

Dichiarazione Consolidata
di carattere non finanziario

2019

Banca Farmafactoring S.p.A.

Capogruppo del Gruppo Bancario "Banca Farmafactoring"
Sede Legale in Milano - Via Domenichino, 5

Capitale Sociale Euro 131.364.092,09 (i.v.)
Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano,
Codice Fiscale e Partita IVA n. 07960110158

Dichiarazione Consolidata di carattere non finanziario

Il D.Lgs. n°254/2016 – che ha recepito la Direttiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo, del Consiglio del 22 ottobre 2014, riguardante la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di imprese e gruppi di grandi dimensioni – ha introdotto in Italia l’obbligo di predisporre una dichiarazione non finanziaria relativa ai “temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva”.

BFF Banking Group (di seguito anche il “Gruppo BFF” o “Gruppo”) in quanto Ente di Interesse Pubblico, pur non rientrando ancora nelle caratteristiche dimensionali previste dall’art. 2 del Decreto, redige su base volontaria la sua prima Dichiarazione Consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche “DNF” o “Dichiarazione”) ai sensi dell’art. 7 del D.lgs. n°254 del 30 dicembre 2016.



Lettera agli Stakeholders

La complessità e la velocità dei cambiamenti che oggi influenzano il modo di operare delle aziende esigono un approccio strategico di lungo periodo che tenga conto sempre di più dei temi della sostenibilità.

Nell'anno appena trascorso, il nostro Gruppo ha continuato a perseguire obiettivi di consolidamento della propria leadership in Italia e di crescita a livello europeo, operando costantemente con ordine e disciplina nel garantire elevata redditività e un forte controllo del rischio, della liquidità e del capitale assorbito. Da tali obiettivi è scaturita la presentazione del nuovo Piano Industriale al 2023, con il quale ci prefiggiamo di essere una banca leader in Europa nelle nicchie di mercato dello specialty finance, facendo leva sulla nostra posizione di primario operatore nei servizi finanziari ai fornitori della Pubblica Amministrazione e della Sanità.

Questo nuovo paradigma può essere raggiunto solo operando con onestà e trasparenza, rispettando e valorizzando le persone, mantenendo la leadership nell'innovazione, nel customer service e nell'execution nei nostri mercati di riferimento, con un basso profilo di rischio e con un'elevata efficienza operativa, nonché adottando una corporate governance in linea con le best practice per le società a capitale diffuso. Esiste, quindi, una nuova consapevolezza, che si sostanzia nell'innovazione continua a favore del sistema in cui operiamo e dei clienti, a cui ci impegniamo a offrire soluzioni sempre più complete ed efficienti.

L'equilibrio tra chi siamo e chi vogliamo diventare passerà necessariamente attraverso la creazione di valori condivisi, un impegno trasparente e responsabile, oltre che ambizioso, su cui siamo determinati a investire nell'orizzonte strategico dei nostri nuovi obiettivi di business.

Salvatore Messina
Presidente

Indice

Nota metodologica	9
Overview del Gruppo	11
Struttura del Gruppo al 31.12.2019	12
Storia del Gruppo	13
Il Modello di <i>business</i> e strategia	14
Governance e gestione dei rischi	17
La Governance	17
Il sistema di gestione dei rischi	21
Principali Stakeholders e Analisi di materialità	29
Matrice di Materialità 2019 del Gruppo BFF	32
Una performance sostenibile	35
Stabilità finanziaria	35
Etica e integrità	39
Etica del <i>Business</i>	39
Qualità del servizio e relazioni di fiducia	45
Qualità del Servizio	45
Fiducia e trasparenza nella relazione con il cliente	50
Cyber security e Innovazione tecnologica	51
Responsabilità verso le persone	53
Composizione dell'organico di Gruppo e <i>Diversity</i>	54
Sviluppo professionale del capitale umano	62
Salute e sicurezza dei lavoratori	71
Rispetto per i diritti umani	72
Responsabilità sociale	73
Fondazione Farmafactoring	73
Collaborazione con la Fondazione Università Ca' Foscari Venezia	75
Iniziative di beneficenza	75
Gestione responsabile della catena di fornitura	77
Responsabilità ambientale	81
Obiettivi ESG 2019-2020	87
GRI Content Index	89
Lettera della Società di Revisione	93

Nota metodologica

Il perimetro di rendicontazione della presente Dichiarazione è costituito dalla Capogruppo Banca Farmfactoring S.p.A. (di seguito anche “BFF” o la “Banca”), in cui sono incluse le succursali (“branch”) del Portogallo, della Spagna e della Polonia, e dalle società da essa controllate e consolidate integralmente al 31 dicembre 2019:

- BFF Polska S.A. (di seguito anche “BFF Polska”);
- BFF MEDfinance S.A.
(di seguito anche “BFF MEDFinance”);
- BFF Česká Republika s.r.o.
(di seguito anche “BFF Ceska Republika”);
- BFF Central Europe s.r.o.
(di seguito anche “BFF Central Europe”);
- BFF Finance Iberia S.A.U.
(di seguito anche “BFF Finance Iberia”).

La Dichiarazione contiene le informazioni non finanziarie che sono state ritenute rilevanti per il Gruppo, il modello di *business*, e le modalità attraverso le quali genera valore.

Per la redazione della Dichiarazione sono stati utilizzati i principi di rendicontazione del “GRI Sustainability Reporting Standards” pubblicati nel 2016 dal “GRI - Global Reporting Initiative”. In particolare, i principi relativi a *Inclusività degli stakeholders*, *Contesto di sostenibilità*, *Materialità*, *Completezza* con riferimento al contenuto, e ai principi di *Accuratezza*, *Equilibrio*, *Chiarezza*, *Comparabilità*, *Affidabilità* e *Tempestività* con riferimento alla qualità. Il presente documento si ispira a tali standard facendo uso delle asserzioni “GRI-Referenced”. Con riferimento alla tabella di correlazione tra i capitoli della presente Dichiarazione e gli indicatori di riferimento GRI, si rimanda al GRI Content Index riportato a conclusione della presente Dichiarazione.

La DNF ha l’obiettivo di assicurare la comprensione del modello organizzativo, delle attività, dei principali rischi e degli indicatori relativi alle performance del Gruppo relativamente agli aspetti ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani

e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, che risultano rilevanti in virtù delle attività e delle caratteristiche del Gruppo nel corso dell’esercizio di riferimento (1/01/2019 – 31/12/2019). Ai fini comparativi, ove disponibili, saranno forniti dati e informazioni con riferimento al FY2017 e al FY2018. Il Gruppo prevede di diffondere le *performance* non finanziarie con cadenza annuale. Ai fini della rendicontazione è stato definito come “region” il singolo Paese in cui il Gruppo opera. Pertanto, i dati della *branch* spagnola sono stati inclusi nei dati relativi alla Spagna; i dati della *branch* Portogallo nei dati relativi al Paese Portogallo. Con specifico riferimento alla raccolta dei dati e delle informazioni oggetto di rendicontazione della presente Dichiarazione, il gruppo di lavoro, incaricato della predisposizione del documento (il “Gruppo di Lavoro”) - una volta concluso il processo di analisi di materialità - ha previsto l’utilizzo di schede di raccolta dati, consegnate per la compilazione ai referenti delle funzioni aziendali coinvolte. I dati relativi all’Italia sono stati forniti dalle funzioni della Capogruppo e quelli relativi alle realtà spagnola, portoghese e polacca sono stati raccolti sotto la responsabilità dei rispettivi referenti paese. Si evidenzia che all’interno del documento vi sono specifiche limitazioni per alcune tipologie di dati e informazioni esplicitamente indicate nelle sezioni pertinenti.

Ai fini di una puntuale rendicontazione circa l’ambito della “Responsabilità verso le persone” è stata definita la seguente categorizzazione professionale: i) *Senior Executive/Executive* (di seguito anche “*Top Management*”); ii) *Manager/Middle Manager/Coordinator* (di seguito anche “*Middle Management*”); iii) *Specialist/Professional* (di seguito anche “*Staff*”).

Si precisa che tenuto conto dell’operazione straordinaria di acquisto e successiva fusione di IOS Finance S.A.U. in BFF Finance Iberia S.A.U., ai fini della presente Dichiarazione, sono stati considerati unicamente i dati relativi all’organico della Società incorporata; restano pertanto escluse le seguenti informazioni:

Nota metodologica

- Formazione erogata da parte del Gruppo;
- Infortuni e relativi indici infortunistici;
- Catena di fornitura;
- Consumi di carta, idrici ed energetici e le emissioni correlate.

Di seguito sono riportate le principali metodologie di calcolo utilizzate:

- l'indice di gravità (*Lost Day Rate*) viene calcolato dividendo il numero di giorni persi relativi all'infortunio per le ore lavorate moltiplicato per 1000.
- Il perimetro delle emissioni Scope 1¹ è limitato all'Italia. Ai fini del calcolo delle emissioni *Scope 1*, sono state utilizzate le linee guida ABI, a cui il Gruppo aderisce.
- Per il calcolo delle emissioni di CO₂ relative allo Scope 2² - Location Based derivanti dai consumi di energia elettrica, sono stati utilizzati i fattori di conversione 2016 pubblicati da Terna, con riferimento alle emissioni di BFF Polska e BFF Finance Iberia. Per le emissioni relative a BFF S.p.A., sono stati utilizzati i fattori di conversione forniti dall'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA) - Fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra, e altri gas nel settore elettrico 2018.
- Per il calcolo delle emissioni di CO₂ relative allo *Scope 2* - Location Based derivanti dai consumi di energia termica relativa alla nuova sede delle società polacche, è stato utilizzato il fattore di conversione 2019 forniti dal Defra (*Department for Environment, Food & Rural Affairs*).
- Per calcolare le emissioni legate allo Scope 3³, sono stati utilizzati i fattori di conversione dettati dall'EPA - Emission Factors for Greenhouse Gas Inventories aggiornati al 2018.

Per chiarimenti, approfondimenti e richieste in merito alle informazioni contenute all'interno della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di BFF Banking Group, è possibile scrivere a:

sostenibilita@bffgroup.com

1. Per emissioni *Scope 1* si intendono le emissioni dirette di gas serra provenienti da fonti che sono possedute o controllate dalla società, ad esempio, derivanti dalla combustione in impianti di proprietà o controllati, da caldaie, forni o veicoli di proprietà, ecc. o da emissioni derivanti da produzioni chimiche in impianti di proprietà o controllati.

2. Lo *Scope 2* tiene conto delle emissioni di gas serra derivanti dall'energia elettrica e termica acquistata e consumata dall'azienda. Le emissioni *Scope 2* nella sostanza si verificano fisicamente nell'impianto di produzione dell'energia elettrica poi consumata.

3. Lo *Scope 3* è una categoria di *reporting* opzionale che ricomprende tutte le altre emissioni indirette. Alcuni esempi si hanno nell'estrazione e nella lavorazione di materie prime non di proprietà, il trasporto di combustibili acquistati e l'uso di prodotti e servizi venduti.

Overview del Gruppo

BFF Banking Group è l'operatore leader specializzato nei servizi finanziari per i fornitori della Sanità e delle Pubbliche Amministrazioni in Europa.

È attivo in quattro linee di *business* - factoring pro soluto, finanziamenti ai fornitori del Servizio Sanitario Nazionale e ai governi locali dell'Europa Centro-Orientale, gestione del credito, depositi on-line.

BFF Banking Group offre servizi di *factoring*, finanziamenti e gestione del credito in Italia, Croazia, Francia, Grecia, Portogallo, Polonia, Repubblica Ceca, Slovacchia e Spagna. Offre, inoltre, un servizio di depositi on-line in Germania, Irlanda, Italia, Paesi Bassi, Polonia e Spagna. Il Gruppo è pertanto da considerarsi presente in un totale di 12 Paesi in Europa.

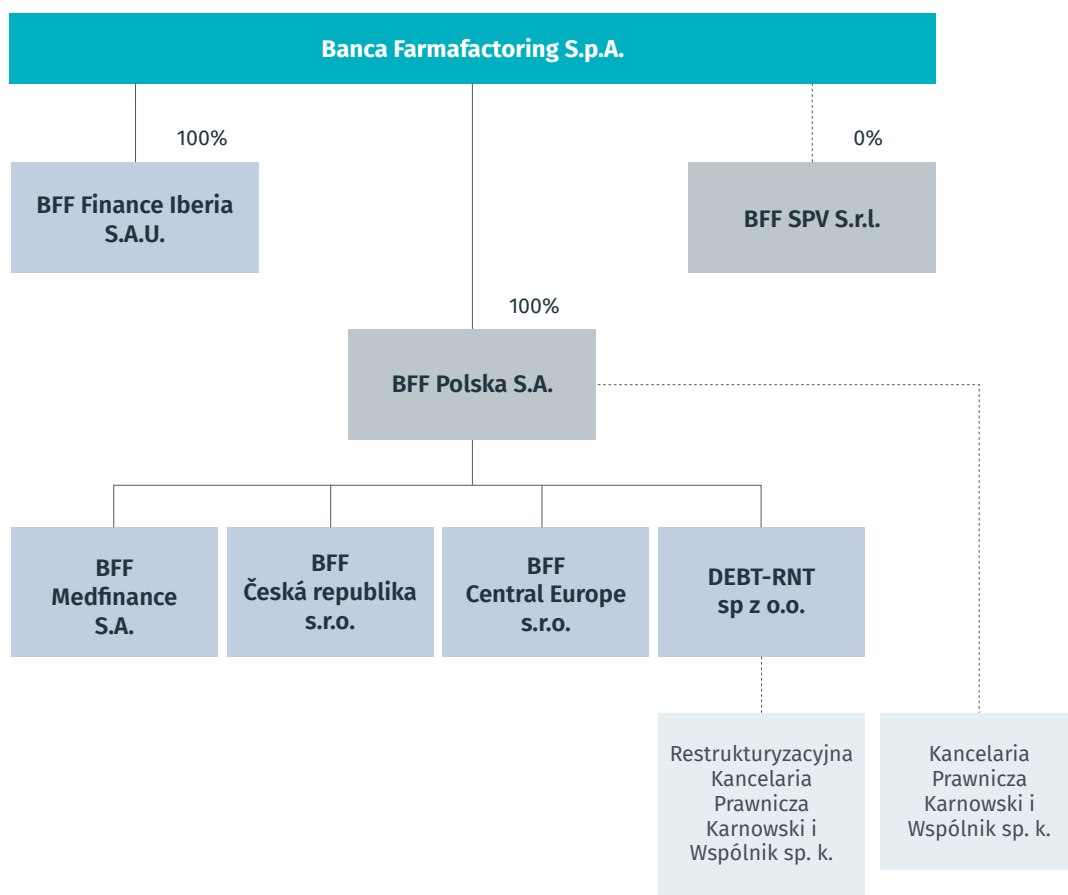
Il Gruppo registra un'attività commerciale in crescita, con volumi in espansione, a testimonianza di come la diversificazione geografica stia apportando un contributo rilevante allo sviluppo.

Continua a realizzare buona redditività, crescita e capacità di generazione di dividendi, con una base patrimoniale solida e un basso livello di rischio.

Nel 2019 ha registrato un utile netto consolidato e rettificato di € 98,8 milioni, con un coefficiente Common Equity Tier 1 ("**CET1**") di Gruppo al 31.12.2019 pari a 10,9% e un *Total Capital Ratio* pari al 15%, escludendo il monte dividendi atteso⁴.

4. La distribuzione del Monte Dividendi Atteso 2019 corrisponde (i) alla proposta di destinare agli Azionisti parte dell'utile 2019 individuale di Banca Farmafactoring S.p.A. per Euro 12.411.405 e (ii) all'impegno assunto dal Consiglio di Amministrazione di porre in essere tutte le azioni necessarie per consentire, nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 2433-bis del Codice Civile, e previa verifica del rispetto dei livelli dei *ratio* di capitale regolamentari individuali a fine marzo 2020, la distribuzione di ulteriori Euro 58.463.379 come acconto dividendi sugli utili individuali della Banca del 1° trimestre 2020, ossia una volta che gli utili e le riserve 2019 delle società controllate BFF Finance Iberia S.A.U. e BFF Polska S.A. risulteranno contabilizzati nel bilancio individuale di Banca Farmafactoring S.p.A. Per maggiori dettagli si faccia riferimento al documento disponibile sul sito internet <https://investor.bffgroup.com/it/comunicati-stampa>.

