradizionale delle filiali.

5.17 Enti e Associazioni

La Banca intrattiene rapporti costruttivi, continuativi e trasparenti con tutti gli Stakeholder, ivi inclusi enti ed istituzioni.

Nel 2019 la banca ha confermato la propria disponibilità ad anticipare ai lavoratori l'indennità della Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria, così come stabilito, nel 2018, nella convenzione firmata tra la Banca Popolare del Cassinate e le organizzazioni sindacali CGIL, CISL, UIL e UGL della Provincia di Frosinone per sostenere lo sviluppo del territorio, le famiglie, le aziende.

La Banca, inoltre, ha offerto il proprio supporto al mondo della pubblica amministrazione PagoPA, il nuovo sistema di pagamenti elettronici che rende più semplice e sicura ogni transazione. Una riforma importante che crea una nuova modalità per eseguire i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione tramite i Prestatori di Servizi di Pagamento aderenti, utilizzando, sempre, una modalità standardizzata.

I rapporti istituzionali con le Autorità di Vigilanza e le Istituzioni Pubbliche sono improntati a principi di correttezza e trasparenza, nel rispetto dei reciproci ruoli escludendo comportamenti ed atteggiamenti volti ad influenzarne (o che possano sembrare voler influenzare) impropriamente e/o indebitamente l'operato, contrastando qualsiasi forma di corruzione. Nell'ambito delle iniziative svolte, l'impegno della Banca si è concretizzato in un rapporto di stretta sinergia e fiducia con enti e istituzioni di rilevanza locale e nazionale, con l'impegno a supportare la comunità in modo positivo con una costante attenzione alle priorità e ai bisogni dei territori in cui la Banca opera.

Tra le principali associazioni e collaborazioni della Banca nell'ambito dei servizi finanziari si segnalano:

- ABI – Associazione Bancaria Italiana: i cui associati rappresentano, direttamente o indirettamente, la totalità delle aziende di credito italiane o operanti in Italia e la parte più significativa degli intermediari finanziari;
- Fondo Interbancario di tutela dei depositi: consorzio obbligatorio riconosciuto dalla Banca d'Italia che copre depositi nominativi in caso di default delle banche;
- Associazione Nazionale fra le Banche Popolari: la tutela del Credito Popolare sotto il profilo normativo, costituisce l'obiettivo primario per l'Associazione che, in rappresentanza della Categoria, è chiamata a mantenere relazioni strategiche con le maggiori istituzioni di riferimento del Paese, così come del contesto comunitario e internazionale.

Alcuni esponenti del Top Management di BPC partecipano attivamente ad associazioni di categoria.

Il Presidente della Banca, dott. Donato Formisano, riveste numerosi incarichi. Tra questi, ricordiamo che dal 2011 è componente del Consiglio della CCIAA di Frosinone in rappresentanza del settore creditizio e assicurativo; nel 2019 è stato nominato Vice Presidente Vicario della Invest Banca dal 2019.

Il Vicepresidente della Banca, prof. Vincenzo Formisano, oltre a numerosi incarichi nel mondo accademico, ricopre la carica dal 2011 di Consigliere Direttivo della sezione finanza, credito, assicurazioni e immobiliare di Unindustria; è Sindaco Effettivo di ABi Servizi SpA; dal 2017 riveste la carica di Consigliere Nazionale dell'Associazione Nazionale fra le Banche Popolari e componente del Comitato Scientifico della medesima

associazione; è inoltre Presidente del Collegio Sindacale della Luigi Luzzatti SpA da dicembre 2017 e Consigliere della Invest Italy SIM SpA da maggio 2018.

Il Vicedirettore Generale della Banca, dott. Giovanni Pacitto è attualmente membro della Commissione Regionale ABI-Lazio.

5.18 La nostra Performance Ambientale

L'approccio della BPC verso gli impatti ambientali si basa sulla convinzione che la salvaguardia dell'ambiente, in tutte le sue forme, costituisca componente imprescindibile per la responsabilità sociale d'impresa.