Struttura del Gruppo al 31.12.2019⁵



5. Per maggiori dettagli circa la struttura del Gruppo si faccia riferimento al - Bilancio consolidato 2019 - disponibile sul sito internet <https://investor.bffgroup.com/en/financial-statements-and-reports>.

STORIA DEL GRUPPO



Il Modello di *business* e strategia

IL MODELLO DI BUSINESS

Il Gruppo offre servizi e prodotti finanziari alle aziende fornitrici delle Pubbliche Amministrazioni e della Sanità. In particolare, il Gruppo è attivo in Italia, Croazia, Francia, Grecia, Spagna e Portogallo, attraverso le attività di Factoring pro soluto e *Credit Management*. È, inoltre, attivo in Polonia, Repubblica Ceca e Slovacchia, attraverso l'offerta di una gamma diversificata di servizi finanziari, finalizzati a garantire l'accesso al credito, nonché il supporto alla liquidità e alla solvibilità. In questo ambito, il Gruppo fornisce al tempo stesso servizi di consulenza per rispondere ai cambiamenti del contesto giuridico e della situazione economico/finanziaria della Pubblica Amministrazione territoriale, garantendo altresì, la sicurezza dei processi commerciali.

Il modello organizzativo di Gruppo prevede che le componenti essenziali della catena del valore, supportate da un sistema informativo altamente tecnologico, siano integrate con l'attività di *funding* che è funzionale al Factoring pro soluto e al *Lending*.

In aggiunta alle sopra citate attività, il Gruppo svolge l'attività di raccolta del risparmio presso il pubblico attraverso un conto deposito on-line vincolato e a tasso fisso, destinato a clientela residente, sia retail sia corporate. Il prodotto è disponibile in Italia ("Conto Facto"), in Spagna ("Cuenta Facto") e in Polonia ("Lokata Facto"). Cuenta Facto è anche offerto alla clientela non residente tramite piattaforma on-line di terzi (Raisin).

Il modello di *business* sopra descritto si basa su valori di riferimento, quali l'onestà e la trasparenza, il rispetto e la valorizzazione delle risorse, che garantiscono la *leadership* nell'innovazione e nell'*execution* nel proprio mercato di riferimento.

LA STRATEGIA⁶

Grazie alla propria posizione di *leadership* tra gli operatori specializzati nel mercato del *Credit Management* e *Factoring* pro soluto, e del *Lending*, verso il settore della sanità e delle Pubbliche Amministrazioni e dei vantaggi competitivi sopra delineati, nonché della diversificazione e continua espansione delle fonti di finanziamento, il Gruppo intende perseguire la propria attività secondo le seguenti linee strategiche:

1. Sviluppare l'attuale *core business* e migliorarne ulteriormente l'efficienza operativa:

- continuare a rafforzare la posizione di leadership in Italia;
- espandere il business nell'Europa meridionale;
- cogliere il potenziale di crescita delle attività di BFF Polska nell'Europa centro-orientale;
- rafforzare i rapporti con le sedi centrali dei clienti e aumentare gli accordi internazionali;
- crescere in altre aree geografiche;
- accrescere la base di clienti target includendo i fornitori più piccoli, facendo leva sulle piattaforme digitali;
- ampliare l'offerta di prodotti a segmenti / linee di business adiacenti a quelli attuali.

2. Continuare a ottimizzare il *funding* e il capitale.

3. Consolidare il *business* esistente e/o espandersi in altre nicchie di mercato attraverso acquisizioni.

⁶ Per maggiori dettagli circa la strategia del Gruppo si faccia riferimento al documento - "BFF 2023" Strategy - disponibile sul sito internet <https://investor.bffgroup.com/en/presentations-and-conference-call-audios>.

Mission

Essere *leader* nell'innovazione, nel *customer service* e nell'*execution* nei propri mercati di riferimento, con un basso profilo di rischio e una elevata efficienza operativa, allineati alle *best practice* di *corporate governance*.

Vision

Essere *leader* nello *specialty finance*, facendo leva sulla nostra posizione di operatore primario nei servizi finanziari ai fornitori della Pubblica Amministrazione.

Valori

I valori fondanti del Gruppo, esplicitati anche nel Codice Etico, sono riassunti in:



PERSONE

Diamo valore alle nostre persone e investiamo in loro



INTEGRITÀ

Operiamo con onestà e trasparenza



ECCELLENZA

Assicuriamo ai nostri clienti elevati standard di *execution*

Governance e gestione dei rischi

La Governance

BFF adotta un modello di amministrazione e controllo tradizionale, basato su due organi societari nominati dall'Assemblea:

- il *Consiglio di Amministrazione*, quale organo con funzione di supervisione strategica dell'impresa e,
- il *Collegio sindacale*, quale organo con funzione di controllo.

La *governance* aziendale prevede, inoltre, che il Consiglio di Amministrazione designi tra i suoi componenti un Amministratore Delegato, a cui è affidata la gestione dell'impresa.

La Banca ha aderito (nei termini riportati nella "Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2019") al Codice di Autodisciplina delle società quotate⁷, approvato nel marzo del 2006 dal Comitato per la *Corporate Governance*, e promosso da Borsa Italiana, come aggiornato a luglio 2018 (il "**Codice di Autodisciplina**"). Il Consiglio di Amministrazione della Banca ha deliberato, altresì, l'istituzione di un Organismo di Vigilanza, ex D. Lgs. n. 231/2001 (l'"**OdV**"), e, in ottemperanza alle Disposizioni sul Governo Societario contenute nella Circolare n. 285 della Banca d'Italia del 17 dicembre 2013 e successivi aggiornamenti (le "**Disposizioni di Vigilanza per le banche**"), e in linea con le disposizioni del Codice di Autodisciplina, la costituzione dei seguenti comitati endoconsiliari, aventi compiti istruttori, consultivi, propositivi nei confronti del Consiglio di Amministrazione e, per limitati aspetti quanto al Comitato per le Remunerazioni, dell'Amministratore Delegato⁸:

- il Comitato per le Remunerazioni: composto da due consiglieri indipendenti e da un consigliere non esecutivo, nominati dal Consiglio di Amministrazione;
- il Comitato Nomine: composto da tre consiglieri, tutti non esecutivi e in maggioranza indipendenti, nominati dal Consiglio di Amministrazione;
- il Comitato Controllo e Rischi: composto da tre consiglieri, tutti non esecutivi e in maggioranza indipendenti, nominati dal Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione ha, inoltre, costituito il Comitato per la Valutazione delle Operazioni con Parti Correlate e con Soggetti Collegati (il "**Comitato OPC**"), composto da tre consiglieri indipendenti ai sensi dell'art. 148, comma 3, del TUF e dell'art. 3 del Codice di Autodisciplina, per garantire un efficiente sistema di informazione e consultazione che permetta al Con-

⁷ Il Codice di Autodisciplina è disponibile sul sito web del Comitato per la Corporate Governance alla pagina: <https://www.borsaitaliana.it/comitato-corporate-governance/codice/2018clean.pdf>.

⁸ Per maggiori informazioni si rinvia ai capitoli 4 e 14 della Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2019 - disponibile sul sito internet <https://www.bffgroup.com/en/shareholders-meeting-documentation>.

siglio stesso una migliore valutazione delle operazioni con parti correlate e con soggetti collegati, in ottemperanza alle previsioni del Regolamento in materia di operazioni con parti correlate emanato dalla Consob con deliberazione n. 17221 del 2010, come successivamente modificato, e della Circolare della Banca d'Italia n. 263 del 27 dicembre 2006 e successivi aggiornamenti – le “Nuove disposizioni di vigilanza prudenziale per le banche”.

Al fine di presidiare il rischio che l'eventuale vicinanza di taluni soggetti ai centri decisionali della Banca possa compromettere l'oggettività e l'imparzialità delle decisioni relative a transazioni nei confronti dei medesimi soggetti, con possibili distorsioni nel processo di allocazione delle risorse, esposizioni della Banca a rischi non adeguatamente misurati o presidiati, potenziali danni per gli Azionisti e per gli *stakeholders*, il Consiglio di Amministrazione ha approvato il “Regolamento del Gruppo Bancario Banca Farmafactoring per la gestione delle operazioni con soggetti in conflitto di interesse” (il “**Regolamento OPC**”).

Il Consiglio di Amministrazione ha inoltre approvato le “Politiche sui controlli interni adottate dal Gruppo BFF per la gestione dei conflitti di interesse” (la “**Policy OPC**”), al fine di fissare le linee guida per assicurare che gli assetti organizzativi del Gruppo BFF e il Sistema dei Controlli Interni garantiscano il rispetto costante dei limiti prudenziali e delle procedure deliberative fissate dalla normativa applicabile.

La revisione legale dei conti è affidata alla società di revisione PricewaterhouseCoopers S.p.A. (“**PwC**”).

Quale Capogruppo del Gruppo BFF, la Banca svolge funzioni di direzione e coordinamento nonché di controllo unitario nei confronti delle controllate BFF Finance Iberia e BFF Polska⁹. Per le suddette finalità, il Consiglio di Amministrazione ha approvato tra gli altri:

- il “Regolamento infragruppo” che definisce l'architettura organizzativa, gli obiettivi e il contenuto dell'attività di direzione, controllo e coordinamento. Tale Regolamento ha lo scopo di assicurare la realizzazione del disegno imprenditoriale unitario del Gruppo insieme allo sviluppo del *business*, attraverso l'esercizio, da parte della Capogruppo, del proprio ruolo di governo sulle società controllate, garan-

done la direzione, il coordinamento e il controllo. Nella suddetta attività, BFF promuove la valorizzazione delle singole Controllate e del Gruppo nel suo complesso, orientando le politiche di sviluppo e la gestione secondo obiettivi di efficienza operativa e redditività sostenibile nel tempo. Il *management* delle Controllate contribuisce, infatti, al raggiungimento degli obiettivi del Gruppo;

- il “Regolamento di Gruppo sulla normativa interna” che regola le fonti normative all'interno della Banca e delle partecipate, definendo gerarchia e modalità di adozione e aggiornamento di tali fonti.

Ogni controllata del Gruppo BFF è dotata di un proprio Statuto, il quale definisce il modello organizzativo aziendale. Se richiesto dalle normative locali, la controllata può adottare un modello aziendale diverso da quello tradizionale adottato dalla Capogruppo. Tuttavia, le Controllate devono:

- recepire le indicazioni e le istruzioni della Capogruppo;
- fornire tempestivamente informazioni alla Capogruppo in merito a eventi di qualsiasi tipo che potrebbero avere un impatto negativo sul Gruppo;
- rispettare le disposizioni derivanti dalla regolamentazione di Gruppo.

I regolamenti definiti dalla Capogruppo sono costituiti dai “*Governance regulation documents*”, volti a disciplinare le linee guida aziendali e le norme di carattere generale che rientrano nell'ambito di azione di ciascuna delle Società del Gruppo, e dai Regolamenti operativi, che disciplinano i processi e le attività aziendali. Sono inclusi tra le linee guida della Capogruppo i seguenti documenti:

- il Codice Etico, che stabilisce i principi e i valori etici del Gruppo;
- le politiche, che dettano le linee guida sulla base del Codice Etico;
- i Regolamenti, che disciplinano specifiche aree di attività definendo ruoli e responsabilità;
- altri documenti consiliari, soggetti all'approvazione del Consiglio di Amministrazione, indirizzati secondo le disposizioni di legge che regolano diverse aree connesse con il *business*¹⁰.

La composizione del Consiglio di Amministrazione di

BFF risponde ai criteri di diversità e di genere raccomandati dal Codice di Autodisciplina, così come previsti dallo Statuto, dal *Regolamento del Consiglio di Amministrazione* e dalla *Politica di Diversità del CdA* approvata dal Consiglio di Amministrazione il 28 settembre 2018 e, da ultimo aggiornata in data 28 novembre 2019. Tale Politica definisce le caratteristiche ideali della composizione dell'organo amministrativo contemplando aspetti quali l'età, la composizione per genere e il percorso formativo e professionale in modo che, così composto, il Consiglio di Amministrazione possa esercitare efficacemente i propri compiti, assumendo le proprie decisioni sulla base di un punto di vista diverso, qualificato ed eterogeneo. Tale Politica è sottoposta a un processo di revisione e, ove necessario, aggiornata con cadenza almeno annuale, eventualmente anche con l'ausilio di professionisti esterni, su proposta del Comitato Nomine. Le revisioni sono conformi agli esiti del processo di autovalutazione – effettuato con cadenza annuale in ottemperanza a quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza per le banche (l'“**Autovalutazione**”) – e sono finalizzate a cogliere e ad anticipare i cambiamenti della Società, in modo che l'individuazione dei requisiti della composizione consiliare risulti coerente con tali esiti.

L'Autovalutazione interessa gli aspetti relativi alla composizione e al funzionamento del Consiglio e dei suoi Comitati interni, tenendo anche conto, tra l'altro, della composizione quali-quantitativa, della dimensione, del grado di diversità e di preparazione professionale dei componenti, la presenza di componenti non esecutivi e indipendenti, l'adeguatezza dei processi di nomina e dei criteri di selezione, al fine di verificare e garantire nel tempo la più corretta funzionalità e la conseguente efficacia dell'organo con funzione di supervisione strategica e dei comitati endoconsiliari, e garantire l'effettività di una *governance* doverosamente ispirata a principi di sana e prudente gestione¹¹.

La politica di diversità è, al momento, applicata solo alla Capogruppo¹². Il Consiglio di Amministrazione in carica si compone di nove membri (4 donne e 5 uomini) di cui uno esecutivo, di questi 4 sono residenti in Italia, 3 residenti in Paesi extra Europei e 2 residenti in altri Paesi Europei¹³.

9. Ai sensi delle disposizioni della parte 1, titolo I, capitolo 2, sezione II, della circolare n. 285 emanata dalla Banca d'Italia in merito alle disposizioni di vigilanza per le banche.

10. Ne sono un esempio il RAF - *Framework for the Prevention of Money Laundering* e l'ICAAP - *Internal Process for Assessing the Adequacy of the Capital*.

11. Per maggiori informazioni si rinvia al capitolo 4, paragrafo 4.3.3 della Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2019 - disponibile sul sito internet <https://www.bffgroup.com/en/shareholders-meeting-documentation>.

12. Per maggiori informazioni si rinvia ai paragrafi 4.2.1 e 14.1 della Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2019 - disponibile sul sito internet <https://www.bffgroup.com/en/shareholders-meeting-documentation>.

13. I dati circa la residenza sono riferiti alla data di approvazione della presente Dichiarazione.

Composizione del CdA

BFF S.p.A.	31.12.2019			31.12.2018			31.12.2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
30-50	1	2	3	-	3	3	-	4	4
> 50	3	3	6	3	3	6	2	4	6
Totale	4	5	9	3	6	9	2	8	10

Composizione del Collegio sindacale

BFF S.p.A.	31.12.2019			31.12.2018			31.12.2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
30-50	1	-	1	1	-	1	1	-	1
> 50	1	1	2	1	1	2	1	1	2
Totale	2	1	3	2	1	3	2	1	3

Anche il **Collegio sindacale**, composto da 3 sindaci (due donne e un uomo), ha adottato la propria politica in materia di diversità, in conformità a quanto previsto dall'art. 5.C.1. del Codice di Autodisciplina e dall'art. 123-bis, comma 2, lett. d-bis) del TUF, tenendo conto, tra l'altro, degli esiti del processo di autovalutazione per l'anno 2018. Tale politica descrive le caratteristiche ottimali della composizione dell'organo di controllo – includendo aspetti quali l'età, la composizione di genere, e il percorso formativo e professionale –, affinché il medesimo possa esercitare nel modo più efficace i propri compiti di vigilanza, assumendo decisioni che possano concretamente beneficiare del contributo di una pluralità di qualificati ed eterogenei punti di vista, in grado di esaminare le tematiche in discussione da prospettive diverse.

Il Collegio sindacale si sottopone a un periodico processo di autovalutazione sulla dimensione, sulla composizione e sul funzionamento dello stesso, nonché

sull'idoneità dei propri componenti allo svolgimento dell'incarico, in conformità con quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza per le banche, che prevedono che *“anche l'organo con funzione di controllo svolge un'autovalutazione sulla propria composizione e sul proprio funzionamento, ispirata alle finalità sopra elencate e sulla base di criteri e modalità coerenti con le proprie caratteristiche”*. Tale processo, quindi: *i)* riguarda l'adeguatezza dell'organo nel suo complesso e il contributo che i singoli membri apportano ai suoi lavori, nonché l'idoneità dei propri componenti; *ii)* è svolto almeno annualmente; *iii)* è condotto dal personale individuato dal Presidente del Collegio sindacale.