CONSUMI - KPI			
	Unità	2019	2018
Energia elettrica <i>Kwh annui / n. dipendenti</i>	Kwh	9.308	8.662
Carta <i>Kg annui / n. dipendenti</i>	Kg	191	206
Acqua <i>mc annui / n. dipendenti</i>	mc	307	277
Toner cartucce <i>N. cartucce toner nero</i> <i>N. cartucce toner a colori</i>	nn	357 320 37	602 537 65

La Banca incentiva la propria clientela a utilizzare la piattaforma di home banking per accedere all'informazione specifica e periodica (estratto conto, documenti di sintesi e altri tipi di modulistica) in formato elettronico, al fine di limitare il consumo di carta stampata e risparmiare sui costi di spedizione.

Gli organi di vigilanza in materia ambientale non hanno notificato violazioni né erogato sanzioni alla Banca per infrazioni commesse.

In ottemperanza alle disposizioni di legge, la Banca richiede a tutti i fornitori le certificazioni inerenti alla specifica attività svolta da questi ultimi, in relazione all'ambiente e alla sicurezza sul lavoro.

Indicatore di Performance			
	Unità	2019	2018
Carta Consumata <i>Di cui riciclabile</i>	Kg	25.550 25.550	29.720 29.720
Consumo di energia	Kwh GJ	1.247.245 4.490	1.247.443 4.490
Consumo metano	Mc ³ GJ	164.367 5.753	170.209 5.957
Prelievo di acqua	Mc ³	41.077	39.301

Nell'ultimo triennio la Banca non è stata oggetto di sanzioni o multe per il mancato rispetto di leggi in materia ambientale.

6. I NOSTRI IMPEGNI PER IL FUTURO

Di seguito si esplicitano gli obiettivi che la Banca intende realizzare nel breve periodo.

	<ul style="list-style-type: none">• facilitazione nell'erogazione dei servizi di credito alle famiglie e alla clientela retail;• miglioramento della comunicazione con la clientela in un'ottica di trasparenza e semplicità, al fine di ridurre le eventuali asimmetrie informative e facilitare l'accesso a prodotti e servizi bancari, con particolare riguardo al settore dei prestiti e dei finanziamenti;• potenziamento delle iniziative di ascolto della clientela;• miglioramento dell'offerta dedicata agli enti no profit;• progetti di sostegno all'economia del territorio;• perfezionamento del modello distributivo, attraverso un miglior utilizzo delle risorse, il potenziamento e la razionalizzazione dei servizi offerti in filiale;• sviluppo di un processo di analisi e segmentazione della clientela, per migliorare la capacità di risposta alle esigenze dell'utenza e per offrire prodotti e servizi sempre più in linea con le aspettative;• prosecuzione del processo di "restyling" delle filiali;• miglioramento del presidio sul territorio non solo attraverso la rete delle filiali, ma anche attraverso la rete degli "ATM evoluti" (che consentono al cliente di effettuare in completa autonomia diverse operazioni bancarie), la presenza di aree self all'interno delle filiali e i servizi di video- consulenza "BPC ON";• prosecuzione del progetto "Prima Idea", per il sostegno alle start up innovative e ai giovani imprenditori;• progetti di supporto alle start up innovative;• prosecuzione dei progetti di educazione finanziaria dedicati soprattutto ai più piccoli e alle scuole.• Utilizzo di tecnologie innovative per la gestione dei servizi bancari in un'ottica di omnicanalità, con particolare riguardo ai servizi di incasso e pagamento.
	<ul style="list-style-type: none">• miglioramento della comunicazione destinata ai soci;• potenziamento dell'offerta di prodotti e servizi a condizioni vantaggiose dedicati ai soci, con un'ampia gamma di proposte capaci di valorizzare il senso di appartenenza alla BPC e alla compagine sociale;• Organizzazione di eventi dedicati ai Soci.
	<ul style="list-style-type: none">• prosecuzione del cammino di formazione e di "education" del personale;• miglioramento dell'organizzazione del lavoro;• ottimizzazione delle risorse e valorizzazione delle competenze e delle professionalità;• creazione di nuove figure professionali in grado di rispondere più agevolmente alle richieste della clientela;• individuazione di iniziative di welfare aziendale, per migliorare la soddisfazione dei dipendenti e il loro senso di appartenenza alla banca.
	<ul style="list-style-type: none">• ottimizzazione del processo di individuazione dei fornitori anche sulla base di standard di qualità e ambientali;• attenzione specifica dedicata ai fornitori del territorio e ai fornitori che siano anche clienti della banca, per valorizzare la comunità locale e fare "sistema".