Il sistema di gestione dei rischi

Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi del Gruppo BFF si basa sulle disposizioni della normativa sulla vigilanza prudenziale, principalmente regolata dalle Circolari della Banca d'Italia e in conformità alla normativa comunitaria europea, ed è strutturato in modo tale da assicurare l'efficacia, l'efficienza e la correttezza dei processi aziendali, nonché il rispetto della normativa stessa¹⁴.

L'assetto organizzativo del Sistema di Controllo Interno del Gruppo si articola su tre livelli di presidio:

Controlli di primo livello, detti anche controlli di linea, hanno lo scopo di assicurare il corretto svolgimento delle operazioni, vengono svolti anche con il supporto di procedure informatiche e con verifiche continuative da parte dei responsabili di funzione.

Controlli di secondo livello sono volti ad assicurare la corretta attuazione del processo di gestione dei rischi e di conformità alle norme, compreso il rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, e sono affidati alla Funzione *Risk Management* e alla Funzione *Compliance* e *AML* della Capogruppo.

Controlli di terzo livello sono costituiti dall'attività di revisione interna svolta dalla funzione *Internal Audit* di Gruppo con riporto gerarchico e funzionale al Consiglio di Amministrazione. La Funzione *Internal Audit* valuta la funzionalità complessiva del Sistema di Controllo Interno, evidenziandone i possibili miglioramenti, con particolare riferimento al *Risk Appetite Framework* ("RAF"), al processo di gestione misurazione e controllo dei rischi. Il Responsabile della Funzione *Internal Audit* è dotato della necessaria autonomia e indipendenza dalle strutture operative, in conformità alla normativa della Banca d'Italia in tema di Controlli Interni, al Codice di Autodisciplina, e in relazione alla regolamentazione interna, quale presidio organizzativo dei processi aziendali.

La Funzione *Internal Audit* ha attuato, per l'anno 2019, le attività di verifica previste dal Piano pluriennale di Audit 2019-2021 sul Gruppo, aggiornato annualmente, svolgendo l'attività di *follow-up* e riportando con cadenza trimestrale l'esito delle verifiche agli Organi di governo e di controllo della Banca, svolgendo anche controlli indipendenti per le controllate BFF Finance Iberia, e BFF Polska e le sue controllate.

In ottemperanza alle disposizioni di vigilanza prudenziale, BFF, in qualità di Capogruppo, predispone annualmente il "Resoconto ICAAP/ILAAP" sul processo interno di determinazione dell'adeguatezza patrimoniale, e dell'adeguatezza del sistema di governo e di gestione del rischio di liquidità. All'interno di tale resoconto viene individuato il perimetro dei rischi da sottoporre a valutazione di rilevanza, la valutazione stessa e la definizione della mappa dei rischi rilevanti.

Al fine di individuare i rischi rilevanti, la Funzione *Risk Management* effettua un'analisi che considera almeno i rischi contenuti nell'Allegato A della Circolare n. 285, Parte Prima, Titolo III, ossia rischio di credito e di controparte, rischio di mercato, rischio operativo, rischio di concentrazione, rischio di tasso di interesse, rischio di una leva finanziaria eccessiva, rischio paese, rischio strategico, rischio reputazionale, rischio residuo, rischio derivante da cartolarizzazioni, rischio di trasferimento e rischio base.

14. Per maggiori informazioni sul sistema di controllo interno e di gestione dei rischi si rimanda al capitolo 11 della Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2019 - disponibile sul sito internet <https://www.bffgroup.com/en/shareholders-meeting-documentation>.

I rischi operativi si articolano come segue:



- il rischio legale, ossia il rischio di perdite derivanti da violazioni di leggi o regolamenti, da responsabilità contrattuale o extra-contrattuale ovvero da altre controversie;
- il rischio di non conformità alle norme, ossia il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (leggi, regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (ad es. statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina);
- il rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo;
- il rischio informatico, ossia il rischio di incorrere in perdite economiche, di reputazione e di quote di mercato in relazione all'utilizzo di tecnologia dell'informazione e della comunicazione (Information and Communication Technology – "ICT");
- il rischio di modello, che, tenuto conto che il Gruppo non calcola i requisiti in materia di fondi propri da parte di modelli interni approvati dall'Autorità di Vigilanza, si estrinseca nel rischio di perdite relative allo sviluppo, all'attuazione o all'uso improprio di altri modelli per il processo decisionale;
- il rischio di condotta impropria (c.d. *conduct risk*): il rischio di perdite dovuto alla fornitura inadeguata di servizi finanziari, compresi i casi di dolo o di negligenza.


Il Gruppo ha inoltre effettuato un'analisi di eventi di rischio considerati rilevanti ai fini reputazionali coinvolgendo i responsabili di tutte le funzioni interessate. Il rischio reputazionale è un rischio definibile come consequenziale, poiché generato da altri tipi di rischio che hanno o che potrebbero avere un impatto sulla reputazione del Gruppo. Il principale fattore originante tale rischio, all'interno del settore finanziario, è il rischio operativo. Parimenti, gli impatti economici del rischio di reputazione si manifestano indirettamente mediante altre tipologie di rischio (rischio di liquidità, rischio di credito, ecc.). Il rischio reputazionale per il Gruppo BFF non evidenzia aree di particolare criticità a fronte dei presidi in essere, giudicati sempre adeguati o soddisfacenti.




Ai sensi del D. Lgs. n°254/16, il Gruppo ha individuato i potenziali rischi connessi con i temi richiamati dal suddetto Decreto, anche alla luce dei risultati emersi dall'analisi dei rischi contenuti nell'Allegato A della Circolare n. 285, Parte Prima, Titolo II emanata dalla Banca d'Italia, ai fini dell'esecuzione del processo ICAAP.


Nella tabella seguente vengono riportati i principali rischi identificati connessi con le tematiche non finanziarie del Gruppo, e le relative modalità di gestione.


Tabella di correlazione D. Lgs. n°254/16, temi del Gruppo BFF, rischi e modalità di gestione

Aree D. Lgs. n°254/16	Temi materiali	Sezioni DNF	Rischi individuati	Modalità di gestione dei rischi
Anti-corrruzione 	Etica del <i>business</i>	Etica e integrità	Rischi connessi con la corruzione, il riciclaggio e il finanziamento al terrorismo	<p>I rischi legati alla corruzione vengono gestiti e mitigati attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001; - Codice Etico; - canale di <i>Whistleblowing</i>; - attività di formazione e sensibilizzazione per i dipendenti; - presidi di controllo dedicati, in conformità alla normativa vigente. <p><i>Si rimanda al capitolo "Etica e integrità" per maggiori approfondimenti in merito alla gestione della tematica.</i></p>
Tematiche attinenti al personale e ai Diritti umani 	Composizione dell'organico di gruppo e <i>diversity</i>	Responsabilità verso le Persone	Rischio di non conformità alla normativa in ambito di <i>Diversity</i> per gli organi di governo	<p>Il rischio viene monitorato e mitigato attraverso l'adozione della <i>Diversity Policy</i> per gli organi di governo, quali Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale.</p> <p><i>Si rimanda al capitolo "La governance" per maggiori approfondimenti in merito alla gestione della tematica.</i></p>
	Sviluppo professionale del capitale umano Salute e sicurezza sul lavoro	Responsabilità verso le Persone	Rischio di non riuscire a coprire le posizioni vacanti sia dall'interno, per mancanza di competenze specifiche dei dipendenti, sia dall'esterno, per la difficoltà di reperire talenti adeguati alla posizione ricercata	<p>Il Gruppo gestisce e mitiga tale rischio attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'implementazione di un progetto di copertura interna costituito da piani di successione; - attività di formazione specifica; - politica di remunerazione; - sistema di <i>welfare</i> aziendale. <p><i>Si rimanda al capitolo "Responsabilità verso le persone" per maggiori approfondimenti in merito alla gestione della tematica.</i></p>

Aree D. Lgs. n°254/16	Temi materiali	Sezioni DNF	Rischi individuati	Modalità di gestione dei rischi
<p>Tematiche attinenti al personale e ai Diritti umani</p> 	<p>Sviluppo professionale del capitale umano</p> <p>Salute e sicurezza sul lavoro</p>	<p>Responsabilità verso le Persone</p>	<p>Rischi legati alla possibilità dei dipendenti di incorrere in infortuni sul luogo di lavoro e di contrarre malattie professionali, nonché il verificarsi di danni imputabili all'insufficiente sicurezza e/ o salubrità di luoghi e strumenti di lavoro</p>	<p>Il Gruppo mitiga i rischi legati alla salute e sicurezza dei dipendenti assicurandosi la compliance alla normativa vigente in ogni paese in cui opera. Con specifico riferimento alla Capogruppo, vengono utilizzati i seguenti strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) secondo il D.Lgs. n°81/08 e relative attività di mitigazione dei rischi individuati; - politica sul Sistema di Gestione Salute e Sicurezza rispettando i requisiti previsti dallo Standard OHSAS 18001. <p><i>Si rimanda al capitolo "Salute e sicurezza dei lavoratori" per maggiori approfondimenti in merito alla gestione della tematica nei paesi di operatività del Gruppo.</i></p>
	<p>Rispetto dei diritti umani</p>	<p>Responsabilità verso le Persone</p>	<p>Rischio reputazionale e rischio di non conformità alla normativa</p>	<p>Il Gruppo mitiga il rischio attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il rispetto della normativa vigente in termini di lavoro minorile e lavoro forzato; - canale di <i>Whistleblowing</i>; - la sottoscrizione del Codice Etico di Gruppo sia da parte dei dipendenti che da parte dei fornitori (gli appaltatori, per alcune attività specifiche, sono chiamati a seguire una determinata procedura oltre che a rispettare quanto presente all'interno del Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001). <p><i>Si rimanda ai capitoli "Etica e integrità", "Responsabilità verso le persone" e "Gestione di una catena di fornitura responsabile" per maggiori approfondimenti in merito alla gestione della tematica.</i></p>

Aree D. Lgs. n°254/16	Temi materiali	Sezioni DNF	Rischi individuati	Modalità di gestione dei rischi
<p>Tematiche Sociali</p> 	<p>Impatto sociale delle attività</p>	<p>Responsabilità Sociale</p>	<p>Rischio reputazionale legato alle attività di Fondazione Farmafactoring</p>	<p>Il rischio, che può essere considerato modesto, viene gestito e mitigato attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la selezione e l'approvazione dei progetti di ricerca e l'erogazione di borse di studio su argomenti di rilevanza scientifica da parte del Consiglio di Amministrazione della Fondazione; - la presenza, nel Comitato Scientifico, di autorevoli figure accademiche che sovrintendono i progetti di ricerca affidati a prestigiosi atenei; - questionari di <i>self assessment</i>. <p><i>Si rimanda al capitolo "Responsabilità sociale" per maggiori approfondimenti in merito alla gestione della tematica.</i></p>
<p>Tematiche Ambientali</p> 	<p>Gestione responsabile degli impatti ambientali</p>	<p>Responsabilità ambientale</p>	<p>Rischio di non conformità alle norme ambientali e rischio di accettazione di crediti e fatture da clienti non rispettanti determinati standard legati alla normativa ambientale con conseguente rischio di non essere pagati dal pubblico</p>	<p>Il Gruppo non ha al momento in essere alcuna procedura o politica inerente alla gestione del rischio ambientale.</p> <p><i>Si rimanda al capitolo "Responsabilità ambientale" per maggiori approfondimenti in merito alla gestione della tematica.</i></p>
<p>Tematiche trasversali</p> 	<p>Gestione responsabile della catena di fornitura</p>	<p>Gestione della catena di fornitura responsabile</p>	<p>Rischio di divulgazione di informazioni riservate e di dati personali; rischio di ristrutturazione del fornitore; rischio che il contratto concluso con il fornitore possa essere parzialmente o totalmente nullo; rischio di reputazione connesso all'attività commerciale del fornitore; rischio di anticorruzione</p>	<p>La mitigazione dei rischi connessi con la gestione della catena di fornitura viene gestita tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - definizione di apposite clausole all'interno del contratto; - Codice Etico; - Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001; - rispetto della normativa delle società quotate. <p><i>Si rimanda ai capitoli "Etica e integrità" e "Gestione di una catena di fornitura responsabile" per maggiori approfondimenti in merito alla gestione della tematica.</i></p>

Aree D. Lgs. n°254/16	Temi materiali	Sezioni DNF	Rischi individuati	Modalità di gestione dei rischi
<p>Tematiche trasversali</p> 	Qualità del servizio	Qualità del servizio e relazioni di fiducia	Rischio reputazionale legato alla possibilità di perdere la clientela a causa dell'insoddisfazione della qualità del servizio offerto	<p>Il rischio reputazionale legato alla qualità del servizio viene mitigato attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - meccanismi di valutazione del cedente e del debitore; - implementazione di piani di azione legati ai risultati della <i>Customer Satisfaction</i>. <p><i>Si rimanda al capitolo "Qualità del servizio e relazioni di fiducia" per maggiori approfondimenti in merito alla gestione della tematica.</i></p>
	Fiducia e trasparenza nella relazione con il cliente	Qualità del servizio e relazioni di fiducia	Rischio di mancato rispetto delle condizioni previste per la liceità del trattamento dei dati e sulla <i>Privacy</i>	<p>Tale rischio viene gestito tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Policy</i> di Gruppo in materia di <i>Privacy</i> in conformità con quanto previsto dal GDPR - Regolamento UE 2016/679); - aggiornamento dei moduli di Informativa sul Trattamento dei dati Personali e, ove necessario, di raccolta del consenso; - procedura relativa alla distruzione dei documenti. <p><i>Si rimanda al capitolo "Qualità del servizio e relazioni di fiducia" per maggiori approfondimenti in merito alla gestione della tematica.</i></p>

Aree D. Lgs. n°254/16	Temi materiali	Sezioni DNF	Rischi individuati	Modalità di gestione dei rischi
<p>Tematiche trasversali</p> 	<p>Cyber security e Innovazione tecnologica</p>	<p>Qualità del servizio e relazioni di fiducia</p>	<p>Rischio informatico, ossia il rischio di incorrere in perdite economiche, perdite di dati personali dei clienti, di reputazione e di quote di mercato in relazione all'utilizzo di tecnologia dell'informazione e della comunicazione (<i>Information and Communication Technology – "ICT"</i>)</p>	<p>Per garantire una costante conformità alle disposizioni di legge e alle politiche di <i>privacy</i> e sicurezza aziendali, la Capogruppo prevede che annualmente si proceda ad effettuare l'attività di analisi dei rischi del sistema informativo aziendale, al fine di valutare – in funzione delle modifiche normative, organizzative e di sistema, nonché dell'evoluzione tecnologica – il livello di rischio residuo di dati e asset aziendali. L'obiettivo dell'attività d'analisi dei rischi è, in particolare, quello di identificare e valutare i possibili eventi in grado di comportare l'interruzione dei processi aziendali. Tali eventi sono identificati partendo dagli scenari di rischio definiti nella Circolare 285 della Banca d'Italia.</p> <p><i>Si rimanda al capitolo "Cyber security e Innovazione tecnologica" per maggiori approfondimenti in merito alla gestione della tematica.</i></p>

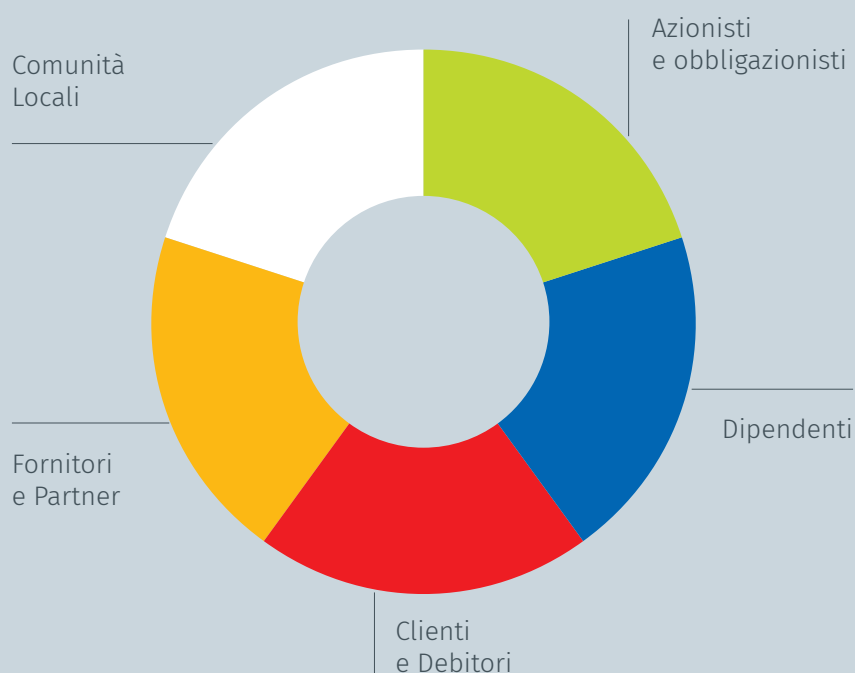
Principali Stakeholders e Analisi di materialità

PRINCIPALI STAKEHOLDERS DEL GRUPPO BFF

In linea con i principi di rendicontazione *GRI Standards*, un'organizzazione è tenuta a prendere in considerazione l'importanza delle aspettative degli *stakeholders* di riferimento. Il dialogo con gli *stakeholders*, che rappresentano tutti quei soggetti portatori di interessi, le cui opinioni o decisioni, i cui atteggiamenti o comportamenti, possono oggettivamente influenzare od ostacolare il raggiungimento di uno specifico obiettivo dell'organizzazione, risulta fondamentale nel raggiungimento degli obiettivi aziendali. Il dialogo con tali soggetti permette di com-

prenderne le esigenze, e le aspettative, consentendo al Gruppo di rispondere alle loro esigenze e di creare valore condiviso nel tempo.

Alla luce di quanto sopra, il Gruppo ha identificato gli *stakeholders* principali attraverso il coinvolgimento del Gruppo di Lavoro con interviste specifiche e un'analisi di *benchmark* condotta su *peers* e *competitors* di settore, sulla base delle linee guida *GRI Standards*, degli elementi minimi richiamati dal Decreto n°254/2016 e della documentazione pubblica del Gruppo BFF.



Stakeholders

Modalità di coinvolgimento

Azionisti e obbligazionisti

Gli investitori del Gruppo sono costantemente aggiornati attraverso *conference call*, *analysts presentation* e vari momenti di confronto nei quali vengono affrontate tematiche *Environment, Social and Governance* ("ESG"). Inoltre, gli investitori inviano questionari che il Gruppo è chiamato a compilare al fine di riscontrare gli stessi su specifiche tematiche.

Dipendenti

Il Gruppo organizza diverse iniziative interne in cui vengono coinvolti i dipendenti. Inoltre, ai dipendenti sono erogati questionari di gradimento, grazie ai quali viene misurata la soddisfazione interna.

Clienti e Debitori

Il Gruppo è attivo nella continua ricerca della soddisfazione per il cliente attraverso apposite *customer satisfaction survey* svolte annualmente, al fine di poter verificare il grado di soddisfazione della clientela e i relativi piani d'azione per il miglioramento di quest'ultima. Anche se al momento le survey sono state erogate solo da BFF e BFF Finance Iberia, il Gruppo ha l'obiettivo di coinvolgere tutte le controllate in tale tipologia di analisi al fine di rendere il più ampio possibile il punto di vista di tutta la clientela.

Fornitori e Partner

Fornitori e *Partner* sono coinvolti dal Gruppo attraverso la partecipazione a eventi organizzati o promossi dal Gruppo.

Comunità Locali

La Fondazione Farmafactoring, da sempre attiva sul territorio per il coinvolgimento delle comunità locali, organizza eventi e incontri sul territorio, al fine di promuovere e valorizzare le attività culturali e di ricerca.

Si riporta di seguito una rappresentazione del coinvolgimento degli azionisti e degli investitori:

Assemblea dei Soci

Rapporti con gli investitori



71,65%

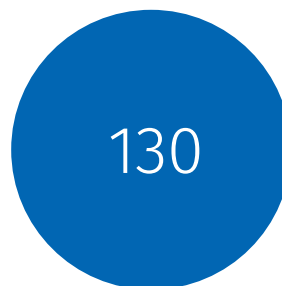
del capitale sociale con diritto di voto, di cui il 32% rappresentato da BFF Luxembourg

Assemblea dei Soci 28 MARZO 2019

Intervenuti
n. 153 azionisti
rappresentanti, in
proprio o per delega,
n. 121.891.429 azioni



Investitori incontrati
nel **2019** durante
roadshow e conferenze



Investitori incontrati
nel **2018** durante
roadshow e conferenze

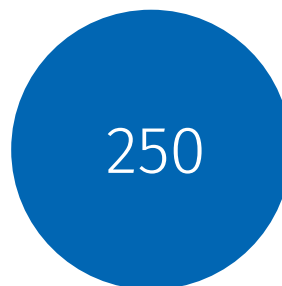


68,01%

del capitale sociale con diritto di voto, di cui il 45% rappresentato da BFF Luxembourg

Assemblea dei Soci 5 APRILE 2018

Intervenuti
n. 168 azionisti
rappresentanti, in
proprio o per delega,
n. 115.706.026 azioni



Investitori incontrati
nel **2017** durante
roadshow e conferenze

Matrice di Materialità 2019 del Gruppo BFF

Ai fini della predisposizione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2019, il Gruppo ha avviato un processo di analisi di materialità, volto all'identificazione dei temi legati alla sostenibilità più rilevanti per il proprio *business*. I temi materiali sono quelli che possono ragionevolmente essere considerati importanti nel riflettere gli impatti economici, ambientali e sociali dell'organizzazione, o che influenzano le decisioni degli *stakeholders*. A valle di un'attività di ricognizione delle tematiche ritenute rilevanti dai principali *player* del settore in cui il Gruppo opera, è stato individuato un universo di tematiche potenzialmente materiali.

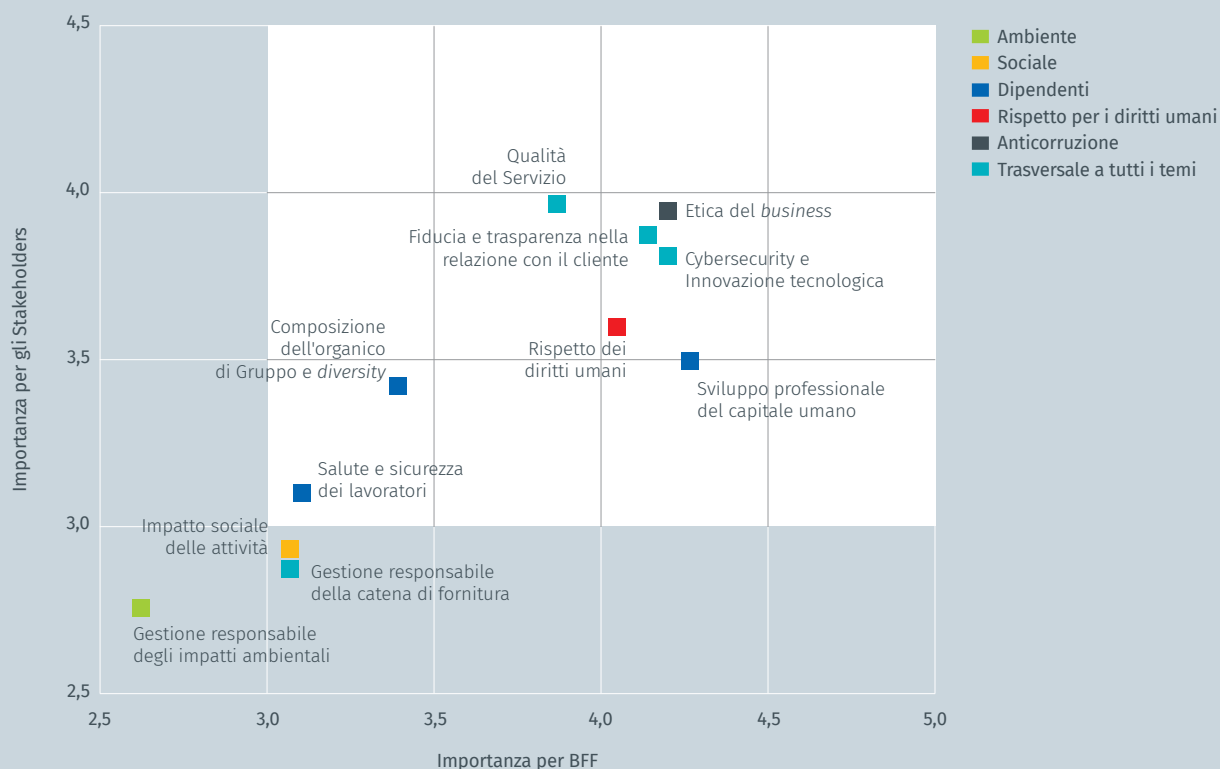
Successivamente, tali temi, sono stati sottoposti a valutazione da parte del *Top Management* al fine di assegnare un grado di priorità a ciascuna delle tematiche individuate. Tale processo di valutazione ha previsto la somministrazione di un questionario al *Top Management*, volto ad attribuire a ciascuna tematica una priorità in termini di peso. Nello specifico, il *Top Management* è stato chiamato ad effettuare la valutazione delle tematiche sia dal punto di vista della rilevanza per il Gruppo, sia in termini di rilevanza di ciascuna tematica per gli *stakeholders*. L'analisi di tale valutazione ha permesso di costruire la matrice di materialità del Gruppo BFF. La matrice, costituita da due assi cartesiani dove le ascisse rappresentano l'importanza della tematica per il Gruppo, e le ordinate l'importanza per gli *stakeholders*, definisce la rilevanza in termini di impatti, attuali e potenziali, che ogni tematica possiede rispetto alla capacità del Gruppo di generare valore nel lungo periodo.

Le tematiche che si posizionano nel quadrante evidenziato di seguito sono quelle più rilevanti ai fini della matrice di materialità. Rimangono escluse da tale quadrante le tematiche: «Impatto sociale delle attività», «Gestione responsabile della catena di fornitura» e «Gestione responsabile degli impatti ambientali». Seppur non estremamente rilevanti per la tipologia

di *business* del Gruppo, tali tematiche saranno rendicontate all'interno del presente documento in quanto oggetto di interesse degli investitori ed espressamente richiamate dal D.Lgs. n°254/16. L'intero documento, in linea con quanto previsto dalle linee guida del *GRI Standards*, è costruito sulla base della rilevanza delle tematiche presenti all'interno della matrice.

All'inizio di ogni capitolo viene riportata la tematica oggetto di *disclosure*, seguita dalla sua descrizione. Gli indicatori *GRI Standards* proposti hanno lo scopo di approfondire i suddetti temi, in modo sia qualitativo, sia quantitativo.

La Matrice di Materialità 2019




ETICA ED INTEGRITÀ
 ■ Etica del *business*



GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA RESPONSABILE
 ■ Gestione responsabile della catena di fornitura



RESPONSABILITÀ SOCIALE
 ■ Impatto sociale delle attività



RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE
 ■ Composizione dell'organico di Gruppo e *diversity*
 ■ Sviluppo professionale del capitale umano
 ■ Salute e sicurezza dei lavoratori
 ■ Rispetto dei diritti umani



QUALITÀ DEL SERVIZIO E RELAZIONI DI FIDUCIA
 ■ Qualità del Servizio
 ■ Fiducia e trasparenza nella relazione con il cliente
 ■ Cybersecurity e Innovazione tecnologica



RESPONSABILITÀ AMBIENTALE
 ■ Gestione responsabile degli impatti ambientali

Una performance sostenibile

Stabilità finanziaria

Highlights 2019¹⁵

Solida base di raccolta e solida posizione di liquidità

- Ampia liquidità con Euro 0,4 miliardi di *funding* non utilizzato (su 4,2 miliardi di *funding* disponibile) e nessun ricorso TLTRO (“Targeted Longer Term Refinancing Operations”) o ad altre misure straordinarie di liquidità della BCE.
- Solidi indici di liquidità con LCR (“Liquidity Coverage Ratio”) al 476,9%.

Posizione patrimoniale solida e basso profilo di rischio

- Il *Total Capital Ratio* e il CET1 (“Common Equity Tier 1”) *ratio* sono pari rispettivamente al 15% e al 10,9% (non includendo il monte dividendi atteso 70,9 milioni), ben al di sopra dei requisiti SREP (“Supervisory Review and Evaluation Process”).
- Il portafoglio totale di titoli di Stato italiani si è ulteriormente ridotto e la quota di HTC (“held-to-collect”) rappresenta il 92%.
- Sofferenze Nette/Crediti Netti all’1,5%, di cui il 93% relativo ai comuni in dissesto.
- Costo del Rischio di 6 punti base, corrispondente a 3 punti base escludendo le svalutazioni relative al factoring verso le PMI in *run-off* di BFF Polska e ai comuni italiani in dissesto.

15. Per maggiori dettagli circa gli *highlights* si faccia riferimento al documento – FY2019 Results – disponibile sul sito internet <https://investor.bffgroup.com/en/presentations-and-conference-call-audios>.

Valore economico generato e distribuito

(importi in €)

BFF Banking Group opera sul mercato al fine di creare valore sostenibile a lungo termine per i propri *stakeholders* e per tutti i Paesi in cui svolge la propria attività. Dalla tabella di seguito rappresentata si evince che il valore generato dal Gruppo nel 2019 è pari a Euro 221,7 milioni, redistribuito per l'86% ai propri

portatori di interesse. Il restante 14% è stato trattenuto dal Gruppo. Lo stesso si compone degli importi relativi alla fiscalità anticipata e differita, degli importi relativi agli ammortamenti dell'anno e degli utili non distribuiti per un ammontare totale pari ad Euro 30,3 milioni.

	2019	2018	2017
A. Totale Valore Economico Generato	221.665.328	210.484.628	210.410.703
190 b) Altre Spese Amministrative <i>al netto di Imposte indirette e tasse</i>	39.426.625 (5.000.537)	35.578.874 (4.882.988)	34.379.769 (5.170.789)
<i>al netto delle erogazioni liberali</i>	(575.424)	(548.524)	(550.978)
Valore Economico Distribuito ai Fornitori	33.850.664	30.147.362	28.658.002
190 a) Spese per il personale	40.098.036	32.577.445	27.619.336
Valore Economico Distribuito ai Dipendenti e ai Collaboratori	40.098.036	32.577.445	27.619.336
<i>Int. Passivi ns. obbligazioni PCA</i>	15.370.229	14.847.863	13.303.221
<i>Monte Dividendi Atteso¹⁶</i>	70.874.784	91.753.234	83.692.841
Valore Economico Distribuito a Fixed Income Investors e Equity Investors	86.245.013	106.601.097	96.996.062
300. <i>Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente (per la quota relativa alle imposte correnti, alla variazione delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)</i>	25.592.243	22.908.448	28.633.918
190 b) Altre Spese Amministrative (imposte indirette e tasse)	5.000.537	4.882.988	5.170.789
Valore Economico distribuito alla PA centrale e locale	30.592.780	27.791.436	33.804.707
190 b) Altre Spese Amministrative (Spese di rappresentanza ed erogazioni liberali)	575.424	548.524	550.978
Valore Economico distribuito a collettività	575.424	548.524	550.978
B. Totale Valore Economico Distribuito	191.361.917	197.665.864	187.629.085
C. Totale Valore Economico Trattenuto	30.303.411	12.818.764	22.781.618

Ai fini di una migliore rendicontazione e maggiore comparabilità con gli anni precedenti, occorre sottolineare che la voce “Monte Dividendi Atteso” si riferisce solo all’anno in corso e che il dato degli anni precedenti è riferito a quanto effettivamente deliberato. L’attività di BFF Banking Group si traduce nell’acquisto di crediti a titolo definitivo e nell’erogazione di finanziamenti. Tali attività determinano un efficientamento nella circolazione della liquidità nel sistema. BFF Banking Group, nel 2019, ha rilevato un ammontare di Euro 5,3 miliardi tra crediti acquistati e finanziamenti erogati, il 13% in più rispetto al 2018.