7. APPENDICE

Indicatori di performance sociali: dipendenti

INDICATORE DI PERFORMANCE							
	U.M.	2019			2018		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Forza lavoro							
<i>Lavoratori dipendenti</i>	n.	77	57	134	86	58	144
<i>Lavoratori autonomi</i>	n.	0	0	0	0	0	0
Totale	n.	77	57	134	86	58	144
Lavoratori dipendenti per categoria di contratto							
<i>A tempo indeterminato</i>	n.	77	56	133	84	58	142
<i>A tempo determinato</i>	n.	0	1	1	2	0	2
<i>Full time</i>	n.	77	56	133	86	57	143
<i>Part time</i>	n.	0	1	1	0	1	0
Lavoratori dipendenti per categoria professionale							
<i>Dirigenti</i>	n.	2	0	2	2	0	2
<i>Quadri</i>	n.	26	5	31	23	5	28
<i>Impiegati</i>	n.	49	52	101	61	53	114
Totale	n.	77	57	134	86	58	144
Lavoratori appartenenti a categorie protette							
<i>Dirigenti</i>	n.	0	0	0	0	0	0
<i>Quadri</i>	n.	1	0	1	1	0	1
<i>Impiegati</i>	n.	8	1	9	8	3	11
Totale	n.	9	1	10	9	3	12
Dipendenti per fasce d'età							
<i>< 30 anni</i>	n.	0	0	0	0	1	1
<i>30 – 50 anni</i>	n.	31	35	66	31	34	65
<i>>50 anni</i>	n.	46	22	68	55	23	78
Totale	n.	77	57	134	86	58	144
Dipendenti coperti da accordi collettivi	%	100	100	100	100	100	100
Numero di dipendenti che hanno diritto al congedo parentale	n.	12	13	25	12	12	24
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	n.	2	1	3	2	1	3
Numero di dipendenti che sono rientrati dal congedo parentale	n.	2	1	3	2	1	3
Dipendenti ancora in forza dopo 12 mesi dal rientro dal congedo parentale	n.	2	1	3	2	1	3
Tasso di rientro dal congedo parentale	%	1	1	1	1	1	1



INDICATORE DI PERFORMANCE							
	U.M.	2019			2018		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Rapporto salario donna uomo per categoria							
<i>Dirigenti</i>	%	-	-	0	-	-	0
<i>Quadri</i>	%	-	-	92	-	-	87
<i>Impiegati</i>	%	-	-	88	-	-	99
Rapporto salario uomo donna per area geografica							
<i>Lazio</i>	%	-	-	31	-	-	33
<i>Resto d'Italia</i>	%	-	-	0	-	-	0

INDICATORE DI PERFORMANCE							
	U.M.	2019			2018		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero medio annuo pro-capite di ore di formazione	n.	20	18	38	11	9	20
Numero medio annuo pro-capite di ore di formazione per categoria							
<i>Dirigenti</i>	n.	19,5	0	19,5	9	0	9
<i>Quadri</i>	n.	28	43	71	11	3,5	14,5
<i>Impiegati</i>	n.	16	16	32	11,5	9	20,5
Totale	n.	63,5	59	122,5	31,5	12,5	44
Ore totali di formazione	n.	1.543,5	937	2.480,5	565,5	286	851,5
Ore totale di formazione per categoria professionale							
<i>Dirigenti</i>	n.	39	0	39	17,5	0	17,5
<i>Quadri</i>	n.	710	131	841	180	7	187
<i>Impiegati</i>	n.	794,5	806	1.600,5	368	279	647
Totale	n.	1.543,5	937	2.480,5	565,5	286	851,5
Ore totale di formazione per tematica							
<i>Base</i>	n.	645	480	1.125	270	145	415
<i>Manageriale</i>	n.	0	0	0	0	0	0
<i>Specialistica</i>	n.	870,5	485	1.355,5	295,5	141	436,5
Totale	n.	1.515,5	965	2.480,5	565,5	286	851,5



TASSO DI TURNOVER					
Fasce di età	U.M.	2019		2018	
		Uomo	Donna	Uomo	Donna
< 30 anni	%	-	-	-	-
30 – 50 anni	%	-	-	-	-
Oltre i 50	%	6,7	0,7	-	0,69
Totale	%	6,7	0,7	-	0,69