16. La distribuzione del Monte Dividendi Atteso 2019 corrisponde (i) alla proposta di destinare agli Azionisti parte dell’utile 2019 individuale di Banca Farmafactoring S.p.A. per Euro 12.411.405 e (ii) all’impegno assunto dal Consiglio di Amministrazione di porre in essere tutte le azioni necessarie per consentire, nel rispetto delle previsioni di cui all’art. 2433-bis del Codice Civile, e previa verifica del rispetto dei livelli dei *ratio* di capitale regolamentari individuali a fine marzo 2020, la distribuzione di ulteriori Euro 58.463.379 come acconto dividendi sugli utili individuali della Banca del 1° trimestre 2020, ossia una volta che gli utili e le riserve 2019 delle società controllate BFF Finance Iberia S.A.U. e BFF Polska S.A. risulteranno contabilizzati nel bilancio individuale di Banca Farmafactoring S.p.A. Per maggiori dettagli si faccia riferimento al documento disponibile sul sito internet <https://investor.bffgroup.com/it/comunicati-stampa>.

Etica e integrità

Etica del *Business*

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, sensibile all'esigenza di garantire condizioni di legalità, correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, a tutela della propria posizione e immagine, delle aspettative degli azionisti e del lavoro dei dipendenti, ha approvato il "Codice Etico di Gruppo", soggetto ad aggiornamento periodico, rivolto a tutti coloro che, nella Banca e in qualsiasi altra società del Gruppo, in tutti i Paesi in cui esso opera, svolgono funzioni di rappresentanza, amministrazione o direzione, o che esercitano la gestione e il controllo della persona giuridica di appartenenza, a tutti i dipendenti, senza eccezioni, e ai collaboratori. Il suddetto Codice, inserendosi in un più ampio progetto finalizzato ad attribuire un'identità etica al Gruppo, esplicita i valori che devono essere rispettati in tutti i comportamenti posti in essere dai destinatari dello stesso.

La Banca ha, inoltre, adottato un "Codice di comportamento", che si applica a tutti i soggetti che instaurano un rapporto di lavoro continuativo o occasionale con la Banca stessa. Il Codice di comportamento, in particolare, costituisce parte integrante del contratto di lavoro individuale o, ove applicabile, del contratto di somministrazione, e ha l'obiettivo di assicurare che il lavoro sia svolto in condizioni adeguate, nell'interesse della Banca e dei suoi collaboratori, garantendo un elevato livello di decoro e professionalità.

Nel 2015, la Banca ha adottato una procedura che, in ossequio alla normativa applicabile e al fine di rinforzare il processo di identificazione di episodi di diversa

“Gestire il business in modo responsabile nel rispetto dei principi di integrità, anche attraverso la lotta alla corruzione attiva e passiva”

natura connessi con l'inosservanza delle disposizioni del Gruppo, definisce i principi di comunicazione delle irregolarità e delle violazioni (*Whistleblowing*) all'interno della Banca. Il Consiglio di Amministrazione della Banca, in coerenza con quanto ivi previsto, ha nominato un responsabile del sistema interno di *Whistleblowing*, in grado di gestire, nel rispetto del principio di proporzionalità, le fasi di ricezione, esame e valutazione dei procedimenti. Il responsabile del sistema interno di *Whistleblowing* è stato individuato, in relazione alla sua posizione gerarchica indipendente, nella persona del Responsabile della Funzione *Internal Audit*, soggetto tenuto, quindi, a ricevere e a valutare le singole denunce e a fornire una rendicontazione in favore degli Organi Societari. La Banca garantisce la riservatezza e la tutela dei dati personali e dell'identità del denunciante e del presunto responsabile di una violazione; tale tutela, garantita dalla procedura in esame, non è garantita per le segnalazioni che non rientrano nell'ambito della denuncia. Analoga procedura di *Whistleblowing* è presente presso BFF Finance Iberia e presso BFF Polska e le sue *subsidiaries*. Nel corso del 2019 non sono state riscontrate criticità in tali ambiti.

ANTICORRUZIONE

La Banca ha adottato - in aggiunta al Codice Etico di Gruppo precedentemente menzionato - un "Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n°231/2001" (di seguito anche "**Modello 231**"), applicabile alla stessa, ivi incluse le succursali estere. Il Modello 231 si propone di:

- identificare i rischi potenziali, ovvero in quali settori o aree di attività e secondo quali modalità si potrebbero verificare eventi pregiudizievoli per gli obiettivi indicati nel suddetto Decreto;
- definire un sistema di regole e procedure volto a prevenire, per quanto ragionevolmente possibile, la commissione di reati;
- vietare i comportamenti che possano integrare una o più fattispecie di reato;
- rendere edotti tutti i destinatari del Modello 231 delle conseguenze che possono derivare da una condotta non conforme a determinate regole e procedure e, in particolare, diffondere la consapevolezza che, dalla violazione del Decreto n°231/2001, delle prescrizioni contenute nel Modello 231 e dei principi del Codice Etico del Gruppo, possa derivare l'applicazione di misure sanzionatorie anche a carico della Banca;
- prevenire e/o contrastare tempestivamente la commissione di reati, anche grazie a una costante attività di monitoraggio sulla corretta attuazione del sistema di controllo interno.

Il Modello 231 intende, dunque, sensibilizzare tutti i destinatari all'osservanza delle norme giuridiche, dei precetti definiti dalla Banca e contenuti nel Modello stesso e nel Codice Etico del Gruppo e al rispetto delle regole e delle procedure aziendali, orientandone il comportamento alla correttezza e alla trasparenza.

L'Organismo di Vigilanza, ai sensi dell'art. 6, primo comma, lettera b) del Decreto n°231/2001, ha il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello 231, nonché di curarne l'aggiornamento, esercitando le proprie funzioni in virtù di autonomi poteri di iniziativa e di controllo, in accordo con quanto previsto dalla citata norma del suddetto Decreto.

Relativamente alle controllate estere della Banca, BFF Finance Iberia si è dotata di un modello organizzativo ai sensi dell'art. 31 bis del Codice Penale spagnolo, mentre BFF Polska ha approvato un documento recante linee guida in merito alla "*corporate criminal liability*", applicabile anche alle sue *subsidiaries*.

La Banca, inoltre, ha adottato la "*Policy Iniziative Promozionali*" che definisce le disposizioni operative a cui attenersi con riferimento alle seguenti attività:

- omaggistica aziendale
- spese di rappresentanza
- erogazione di liberalità a terzi

nel rispetto dei principi di trasparenza, verificabilità, tracciabilità, ragionevolezza ed economicità. All'interno della suddetta *Policy* il Gruppo richiede a tutto il personale di astenersi dall'adottare comportamenti incompatibili con gli obblighi connessi con il rapporto intrattenuto con il Gruppo, e in contrasto con il Codice Etico. Nel corso del 2019 non sono stati riscontrati casi di corruzione.

Nel corso del 2019, sono state comunicate politiche e procedure relative all'organizzazione in materia di anticorruzione al 100% dei dipendenti del Gruppo, in linea con gli anni precedenti, così come rappresentato nelle tabelle seguenti.

Comunicazione politiche e procedure anticorruzione

al 31.12.2019

	BFF Group		Italia		Spagna		Portogallo		Polonia		Slovacchia		Rep. Ceca	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
Categoria professionale	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
Senior Executive/Executive	25	100%	18	100%	1	100%	-	n.a.	6	100%	-	n.a.	-	n.a.
Manager/Middle Manager/ Coordinator	97	100%	37	100%	17	100%	2	100%	36	100%	5	100%	-	n.a.
Professional/Specialist	395	100%	180	100%	40	100%	6	100%	153	100%	12	100%	4	100%
Totale	517	100%	235	100%	58	100%	8	100%	195	100%	17	100%	4	100%

al 31.12.2018

	BFF Group		Italia		Spagna		Portogallo		Polonia		Slovacchia		Rep. Ceca	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
Categoria professionale	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
Senior Executive/Executive	21	100%	15	100%	1	100%	-	n.a.	-	100%	-	n.a.	-	n.a.
Manager/Middle Manager/ Coordinator	61	100%	20	100%	9	100%	1	100%	29	100%	2	100%	-	n.a.
Professional/Specialist	370	100%	182	100%	25	100%	2	100%	145	100%	12	100%	4	100%
Totale	452	100%	217	100%	35	100%	3	100%	179	100%	14	100%	4	100%

al 31.12.2017

	BFF Group		Italia		Spagna		Polonia		Slovacchia		Rep. Ceca	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
Categoria professionale	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
Senior Executive/Executive	21	100%	15	100%	1	100%	5	100%	-	n.a.	-	n.a.
Manager/Middle Manager/ Coordinator	56	100%	19	100%	7	100%	28	100%	2	100%	-	n.a.
Professional/Specialist	335	100%	167	100%	26	100%	130	100%	8	100%	4	100%
Totale	412	100%	201	100%	34	100%	163	100%	10	100%	4	100%

Con riferimento alla formazione in materia di anticorruzione il Gruppo ha erogato, nel 2019, specifici corsi al 77% della totalità dei dipendenti; in particolare, al 64% della categoria *Senior Executive/Executive*, al 75% della categoria *Manager/Middle Manager/Coordinator*, e al 78% della categoria *Professional/Specialist*, per un totale di 396 dipendenti su 517.

Formazione anticorruzione

al 31.12.2019

	BFF Group		Italia		Spagna		Portogallo		Polonia		Slovacchia		Rep. Ceca	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
Categoria professionale	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
Senior Executive/Executive	16	64%	15	83%	1	100%	-	n.a.	-	n.a.	-	n.a.	-	n.a.
Manager/Middle Manager/ Coordinator	73	75%	35	95%	12	71%	2	100%	22	61%	2	40%	-	n.a.
Professional/Specialist	307	78%	169	94%	25	63%	5	83%	100	65%	8	67%	-	n.a.
Totale	396	77%	219	93%	38	66%	7	88%	122	63%	10	59%	-	n.a.

al 31.12.2018

	BFF Group		Italia		Spagna		Portogallo		Polonia		Slovacchia		Rep. Ceca	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
Categoria professionale	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
Senior Executive/Executive	16	76%	15	100%	1	100%	-	n.a.	-	n.a.	-	n.a.	-	n.a.
Manager/Middle Manager/ Coordinator	37	61%	18	100%	6	67%	3	100%	9	31%	1	50%	-	n.a.
Professional/Specialist	296	80%	162	88%	20	80%	-	n.a.	103	71%	8	67%	3	75%
Totale	349	77%	195	90%	27	77%	3	100%	112	63%	9	64%	3	75%

al 31.12.2017

	BFF Group		Italia		Spagna		Polonia		Slovacchia		Rep. Ceca	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
Categoria professionale	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
Senior Executive/Executive	15	71%	14	93%	1	100%	-	n.a.	-	n.a.	-	n.a.
Manager/Middle Manager/ Coordinator	38	68%	19	100%	7	100%	11	39%	1	50%	-	n.a.
Professional/Specialist	230	69%	126	75%	20	77%	73	56%	8	100%	3	75%
Totale	283	69%	159	79%	28	82%	84	52%	9	90%	3	75%

In linea con gli anni precedenti, nel 2019 BFF Banking Group non ha riscontrato alcun caso di corruzione.

ANTIRICICLAGGIO

Il Gruppo è consapevole dell'importanza di contrastare i fenomeni di riciclaggio del denaro e di finanziamento del terrorismo.

La Banca è responsabile del governo del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo a livello di Gruppo, secondo un approccio "decentrato" che, stante i diversi modelli di *business* e di tipologia di clientela delle diverse entità, attribuisce a ciascuna società la responsabilità primaria di presidiare al proprio interno il rischio riciclaggio e finanziamento del terrorismo, nel rispetto "dell'*Host Member State*", in relazione al quale la disciplina applicabile alle filiali estere è quella del Paese in cui la succursale/controlata è insediata.

Al riguardo, la Banca ha adottato una *Policy* antiriciclaggio - antiterrorismo, la quale tiene conto delle specificità delle diverse componenti del Gruppo e del rischio insito nelle attività svolte, in coerenza con il principio di proporzionalità e con l'effettiva esposizione al rischio di riciclaggio.

La *Policy* tiene conto delle specificità e complessità legate all'operatività della Banca e delle altre società del Gruppo, ai prodotti e servizi offerti, alla tipologia di clientela, ai canali distributivi utilizzati per la vendita di prodotti e servizi, e alle prevedibili evoluzioni in tali ambiti.

Sulla base di tali principi, la *Policy* disciplina:

- i principi generali del modello di gestione del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo e relativi orientamenti strategici di cui la Banca ha inteso dotarsi e, che, fatte salve le specificità dettate dalle normative locali, ove più stringenti, devono essere recepiti e osservati anche a livello di Gruppo;
- le responsabilità e i compiti degli organi aziendali e delle strutture aziendali;
- le modalità operative di gestione del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.

In particolare, la *Policy* mira a:

- responsabilizzare tutto il personale del Gruppo;
- definire in maniera chiara, ai diversi livelli organizzativi, i ruoli, i compiti e le responsabilità in materia;
- descrivere un'architettura delle funzioni aziendali di controllo che sia coordinata nelle sue componenti, anche attraverso idonei flussi informativi, e che sia al contempo coerente con l'articolazione della struttura, la complessità, la dimensione del Gruppo, la tipologia dei servizi e prodotti offerti nonché con l'entità del rischio associabile alle caratteristiche della clientela con cui il Gruppo stesso opera;
- prevedere appositi flussi informativi sulle attività di controllo effettuate in materia.

La *Policy* è approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca, è trasmessa a tutte le Entità del Gruppo, al fine di essere recepita dalle stesse ed è costantemente aggiornata dalla Funzione *Compliance* e *AML* della Capogruppo e resa disponibile a tutto il personale del Gruppo. In particolare, la Funzione *Compliance* e *AML* della Capogruppo si attiva affinché – in occasione di modifiche non formali della *Policy* – venga svolta, in aggiunta ai percorsi formativi, in ogni caso già pianificati per l'esercizio sociale di riferimento, una sessione formativa e di aggiornamento *ad hoc*.

Ciascuna entità del Gruppo si è dotata di propria regolamentazione interna (procedure, manuali etc.), che trae ispirazione dalla *Policy* declinando al proprio interno i principi ivi contenuti e le previsioni normative applicabili a livello locale.

Qualità del servizio e relazioni di fiducia

Qualità del Servizio

L'impegno del Gruppo nel fornire ai propri clienti il miglior prodotto sul mercato si riflette nella qualità del servizio e nel rapporto di fiducia che BFF instaura con i propri clienti.

L'offerta del Gruppo si sviluppa sulla base della suddivisione territoriale in quanto il settore è altamente influenzato dalle normative locali dei Paesi in cui il Gruppo opera.

Italia

I prodotti per il mercato italiano si sviluppano su 3 linee di *business*:

1. Factoring pro soluto

Il Factoring pro soluto offerto da BFF Banking Group è dedicato alle aziende che vantano crediti commerciali nei confronti degli Enti del Servizio Sanitario Nazionale e della Pubblica Amministrazione centrale e locale, e ha le seguenti caratteristiche:

- la modalità di acquisto dei crediti pro soluto è compatibile con i principi contabili internazionali (IAS e US GAAP compliant);
- non sono previsti plafond per il debitore;
- la Banca gestisce l'intero processo di recupero dei crediti ceduti: sul cedente non grava alcuna incombenza gestionale;
- i crediti ceduti alla Banca sono gestiti con professionalità, tutelando la reputazione del fornitore e nel rispetto del rapporto commerciale tra fornitore e cliente;

“Assicurare elevati standard di qualità del servizio per i clienti di BFF, in linea con i bisogni e le evoluzioni del mercato.”

- BFF Banking Group offre ai clienti multinazionali una copertura su 9 Paesi europei.

La Banca è attiva, inoltre, in Portogallo, attraverso una *branch*, e in Croazia, Francia e Grecia, in regime di libera prestazione di servizio, attraverso l'offerta del servizio di Factoring pro soluto.

Completano l'offerta del Factoring pro soluto i seguenti prodotti:

Dynamic Discount: una soluzione tecnologica che consente il pagamento anticipato da parte del cliente a fronte di uno sconto del fornitore sull'importo della fattura, proporzionale ai giorni di anticipo e concordato dinamicamente, attraverso un'apposita piattaforma on-line per ciascuna transazione.

Smobilizzo Capex: la Banca interviene sulla filiera dell'efficientamento delle amministrazioni locali:

- finanzia l'investimento iniziale che le utilities affrontano per la produzione e l'installazione della parte infrastrutturale;
- anticipa nel tempo i crediti rivenienti dalla fornitura di servizi, manutenzione, ecc.

Acquisto crediti fiscali

BFF Banking Group è uno dei player italiani nell'acquisto pro soluto dei crediti tributari per imposte dirette e indirette che le aziende vantano nei confronti dell'Erario.

L'operazione di cessione del credito pro soluto garantisce al fornitore l'abbattimento del rischio di mancato pagamento del debitore, la certezza del costo di cessione del credito, un miglioramento degli indici di bilancio e una programmazione del *cashflow* e degli incassi.

La valutazione delle fatture dei debitori presentati dal cliente è integrata con informazioni storiche proprietarie e da informazioni ottenute pubblicamente o fornite dal cliente stesso, che consentono di formulare una proposta commerciale su misura.

Per lo sviluppo di nuovi prodotti e/o l'ingresso in nuovi mercati, la Capogruppo ha posto in essere la "Policy relativa all'ingresso in nuovi mercati, all'introduzione di nuovi prodotti e servizi, all'avvio di nuove attività di Gruppo" e la "Policy in materia di governo e controllo sui prodotti bancari al dettaglio".

2. Gestione del credito

Il servizio di gestione del credito si rivolge alle aziende fornitrici del Sistema Sanitario Nazionale, della Pubblica Amministrazione e alle aziende della filiera del farmaco che necessitano di una soluzione al problema del recupero e dell'incasso dei crediti, e comprende:

- Fatturazione elettronica
- Ordine elettronico e conservazione sostitutiva
- Certificazione su piattaforma MEF
- Formazione e incontri di aggiornamento
- Reportistica e informazioni
- Riconciliazione e incassi

Il servizio offerto da BFF Banking Group segue da vicino l'intero ciclo di vita del credito, garantendo:

- Abbattimento dei costi interni
- Riduzione dei tempi di incasso
- Monitoraggio costante della performance dei crediti
- Elevata specializzazione
- Unico interlocutore per tutto il sistema della Pubblica Amministrazione e la filiera sanitaria
- Collaborazione con i debitori e rispetto dei rapporti tra fornitore ed Ente
- Soluzioni operative su crediti contestati
- Migliori condizioni sulla gestione grazie alla specifica conoscenza dei debitori della PA e della filiera Sanitaria



Completano l'offerta della gestione del credito i seguenti servizi:

Full outsourcing della gestione del credito: un servizio modulare di gestione del credito in modalità *full outsourcing* per l'intera filiera dei fornitori della Pubblica Amministrazione e del Sistema Sanitario Nazionale.

Fatturazione elettronica: il servizio consente di trasmettere le fatture al Sistema di Interscambio (SDI) e alla PA committente, gestendo la relazione con gli Enti. È integrabile con il servizio di conservazione sostitutiva.

Assistenza legale: Il servizio di gestione del credito offerto da BFF Banking Group comprende il supporto legale per il recupero giudiziale.

3. Conto Deposito

Si tratta di un prodotto di raccolta destinato alla clientela *retail* e *corporate* che prevede il deposito (libero o vincolato) di una somma di denaro presso la Banca, dietro corrispettivo di un tasso di interesse sulle somme depositate. Diversamente da quanto previsto per il conto corrente, il Conto Deposito ha un'operatività ridotta ai soli bonifici in ingresso e in uscita da e per un numero limitato di conti correnti prestabiliti presso istituti terzi.

Spagna

I prodotti per il mercato spagnolo si sviluppano su 3 linee di *business*:

1. Factoring pro soluto, sottoscritto attraverso le seguenti due tipologie di accordi:

- **Punctual:** BFF Finance Iberia acquista tutte le fatture emesse prima della data di firma del contratto, definita all'interno del contratto stesso.

- **Revolving:** BFF Finance Iberia firma un contratto con l'impegno ad acquistare tutte le fatture che saranno emesse nei 12 mesi successivi alla firma del contratto da un numero predefinito di debitori - indicati all'interno del contratto stesso.

2. Gestione del credito

3. Conto deposito on-line

Il prodotto, denominato Cuenta Facto, è offerto dalla Branch spagnola anche in Germania, Irlanda e Paesi Bassi.

Di seguito viene riportato più nello specifico il ventaglio dei prodotti offerti suddivisi per ciascun Paese dell'Europa Centro Orientale, in cui il Gruppo opera secondo le linee di *business Financing*, Factoring pro soluto e Conto deposito. Nello specifico:

Polonia

- **Loans e Subrogation:** attraverso prestiti commerciali (*loans*) viene fornita liquidità strumentale all'acquisto di beni e servizi specializzati, ad ospedali o pubbliche amministrazioni locali.

- **Overdraft:** trattasi di prestito *revolving*, a breve termine, concesso ad enti pubblici.

- **Bonds:** BFF Polska svolge il ruolo di *Bondholder* di obbligazioni municipali (obbligazioni cedolari) emesse dal Governo locale o dalla Società Municipale in un'offerta non pubblica. Il prodotto è un'alternativa al prestito commerciale per il quale, nel caso di Enti Locali, è richiesta la procedura di appalto pubblico.

- **Equity Financing:** il prodotto mira a fornire finanziamenti all'Unità di Governo Locale (LGU) per coprire le esigenze di investimento attraverso un veicolo di SPV (società municipalizzata).

- **Bill of Exchange:** il debitore (cliente) emette una

cambiale (*bill of exchange*) per un importo definito (da pagare da parte del debitore) e un tempo di pagamento definito. Parallelamente viene firmato un accordo separato (tra la BFF Polska e il Debitore) che stabilisce l'importo che BFF Polska versa sul conto del Debitore e il termine di pagamento.

- **Contratto di stand-by:** è una promessa contrattuale fatta al Contraente, che obbliga BFF Polska a finanziare il progetto definito nel caso in cui le condizioni stabilite nel contratto siano soddisfatte. La Società addebita il compenso per la disponibilità a finanziare il progetto.

- **Factoring-like:** rientrano in tale categoria i prodotti del *Fiduciary Factoring* e del *Subparticipation*.

- **Financing of delivery:** tale tipologia di prodotto prevede vendite con finanziamento a rate: la Società vende al debitore con un piano di rimborso un'apparecchiatura medica (di proprietà della Società e precedentemente acquistata secondo le specifiche del debitore).

- **Leasing:** l'offerta di tale prodotto include leasing finanziario e *leasing operativo*.

- **Lokata Facto:** in Polonia, attraverso la nuova *Branch* di Banca Farmactoring, la cui operatività è stata avviata nel corso del secondo semestre 2019, viene offerto come strumento di raccolta un conto deposito on-line, analogo a quello proposto in Italia, Spagna, Germania, Irlanda e Paesi Bassi.

- **Financing Delivery:** trattasi di specifico finanziamento consistente in una *partnership* contrattuale tra fornitore e BFF Central Europe ai fini della presenza congiunta nel processo di acquisto/consegna (sulla base di una gara d'appalto pubblica, di un'assegnazione diretta o di un altro processo legalmente valido) di beni mobili o non mobili all'interno della *Local Government Unit* o in ambito sanitario.

- **Guarantee:** BFF Central Europe si impegna solidalmente a adempiere all'obbligazione del cliente oggetto di garanzia nei casi in cui quest'ultimo non adempia per tempo al creditore. BFF Central Europe può provvedere a notificare al creditore la garanzia prestata al proprio cliente.

Repubblica Ceca

- **Lending:** attraverso prestiti commerciali (*loans*) BFF Ceska Republika fornisce a ospedali o pubbliche amministrazioni locali la liquidità strumentale all'acquisto di beni e servizi specializzati.

- **Factoring - overdue & undue receivables:** tale tipologia di prodotto consiste nel trasferimento di un pacchetto di crediti scaduti dal creditore originario (cliente, per lo più fornitore di PA) a BFF Ceska Republika sulla base di un accordo stipulato tra le parti.

Slovacchia

- **Lending products:** medesima offerta rappresentata per gli altri Paesi.

- **Factoring pro soluto:** il Factoring pro soluto è dedicato alle aziende che vantano crediti commerciali verso gli Enti del Servizio Sanitario Nazionale e della Pubblica Amministrazione centrale e locale

SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

Il Gruppo è attivo nella continua ricerca della soddisfazione per il cliente, e integra e implementa piani d'azione e strategie alla luce dei risultati delle attività di *customer satisfaction*. Per il Gruppo è fondamentale che il 100% della clientela sia pienamente soddisfatto. Inoltre, i risultati di *customer satisfaction* costituiscono parte integrate della remunerazione variabile di alcuni dipendenti.

Italia, Spagna e, dal 2018, la *branch* del Portogallo¹⁷ inviano annualmente una *survey* a un panel rappresentativo di clienti/aziende che verte su varie tematiche volte a comprendere il grado di soddisfazione del cliente dall'operatività ai processi, con l'obiettivo di promuovere gli elementi di riconoscibilità esterna e i valori della Banca, in coerenza con il presidio del *business* e dei clienti.

In Italia, l'indagine viene condotta ogni anno attraverso un questionario e un'intervista aperta su un panel rappresentativo dei clienti della Banca, in termini di dimensione, prodotto (pro soluto, gestione del credito) e settore (Pubblica Amministrazione e Servizio Sanitario Nazionale). Oltre ai clienti esistenti, mantenuti per dare continuità al campione, sono puntualmente inclusi anche nuovi clienti, in linea con l'obiettivo di monitorare il *business* e ampliare il *panel*¹⁸.

L'indagine effettuata tramite l'erogazione dei questionari comprende l'analisi di due indicatori: il grado di soddisfazione misurato con il metodo SERVQUAL¹⁹ e, a partire dal 2017, il *Net Promoter Score* (NPS)²⁰. A valle dei risultati, vengono predisposti piani di azione per il miglioramento del servizio e delle modalità di comunicazione all'esterno della propria offerta.

Analizzando i dati del triennio²¹, si evince che il panel rappresentativo è costituito dal 14% della totalità dei clienti dei paesi in cui la *Survey* è stata condotta (15% per BFF Finance Iberia e 19% da BFF). Di questi, il 98% è soddisfatto del servizio offerto.

Con specifico riferimento all'Italia, il numero totale dei clienti soddisfatti è costituito dalla somma dei clienti "promotori" e dei clienti "neutri" analizzati con l'indice NPS. Nel 2019 tale indice è pari a 50, a 39,13 nel 2018, e

32,00 nel 2017, e il grado di soddisfazione risulta pari a 96% nel 2019, 96,3% nel 2018 e del 90,8% nel 2017.

L'indagine è volta a verificare la riconoscibilità dei tratti peculiari dell'azienda e la comprensione dei valori distintivi del Gruppo BFF, nonché il livello di soddisfazione del cliente nell'offerta di prodotti e servizi. Inoltre, valuta le opinioni dei clienti in merito a cambiamenti o a novità importanti quali a titolo di esempio, sviluppo internazionale, pubblicazioni, ecc.).

17. Si sottolinea che all'interno del documento non si fornisce *disclosure* circa la prima *survey* effettuata in Portogallo nel corso del 2018 considerata la non significatività dei dati raccolti: sono stati intervistati solo 3 clienti. Il risultato finale in termini di NPS è stato comunque positivo: due clienti si definiscono promotori (66.67% degli intervistati).

18. I clienti *One shot* senza continuità nel rapporto con BFF non sono presi in considerazione per il *panel*.

19. Questo modello consente di misurare la qualità del servizio offerto da una data impresa confrontando le differenze tra aspettative e percezioni.

20. Strumento di gestione che può essere usato per valutare la fedeltà in una relazione impresa-cliente, basato sull'assunto che i clienti possano essere suddivisi in "promotori", "neutrali" e "detrattori" in virtù della loro propensione a riutilizzare o raccomandare i servizi della Banca.

21. Il perimetro dei dati relativi alla *customer satisfaction* è limitato alle realtà italiana e spagnola in quanto la Polonia non effettua indagini relative alla soddisfazione della clientela.

	2019	2018	2017
Numero totale di clienti (<i>dei paesi in cui è stata condotta la Survey</i>)	306	297	268
Numero totale di clienti a cui è stato erogato il questionario	42	33	32
Numero totale di clienti soddisfatti a cui è stato erogato il questionario	41	30	30
Percentuale di clienti a cui è stato erogato il questionario	14%	11%	12%
Percentuale di clienti soddisfatti a cui è stato erogato il questionario	98%	91%	94%

Fiducia e trasparenza nella relazione con il cliente

Il Gruppo gestisce il rapporto con il cliente in maniera efficace, come si evince dai risultati delle *survey* e dal grado di *retention*. Affidarsi al Gruppo BFF significa essere al centro di complesse interazioni tra le Pubbliche Amministrazioni e i loro fornitori. La consolidata esperienza del Gruppo contribuisce a rendere più efficienti le *performance* finanziarie dei clienti. Per queste ragioni, il Gruppo si impegna a gestire più efficacemente i reclami dei clienti e a facilitare la gestione delle segnalazioni attraverso una chiara definizione:

- delle interazioni tra la struttura preposta alla gestione dei reclami e le altre strutture interessate alla gestione dei reclami;
- delle misure messe in atto dall'azienda per garantire risposte tempestive e complete al cliente;
- della frequenza, delle modalità e dei destinatari delle segnalazioni previste in materia.

Inoltre, BFF è vigilata dalla Banca d'Italia e deve soddisfare i requisiti di trasparenza richiesti dalla normativa vigente. Infatti, la Banca dispone di apposite procedure di trasparenza volte a disciplinare i contenuti delle informative sui prodotti, nonché le modalità di messa a disposizione al pubblico della contrattualistica, modulistica e/o documentazione adeguata alle disposizioni di legge vigenti.

Le Controllate e le *Branch* di BFF adottano le linee guida della Capogruppo e recepiscono quanto indicato nel Codice Etico di Gruppo.

Consolidare relazioni basate sulla trasparenza e la fiducia, con particolare attenzione alla continuità e alla stabilità delle attività dei clienti e tra gli operatori del mercato.

A dimostrazione del rispetto da parte del Gruppo delle disposizioni della normativa vigente, e della piena trasparenza nella comunicazione, nel corso del 2019, non sono stati presentati reclami riconducibili a casi di pubblicità o *marketing* ingannevole.

PRIVACY

In seguito all'entrata in vigore del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (di seguito "regolamento generale sulla protezione dei dati" o "GDPR") la Banca ha messo in atto misure tecniche e organizzative adeguate a garantire, ed essere in grado di dimostrare, che il trattamento sia effettuato conformemente al GDPR. Tutte le attività svolte e la relativa documentazione elaborata sono state presentate al Consiglio di Amministrazione della Banca in data 23 maggio 2018.

Nel corso dell'anno 2018 è stato nominato, in outsourcing, un responsabile della protezione dei dati personali. I Coordinatori *Privacy* (Responsabile U.O. Personale e Sviluppo Organizzativo, Responsabile

U.O. ICT, Responsabile Segreteria Affari Societari, Responsabile U.O. Legale e Contenzioso) forniscono garanzie sufficienti per attuare misure tecniche e organizzative adeguate in modo che il trattamento dei dati personali avvenga in ossequio ai requisiti del GDPR, e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato. I Coordinatori *Privacy*, inoltre, forniscono adeguata informativa, per la propria area di competenza, in merito ad eventuali criticità, difficoltà di implementazione, incidenti riscontrati durante il periodo di riferimento. Si rileva che, nel corso del 2019, non sono state riscontrate criticità in ambito di protezione dei dati personali.

Cyber security e Innovazione tecnologica

SICUREZZA INFORMATICA

Banca Farmafactoring considera il sistema di gestione e le informazioni gestite parte integrante del proprio patrimonio. È obiettivo di assoluta priorità salvaguardare la sicurezza del proprio sistema informativo, e tutelare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni prodotte, raccolte o comunque trattate, da ogni minaccia intenzionale o accidentale, interna o esterna. In tale contesto, si intende per:

- **Riservatezza:** la garanzia che una determinata informazione sia preservata da accessi impropri e sia utilizzata esclusivamente dai soggetti autorizzati;
- **Integrità:** la garanzia che ogni informazione sia realmente quella originariamente inserita nel sistema informatico, che sia stata modificata in modo legittimo da soggetti autorizzati e che ne rimanga traccia;
- **Disponibilità:** la garanzia di reperibilità dell'informazione in relazione alle esigenze di continuità di erogazione del servizio e di rispetto delle norme che ne impongono la conservazione sicura;
- **Autenticità:** la garanzia che l'informazione ricevuta corrisponda a quella generata dal soggetto o dall'entità che l'ha trasmessa.