TASSO DI ASSUNZIONI					
Fasce di età	U.M.	2019		2018	
		Uomo	Donna	Uomo	Donna
< 30 anni	%	-	-	-	0,69
30 – 50 anni	%	0,7	1,5	-	-
Oltre i 50	%	-	-	-	-
Totale	%	0,7	1,5	-	0,69

NUMERO DI CESSAZIONI					
Fasce di età	U.M.	2019		2018	
		Uomo	Donna	Uomo	Donna
< 30 anni	n.	0	0	0	0
30 – 50 anni	n.	0	0	0	0
Oltre i 50	n.	9	1	0	1
Totale	n.	9	1	0	1

NUMERO DI ASSUNZIONI					
Fasce di età	U.M.	2019		2018	
		Uomo	Donna	Uomo	Donna
< 30 anni	n.	0	0	0	1
30 – 50 anni	n.	1	2	0	0
Oltre i 50	n.	0	0	0	0
Totale	n.	1	2	0	1

8. GRI CONTENT INDEX

Nella seguente tabella sono riportati tutti i riferimenti puntuali sulle disclosure incluse nel Bilancio di Sostenibilità, in conformità con il GRI Standard – Sustainability Reporting Guidelines



GRI Content Index			
<i>Indicatore GRI</i>	<i>Descrizione indicatore</i>	<i>Paragrafo e note</i>	<i>Omissioni</i>
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
GRI 102-1	Nome dell'organizzazione	<i>Copertina; § 3.4</i>	
GRI 102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	<i>§ 3.1; 5.11</i>	
GRI 102-3	Ubicazione della sede centrale	<i>§ 3.4</i>	
GRI 102-4	Ubicazione delle operazioni	<i>§ 3.5</i>	
GRI 102-5	Assetto proprietario e forma legale	<i>§ 4.4; § 5.4</i>	
GRI 102-6	Mercati serviti	<i>§ 3.5; 4.7</i>	
GRI 102-7	Dimensione dell'Organizzazione	<i>§ 3.5; 4.2; 4.3; 4.4</i>	
GRI 102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	<i>§ 5.6</i>	
GRI 102-9	Catena di fornitura	<i>§ 5.4</i>	
GRI 102-10	Cambiamenti significativi nell'organizzazione e nella sua catena di approvvigionamento	<i>Non sono stati rilevati cambiamenti significativi nell'organizzazione</i>	
GRI 102-11	Principio o approccio precauzionale	<i>§ 4.8</i>	
GRI 102-12	Adesione a codici, principi o altre iniziative esterne	<i>§ 3.3</i>	
GRI 102-13	Partecipazione ad associazioni	<i>§ 5.17</i>	
STRATEGIA E ANALISI			
GRI 102-14	Dichiarazione del Presidente	<i>Lettera del Presidente</i>	
GRI 102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	<i>§ 4.8</i>	
ETICA E INTEGRITÀ			
GRI 102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	<i>§ 3.3</i>	
GOVERNANCE			
GRI 102-18	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati del più alto organo di governo. Presenza di altri comitati responsabili delle scelte su tematiche socio-ambientali	<i>§ 4.4; 4.5</i>	
GRI 102-24	Descrizione dei processi di nomina e di selezione dei componenti del più alto organo di governo	<i>§ 4.4</i>	
COINVOLGIMENTO DEI PORTATORI DI INTERESSE			
GRI 102-40	Lista dei portatori di interesse	<i>§ 5.3</i>	
GRI 102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	<i>Appendice; 5.6</i>	
GRI 102-42	Processo di identificazione e selezione dei portatori di interesse da coinvolgere	<i>§ 5.3</i>	
GRI 102-43	Approccio al coinvolgimento dei portatori di interesse	<i>Nota metodologica; 5.3</i>	
GRI 102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento dei portatori di interesse e relative azioni (stakeholder engagement)	<i>Nota metodologica: 5.3</i>	
PROFILO DEL DOCUMENTO			
GRI 102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	<i>§ 5.3</i>	
GRI 102-46	Processo per la definizione dei contenuti	<i>Nota metodologica</i>	
GRI 102-47	Lista dei temi materiali	<i>Nota metodologica</i>	
GRI 102-48	Rettifiche di informazioni	<i>Nota metodologica</i>	
GRI 102-49	Cambiamenti nella rendicontazione	<i>Non sono stati rilevati cambiamenti significativi rispetto all'esercizio precedente</i>	
GRI 102-50	Periodo di rendicontazione	<i>Nota metodologica</i>	
GRI 102-51	Data del report più recente	<i>Aprile 2019</i>	
GRI 102-52	Ciclo di rendicontazione	<i>Rendicontazione annuale quarta edizione</i>	
GRI 102-53	Contatti per domande/informazioni sul report	<i>Banca Popolare del Cassinate P.zza A. Diaz, 14 – 03043 Cassino (FR)</i>	
GRI 102-54	Dichiarazione di rendicontazione in conformità con gli Standard GRI	<i>Nota metodologica</i>	
GRI 102-55	Indice dei contenuti GRI	<i>Nota metodologica</i>	
GRI 102-56	Assurance esterna	<i>Il presente Bilancio di Sostenibilità non è oggetto di assurance esterna</i>	



TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURE			
Indicatore GRI	Descrizione indicatore	Numero di pagina	Omissioni
GRI 200: PERFORMANCE ECONOMICA			
GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	§ 5.2	
GRI 201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	§ 5.2	
GRI 201-4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	La Banca non ha ottenuto finanziamenti significativi dalla P.A.	
GRI 205: ANTI-CORRUZIONE			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	§ 3.3; 4.6	
GRI 205-1	Aree di operatività analizzate rispetto ai rischi collegati alla corruzione	§ 3.3; 4.6	
GRI 205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	§ 3.3; 4.6; 5.8	
GRI 205-3	Episodi accertati di corruzione e azioni intraprese	Non ci sono stati episodi di corruzione su cui intraprendere azioni	
GRI 206: COMPORTAMENTI ANTI-COLLUSIVI			
206-1	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	Non sono state registrate azioni legali	
GRI 300: PERFORMANCE AMBIENTALE			
GRI 301: MATERIALI			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	§ 5.18	
301-1	Materie prime utilizzate per peso e volume	§ 5.18	
301-2	Consumo materie prime riciclate	§ 5.18	
GRI 302: ENERGIA			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	§ 5.18	
302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	§ 5.18	
GRI 303: ACQUA			
303-1	Prelievo totale di acqua per fonte	§ 5.18	
GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE			
GRI 401: OCCUPAZIONE			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	§ 5.6; Appendice	
GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover dipendenti	§ 5.6; Appendice	
GRI 401-3	Congedo parentale	§ 5.6; Appendice	
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	§ 5.9	
GRI 403-2	Tipologia e tasso di infortuni sul lavoro, di malattia professionale, di giornate di lavoro perse, di assenteismo, e numero di decessi legati al lavoro	§ 5.9	
GRI 404 - FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	§ 5.8; Appendice	
GRI 404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente	§ 5.8; Appendice	
GRI 404-2	Programmi per il miglioramento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	§ 5.8; Appendice	
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	§ 5.6; Appendice	
GRI 405-1	Diversità negli organi di governo e nel personale	§ 5.6; Appendice	
GRI 405-2	Rapporto tra stipendio base e remunerazione complessiva femminile rispetto a quella maschile	§ 5.6; Appendice	



GRI 413: COMUNITÀ LOCALI			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	§ 5.3; 5.15	
GRI 413-2	Attività con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali	<i>Non si riscontrano attività con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali</i>	
GRI 417: MARKETING ED ETICHETTATURA			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	§ 5.16	
GRI 417-1	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	§ 5.10; 5.11; 5.13	
GRI 417-2	Casi di non conformità riguardanti le informazioni e l'etichettatura di prodotti e servizi	<i>Nel corso dell'anno non si sono verificati casi di non conformità</i>	
GRI 417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	<i>Nel corso dell'anno non si sono verificati casi di non conformità</i>	
GRI 418: PRIVACY DEL CLIENTE			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	§ 5.10	
GRI 418-1	Reclami relativi a violazioni della privacy e perdita di dati dei clienti	<i>Nel corso dell'anno non si sono verificati casistiche di violazione della privacy e/o perdita dei dati della clientela</i>	
GRI 419: COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA			
GRI 419-1	Non compliance rispetto a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico	<i>Nel corso dell'anno non si sono verificati casi di non conformità</i>	
GRI G4 Supplemento per il settore Servizi finanziari			
COMUNITÀ LOCALI			
FS-13	Aree geografiche a bassa densità demografica	§ 3.5	

www.bancapopolaredelcassinate.it