Banca Farmafactoring pone a base della politica di tutela delle informazioni, un'adeguata Analisi dei Rischi di

tutte le risorse (*Asset*) che costituiscono il sistema di gestione delle informazioni, al fine di comprendere le vulnerabilità, di valutare le possibili minacce e di predisporre le necessarie contromisure.

La consapevolezza che non è possibile ottenere, in ambito informatico come del resto in natura, una condizione di sicurezza assoluta, comporta che lo scopo della politica di sicurezza delle informazioni è gestire il rischio a un livello accettabile attraverso la progettazione, l'attuazione e il mantenimento di un "Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni" (SGSI) in linea con la propensione al rischio informatico definito a livello aziendale secondo il Regolamento di gestione dei rischi.

INNOVAZIONE TECNOLOGICA

In considerazione delle direttrici di crescita delineate nell'ambito del piano industriale "BFF 2023" e con specifico riferimento all'obiettivo strategico collegato all'accrescimento della base di clienti *target*, includendo i fornitori più piccoli e facendo leva sulle piattaforme digitali, il Gruppo ha intrapreso una serie di iniziative volte all'omogeneizzazione del grado di automazione dell'operatività delle *legal entities* del Gruppo, di seguito elencate:

- Investimenti nei sistemi informativi e nel ri-disegno dei processi al fine di (i) aggiornare l'infrastruttura applicativa della Banca, (ii) migrare parte dell'operatività di *front office* su piattaforme digitali in grado di supportare l'espansione del *target* di clientela verso PMI (iii) automatizzare ulteriormente le attività operative, con particolare riferimento al perimetro del gruppo BFF Polska;
- Centralizzazione delle infrastrutture *hardware* del Gruppo.

RICERCA E SVILUPPO

A partire dal 2018, la Banca fruisce del credito d'imposta per le attività di ricerca e sviluppo ai sensi del D.L. n. 145/2013, convertito, con modificazioni, nella Legge n. 9/2014 e ss..

Nel corso del 2019 sono state realizzate diverse iniziative finalizzate allo sviluppo del *business* in nuovi mercati, al potenziamento della quota di mercato nelle ge-

ografie già presidiate, ovvero all'efficientamento dei processi interni e dei sistemi informatici.

In particolare, nel 2019, sono stati realizzati i seguenti principali progetti:

- avvio dell'operatività di acquisto pro soluto nel mercato francese da parte della Banca, in regime di libera prestazione di servizi;
- avvio dell'attività di raccolta di depositi on-line (conto deposito) da parte della Banca in Polonia, attraverso l'apertura di una nuova *branch*;
- avvio dell'attività di raccolta di depositi on-line nei Paesi Bassi e in Irlanda, in regime di libera prestazione di servizi, tramite la *Branch* spagnola della Banca.

Responsabilità verso le persone

Il Gruppo investe continuamente nello sviluppo delle proprie risorse e si impegna a creare un ambiente di lavoro positivo, orientato alla massima collaborazione reciproca e al lavoro di squadra, alla condivisione degli obiettivi, dove ognuno è libero di esprimere le proprie potenzialità, esente da qualsiasi pressione o influenza. Ciò implica che considerare gli obiettivi aziendali come propri e creare un sistema di comunicazione tra le parti interessate che sia basato su principi di veridicità e correttezza, costituiscono le basi per lavorare in BFF.

In osservanza a quanto sopra citato, il Gruppo non ammette l'adozione di pratiche che possano essere ricollegate a lavoro minorile e lavoro forzato, sia all'interno delle proprie Società, sia nella catena di fornitura.

Nella Capogruppo, l'impegno e i risultati sono ricompensati attraverso un sistema di incentivi strutturato, basato sul merito, e definito da:

- un'apposita politica di remunerazione di Gruppo;
- una procedura di *Performance Management*, che descrive le modalità di applicazione di un sistema di *performance management* efficace, allineato a quanto previsto dalla normativa vigente, e i cui obiettivi sono:
 - a)** favorire la condivisione e orientare tutti i dipendenti al raggiungimento degli obiettivi aziendali;
 - b)** allineare i comportamenti organizzativi ai valori aziendali e al sostegno degli obiettivi di medio-lungo periodo;
 - c)** favorire il dialogo tra ciascun responsabile e i propri collaboratori, lo sviluppo delle risorse, il lavoro di squadra, l'integrazione e la cooperazione tra le funzioni;
- un piano di *Stock Option*.

“Strutturare percorsi di sviluppo professionale e gestione dei talenti per i dipendenti del Gruppo, anche attraverso l'offerta di benefit e compensi competitivi”.

A livello locale, le società controllate operano secondo le linee guida della Capogruppo organizzando iniziative dedicate ai dipendenti locali attraverso un'adeguata normativa. Le società polacche, a esempio, dispongono della seguente regolamentazione:

- Regolamento organizzativo - che definisce le relazioni nell'organizzazione, la struttura organizzativa e l'ambito delle responsabilità all'interno di ciascuna unità organizzativa;
- Regolamento di lavoro - regolamento locale richiesto (obbligatorio) - che definisce le più importanti regole di lavoro;
- Politica retributiva;
- Regolamento sulla concessione di aiuti finanziari ai dipendenti;
- Gestione delle prestazioni;
- Regolamento retributivo;
- Procedura di assunzione;
- Procedura di formazione;
- Processo di *on-boarding* (a livello di Capogruppo);
- Istruzione straordinaria.

La controllata spagnola dispone della seguente normativa:

- Politica di dimissioni o licenziamento: tale politica prevede che la Funzione Risorse Umane completi una *check list* relativa alla fine del rapporto di lavoro con l'azienda;
- Politica retributiva: definisce gli organismi interni e i comitati che partecipano alle decisioni in materia di remunerazione. Il pacchetto retributivo è collegato all'inquadramento.

Composizione dell'organico di Gruppo e Diversity

Nel 2019, il Gruppo impiega un totale di 517²² risorse, in aumento del 14% rispetto al 2018, di cui 238 uomini e 279 donne. Rispetto alla totalità dei dipendenti, circa il 45% è assunto dalla Capogruppo, circa il 38% in Polonia e il restante 17% circa negli altri paesi in cui il Gruppo opera.

“Mettere in atto politiche volte a combattere eventuali episodi di discriminazione e a promuovere la diversità tra i dipendenti.”

L'89% dei dipendenti è assunto a tempo indeterminato, di cui circa il 52% rappresentato da donne.

Dipendenti con contratto indeterminato

Paese	31.12.2019			31.12.2018			31.12.2017		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Italia	123	110	233	111	100	211	104	89	193
Spagna	27	28	55	20	15	35	19	15	34
Portogallo	6	2	8	3	-	3	n.a.	n.a.	n.a.
Polonia	60	93	153	49	80	129	52	83	135
Slovacchia	5	5	10	2	3	5	2	1	3
Repubblica Ceca	-	2	2	1	2	3	1	2	3
Totale Gruppo BFF	221	240	461	186	200	386	178	190	368

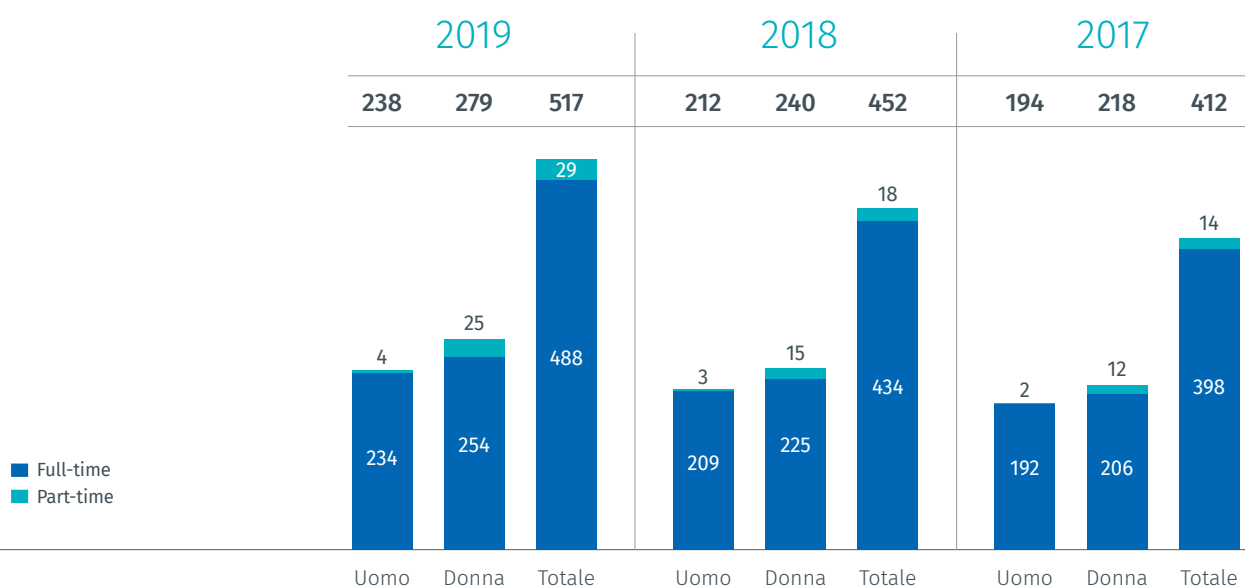
22. Ivi incluse 19 persone presenti nell'organico di BFF Finance Iberia a valle dell'operazione straordinaria di acquisto e successiva fusione di IOS Finance S.A.U.

Dipendenti con contratto determinato

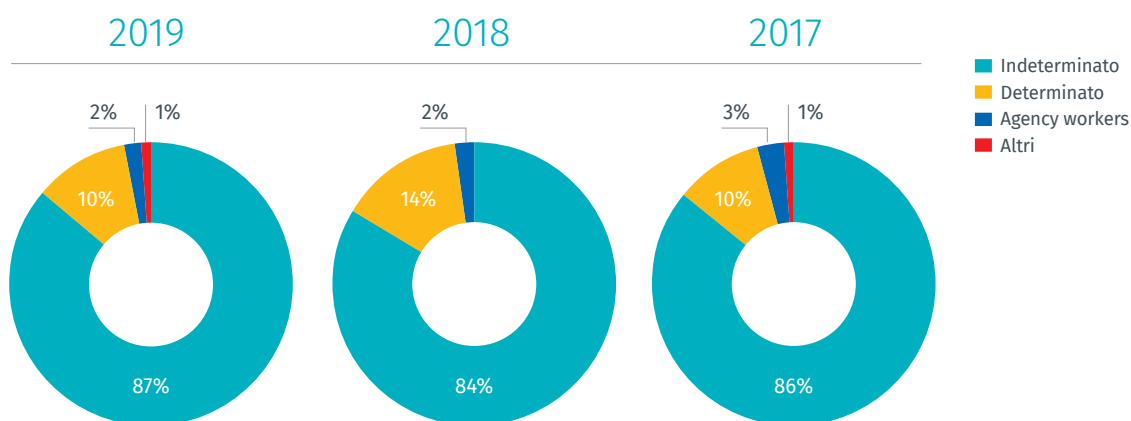
Paese	31.12.2019			31.12.2018			31.12.2017		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Italia	1	1	2	2	4	6	1	7	8
Spagna	1	2	3	-	-	-	-	-	-
Portogallo	-	-	-	-	-	-	n.a.	n.a.	n.a.
Polonia	13	29	42	20	30	50	12	16	28
Slovacchia	2	5	7	3	6	9	3	4	7
Repubblica Ceca	-	2	2	1	-	1	1	-	1
Totale Gruppo BFF	17	39	56	26	40	66	17	27	44

Con riferimento alla tipologia di impiego, nel 2019, solo il 6% della totalità dei dipendenti ha un contratto *part-time*. Nello specifico, 10 dipendenti sono assunti con contratto *part-time* in Italia, 8 in Spagna e 11 in Polonia. Oltre ai lavoratori dipendenti, nel Gruppo, sono presenti, nel 2019, 13 lavoratori di cui 10 somministrati e 3 stagisti.

Dipendenti del Gruppo per tipologia di contratto (*full-time/part-time*)



Tipologie di dipendenti del Gruppo BFF



Come si evince dalla tabella seguente, nel 2019 le donne rappresentano circa il 54% dei dipendenti, un punto percentuale in più rispetto agli anni precedenti. Il 70% circa della popolazione aziendale appartiene alla fascia di età tra i 30 e i 50 anni, in aumento del 12% circa rispetto al 2018.

Con specifico riferimento alle categorie professionali, il 5% circa appartiene al *Top Management* (di cui il 16% donne), il 19% circa dei dipendenti costituisce il *Middle Management* (di cui il 37% donne), mentre il restante 76% circa è composto dallo *Staff* (di cui il 61% donne, in aumento del 9% rispetto al 2018).

Composizione dell'organico di Gruppo per categoria professionale, genere e fascia d'età

2019	Uomo					Donna					Totali				
	<30	30-50	>50	Tot.	% su tot. cat.	<30	30-50	>50	Tot.	% su tot. cat.	<30	30-50	>50	Tot.	%
Categoria professionale															
Senior Executive/Executive	-	16	5	21	84%	-	3	1	4	16%	-	19	6	25	5%
Manager/Middle Manager/ Coordinator	2	49	10	61	63%	1	34	1	36	37%	3	83	11	97	19%
Professional/Specialist	30	107	19	156	39%	61	154	24	239	61%	91	261	43	395	76%
Totale	32	172	34	238	46%	62	191	26	279	54%	94	363	60	517	100%

2018	Uomo					Donna					Totali				
	<30	30-50	>50	Tot.	% su tot. cat.	<30	30-50	>50	Tot.	% su tot. cat.	<30	30-50	>50	Tot.	%
Categoria professionale															
Senior Executive/Executive	-	13	6	19	90%	-	1	1	2	10%	-	14	7	21	5%
Manager/Middle Manager/ Coordinator	1	37	4	42	69%	-	18	1	19	31%	1	55	5	61	13%
Professional/Specialist	28	101	22	151	41%	60	137	22	219	59%	88	238	44	370	82%
Totale	29	151	32	212	47%	60	156	24	240	53%	89	307	56	452	100%

2017	Uomo					Donna					Totali				
	<30	30-50	>50	Tot.	% su tot. cat.	<30	30-50	>50	Tot.	% su tot. cat.	<30	30-50	>50	Tot.	%
Categoria professionale															
Senior Executive/Executive	-	13	7	20	95%	-	-	1	1	5%	-	13	8	21	5%
Manager/Middle Manager/ Coordinator	1	35	4	40	71%	-	13	3	16	29%	1	48	7	56	14%
Professional/Specialist	20	101	14	135	40%	54	125	21	200	60%	74	226	35	335	81%
Totale	21	149	25	195	47%	54	138	25	217	53%	75	287	50	412	100%

Il rapporto di lavoro di quasi tutto il personale del Gruppo è governato da contratti collettivi, a eccezione di quanti prestano servizio in Paesi in cui non sono previste tali forme contrattuali (Polonia, Slovacchia e Repubblica Ceca).

Il Gruppo considera la creazione e il mantenimento di un ambiente di lavoro positivo come una priorità, finalizzata alla massima collaborazione reciproca, al lavoro di squadra e al raggiungimento di obiettivi comuni. L'ambiente lavorativo è il luogo in cui ognuno può esprimere il proprio potenziale, libero da condizionamenti o da qualsiasi forma di intimidazione. Pertanto, il Gruppo ritiene essenziale:

- favorire l'armonia a tutti i livelli di operatività, incoraggiando comportamenti basati sulla correttezza reciproca e vietando espressamente comportamenti che potrebbero generare risentimento o malcontento, o implicare un abuso della propria posizione di autorità;
- garantire che tutti siano informati in modo chiaro e trasparente sui compiti da svolgere e sugli obiettivi da perseguire;
- guidare ciascuno dei dipendenti verso il raggiungimento degli obiettivi assegnati, di coerenza con gli obiettivi del *team* di appartenenza e dei beni aziendali, motivandoli a considerare gli obiettivi comuni come propri;
- incoraggiare processi e flussi di comunicazione basati su principi di veridicità e accuratezza non solo all'interno del Gruppo, ma anche con tutti gli interlocutori della Banca;
- assicurare l'integrità morale, culturale e fisica delle persone, garantendo un ambiente di serenità e sicurezza.

Il Codice Etico di Gruppo prevede che l'ambiente lavorativo sia privo di atti riconducibili a razzismo, discriminazione e abusi. Il Codice Etico, insieme al Codice di Condotta e alla politica di assunzione e gestione del Gruppo, fornisce linee guida sulle politiche aziendali e sui valori di trasparenza, correttezza e integrità condivisi da tutti i dipendenti del Gruppo:

- centralità dell'individuo, che si traduce in tutela della dignità umana, pari opportunità, salvaguardia

dell'integrità fisica dei dipendenti, rispetto dei valori di interrelazione con gli altri;

- salvaguardare e promuovere le differenze, favorendo il dialogo all'interno dell'organizzazione;
- diligenza, professionalità e promozione delle risorse umane attraverso la valorizzazione professionale;
- integrità morale, legalità e onestà.

In materia di diversità e pari opportunità, il Gruppo, in modo coerente con il proprio Codice Etico e i regolamenti:

- garantisce che il rapporto di lavoro si basi sull'eguale dignità delle parti e sul rispetto dei diritti altrui alle legittime aspettative dei dipendenti;
- valorizza e rispetta la diversità, in tutte le fasi del rapporto di lavoro, evitando ogni forma di discriminazione in base al sesso, all'orientamento sessuale, all'età, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche, alla razza e alle convinzioni religiose;
- promuove una cultura basata sul rispetto reciproco, sulla trasparenza e sulla chiarezza delle comunicazioni, attraverso un sereno e chiaro scambio di opinioni;
- evita qualsiasi forma di discriminazione o favoritismo sia nella fase di assunzione, sia nella gestione del rapporto di lavoro.

Nel processo di assunzione, la valutazione dei potenziali dipendenti viene effettuata sulla base della corrispondenza dei profili dei candidati, e delle loro specifiche competenze, alle aspettative e alle esigenze aziendali risultanti dalla richiesta avanzata dalla funzione richiedente, e sempre nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

In Polonia, i temi di *diversity* e le pari opportunità sono strettamente regolati dalla legge locale sul lavoro. In particolare, la parità di trattamento in materia di *employment* verte sui seguenti postulati:

- indipendentemente dal tipo e dalla modalità di impiego, i dipendenti devono essere trattati allo stesso modo, in termini di sesso, età, disabilità, razza, religione, nazionalità, opinioni politiche, origine etnica, convinzioni religiose, orientamento sessuale;
- parità di trattamento in materia di occupazione si-

gnifica non discriminare in alcun modo, direttamente o indirettamente, la vita del lavoratore all'interno dell'organizzazione, ivi compreso il suo sviluppo professionale sino al termine del rapporto.

Il Gruppo BFF offre, in via indifferenziata rispetto al genere, una remunerazione in linea con il mercato, nonché *benefit* e sistemi di incentivazione aggiuntivi finalizzati sia a migliorare la qualità della vita delle persone, sia a valorizzare, su base meritocratica, le relative performance.

Per quanto riguarda le categorie protette, in Italia sono presenti 5 dipendenti soggetti alle norme locali vigenti, di cui una persona appartenente al *Middle management* e 4 appartenenti allo *staff*²³.

Complessivamente, il Gruppo ha registrato 112 entrate e 66 uscite nel corso del 2019, con un *turnover* in uscita del 13% nel 2019, in diminuzione di 3 punti percentuali rispetto al 2018, e un *turnover* in entrata del 22%. Nel 2019, BFF ha continuato il suo processo di crescita dimensionale, dovuta allo sviluppo del *business* in Italia e in nuovi mercati, e all'operazione di acquisizione di IOS Finance in Spagna, successivamente fusa

per incorporazione in BFF Finance Iberia. Per quanto riguarda invece le uscite, esse sono state determinate da esigenze manifestate dalle risorse in termini di nuove opportunità di crescita professionale, ricerca di un diverso equilibrio vita-lavoro e, in taluni casi, esigenza di riavvicinamento al nucleo familiare.

L'aumento nelle assunzioni del personale da parte di BFF Polska è legato anche all'integrazione di attività relative alla Gestione Crediti, per le quali è stata creata una struttura dedicata allo svolgimento di tali attività attraverso la costituzione di una nuova unità organizzativa denominata *Data Processing Unit* (DPU) all'interno della *Branch* polacca, consentendo una razionalizzazione dei costi, un miglioramento del livello di servizio, e favorendo ulteriormente l'integrazione del Gruppo.

23. Non risulta possibile confrontare il dato con gli altri paesi in quanto la definizione "categorie protette" varia a seconda della legislazione locale.

Dipendenti entrati nel Gruppo BFF per genere

Paese	31.12.2019			31.12.2018			31.12.2017		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Italia	21	17	38	16	13	29	11	8	19
Spagna	7	4	11	6	3	9	1	2	3
Portogallo	3	2	5	3	-	3	n.a.	n.a.	n.a.
Polonia	15	31	46	23	37	60	16	20	36
Slovacchia	4	6	10	2	5	7	3	5	8
Repubblica Ceca	-	2	2	-	1	1	1	-	1
Totale Gruppo BFF	50	62	112	50	59	109	32	35	67

Turnover in entrata nel Gruppo per genere

Paese	31.12.2019			31.12.2018			31.12.2017		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Italia	17%	15%	16%	14%	13%	13%	10%	8%	9%
Spagna	25%	13%	19%	30%	20%	26%	5%	13%	9%
Portogallo	50%	100%	63%	100%	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.
Polonia	21%	25%	24%	33%	34%	34%	25%	20%	22%
Slovacchia	57%	60%	59%	40%	56%	50%	60%	100%	80%
Repubblica Ceca	n.a.	50%	50%	-	50%	25%	50%	-	25%
Totale Gruppo BFF	21%	22%	22%	24%	25%	24%	16%	16%	16%

Dipendenti entrati nel Gruppo BFF per fascia di età

Paese	31.12.2019				31.12.2018				31.12.2017			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Italia	8	29	1	38	5	24	-	29	3	16	-	19
Spagna	1	9	1	11	-	9	-	9	1	2	-	3
Portogallo	2	3	-	5	-	3	-	3	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Polonia	30	14	2	46	34	26	-	60	20	16	-	36
Slovacchia	1	9	-	10	1	6	-	7	-	8	-	8
Repubblica Ceca	-	2	-	2	1	-	-	1	-	1	-	1
Totale Gruppo BFF	42	66	4	112	41	68	0	109	24	43	-	67

Turnover in entrata nel Gruppo BFF per fascia d'età

Paese	31.12.2019				31.12.2018				31.12.2017			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Italia	38%	17%	2%	16%	23%	17%	-	13%	15%	12%	-	9%
Spagna	50%	18%	17%	19%	-	29%	-	26%	25%	7%	-	9%
Portogallo	100%	50%	n.a.	63%	n.a.	100%	n.a.	100%	-	-	-	-
Polonia	44%	12%	33%	24%	52%	23%	-	34%	39%	15%	-	22%
Slovacchia	100%	60%	-	59%	n.a.	43%	n.a.	50%	n.a.	80%	n.a.	80%
Repubblica Ceca	n.a.	50%	n.a.	50%	n.a.	-	n.a.	25%	n.a.	25%	n.a.	25%
Totale Gruppo BFF	45%	18%	7%	22%	46%	22%	-	24%	32%	15%	-	16%

Dipendenti in uscita nel Gruppo BFF per genere

Paese	31.12.2019			31.12.2018			31.12.2017		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Italia	11	8	19	8	6	14	7	4	11
Spagna	6	2	8	4	4	8	5	3	8
Portogallo	-	-	-	-	-	-	n.a.	n.a.	n.a.
Polonia	11	19	30	19	25	44	17	30	47
Slovacchia	2	5	7	3	3	6	1	7	8
Repubblica Ceca	2	-	2	1	1	2	-	-	-
Totale Gruppo BFF	32	34	66	35	39	74	30	44	74

Turnover in uscita nel Gruppo BFF per genere

Paese	31.12.2019			31.12.2018			31.12.2017		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Italia	9%	7%	8%	7%	6%	6%	7%	4%	5%
Spagna	21%	7%	14%	20%	27%	23%	26%	20%	24%
Portogallo	-	-	-	-	n.a.	-	n.a.	n.a.	n.a.
Polonia	15%	16%	15%	28%	23%	25%	27%	30%	29%
Slovacchia	29%	50%	41%	60%	33%	43%	20%	140%	80%
Repubblica Ceca	n.a.	0%	50%	50%	50%	50%	-	-	-
Totale Gruppo BFF	13%	12%	13%	17%	16%	16%	15%	20%	18%

Dipendenti in uscita nel Gruppo BFF per fascia d'età

Paese	31.12.2019				31.12.2018				31.12.2017			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Italia	3	11	5	19	2	10	2	14	-	10	1	11
Spagna	-	8	-	8	1	6	1	8	-	8	-	8
Portogallo	-	-	-	-	-	-	-	-	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Polonia	12	18	-	30	18	24	2	44	20	26	1	47
Slovacchia	-	7	-	7	-	6	-	6	-	8	-	8
Repubblica Ceca	-	2	-	2	1	1	-	2	-	-	-	-
Totale Gruppo BFF	15	46	5	66	22	47	5	74	20	52	2	74

Turnover in uscita nel Gruppo BFF per fascia d'età

Paese	31.12.2019				31.12.2018				31.12.2017			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Italia	14%	7%	11%	8%	9%	7%	4%	6%	-	7%	2%	5%
Spagna	-	16%	-	14%	50%	19%	50%	23%	-	29%	-	24%
Portogallo	-	-	n.a.	-	n.a.	-	n.a.	0%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Polonia	18%	15%	-	15%	28%	21%	100%	25%	39%	24%	25%	29%
Slovacchia	0%	47%	-	41%	n.a.	43%	n.a.	43%	n.a.	80%	n.a.	80%
Repubblica Ceca	n.a.	50%	n.a.	50%	n.a.	25%	n.a.	50%	n.a.	-	n.a.	-
Totale Gruppo BFF	16%	13%	8%	13%	25%	15%	9%	16%	27%	18%	4%	18%

Sviluppo professionale del capitale umano

Il Gruppo eroga formazione al personale, al fine di svilupparne attitudini e capacità, e mantenere un aggiornamento normativo contestuale al *business* e ai *trend* di settore.

BFF Academy è il luogo fisico e virtuale in cui vengono condivisi e sviluppati conoscenze, mestieri, tecniche e idee per accrescere i talenti e garantire la crescita dell'azienda.

L'offerta formativa che è alla base di BFF Academy, ha lo scopo di creare un sapere comune e distintivo dell'identità BFF che, unito al trasferimento di conoscenze, ha l'ambizione di velocizzare i risultati di , spingendo l'acceleratore sul senso e sul perché si adottino determinate pratiche interne. Da tale assunto prende vita il *pay-off*: "*Common Behaviours + Knowledge transfer = Fast Business Results*".

Per conseguire tale risultato, il Gruppo BFF ha deciso di agire concretamente su un percorso formativo e di sviluppo che ha portato a:

- definire un approccio globale (BFF Academy);
- integrare lo sviluppo professionale individuale con la strategia di BFF Group;

- definire un maggiore supporto dello sviluppo di ciascun dipendente in termini professionali;
- ottimizzare i costi;
- strutturare una governance semplificata e maggiormente coerente dei processi formativi;
- introdurre il primo *LMS (Learning Management System)* di Gruppo.

Obiettivo ultimo dell'Academy è, quindi, garantire lo sviluppo professionale del capitale umano e tramandare le diverse professionalità, con progetti, contenuti e modalità formative diversificate in quattro macro-aree che compongono l'architettura stessa dell'Academy:

- 1. On-boarding journey:** percorso di inserimento e di accompagnamento del dipendente attraverso un percorso che illustri il contesto organizzativo e le persone che lo compongono, al fine di accogliere e velocizzare l'assimilazione della cultura aziendale a tutti i nuovi ingressi. Il progetto interagisce efficacemente con le finalità aziendali, avendo l'obiettivo primario di far conoscere, ai neoassunti e non solo, i prodotti/servizi offerti dal Gruppo e i processi di produzione di valore di BFF (*BFF Value Chain*);

2. Business: conoscenza e comprensione del *business*, ossia della gestione del credito e dei servizi finanziari specializzati per i fornitori della Sanità e delle amministrazioni pubbliche. Più specificatamente, appare essenziale fornire ai dipendenti, soprattutto a neoassunti, una panoramica generale di tutti i servizi di gestione del credito che caratterizzano il Gruppo BFF e, in aggiunta, una conoscenza più determinata della normativa che sta alla base del *business*;

3. Cross Tool & Process: strumenti e processi trasversali, propri della realtà lavorativa del Gruppo e indispensabili per un aumento dell'efficienza e della produttività. Il piano interviene sulle competenze trasversali relative sia agli strumenti di lavoro generali, sia ai processi di lavoro propri della realtà del Gruppo BFF, come il *Project Management*, la *Corporate Governance*, l'aggiornamento normativo sulla finanza pubblica, l'analisi del bilancio, ecc.;

4. Soft Skills: il piano intende garantire un'adeguata comprensione del ruolo che le *soft skills* ricoprono nella vita lavorativa di ciascun dipendente. Si interviene, inoltre, sulla diffusione dei valori fondanti per il Gruppo, come il valore del *team*, nella convinzione che un clima di lavoro equanime, rispettoso anche delle diversità generazionali, produca degli effetti positivi nello svolgimento di tutte le attività lavorative e sull'integrazione di tutti i dipendenti.

Nel corso dell'anno 2019, il Gruppo ha erogato complessivamente 20.461 ore circa di formazione ai propri dipendenti, di cui circa 11.817 alle donne e circa 8.644 agli uomini, con una media di circa 40 ore per dipendente. Nel 2018, sono state erogate circa 30.223 ore di formazione²⁴, di cui 15.965 alle donne e 14.258 agli uomini, con una media di circa 48 ore per dipendente.

Nel 2017 sono state erogate 18.938 ore di formazione²⁵, di cui 11.090 alle donne e 7.981 agli uomini, con una media di circa 46 ore per dipendente.

La diminuzione del 32% delle ore di formazione complessivamente erogate nel 2019, rispetto al 2018, è ascrivibile a un'attività di formazione svolta non solo individualmente ma a livello di Gruppo, anche localmente, con l'obiettivo di favorire l'integrazione tra tutte le Società appartenenti al Gruppo medesimo e a una

scelta strategica di Gruppo nella definizione del catalogo formativo.

Di seguito vengono riportate le tabelle contenenti i dati per genere e categoria professionale per gli anni 2019, 2018 e 2017.

24. Il dato relativo al 2018 non include le ore di formazione erogate in Portogallo, in quanto non rilevanti, essendo stata da poco costituita la *Branch*. Con riferimento alla Polonia, i dati pertinenti alle ore di formazione erogate nel 2018 sono stati calcolati attraverso stime basate sui fogli presenza, in quanto al momento non erano presenti sistemi di supporto informatici.

25. Il dato relativo al 2017, oltre ai dati relativi alla *Branch* spagnola, non include le ore di formazione erogate da BFF Finance Iberia in quanto non ripercorribili, ad eccezione delle ore di formazione obbligatoria. Con riferimento alla Polonia, i dati pertinenti alle ore di formazione erogate nel 2017 sono stati calcolati attraverso stime basate sui fogli presenza, in quanto al momento non sono presenti sistemi di supporto informatici.

Ore medie di formazione di BFF Banking Group per genere e categoria professionale

Categoria professionale	31.12.2019			31.12.2018			31.12.2017		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Senior Executive/Executive	12	28	15	50	26	48	27	318	41
Manager/Middle Manager/Coordinator	37	95	58	96	82	91	47	85	58
Professional/Specialist	39	35	37	62	66	64	41	48	45
Totale	36	42	40	67	67	67	41	52	47

Le Società del Gruppo che operano in Polonia, Slovacchia e Repubblica Ceca si avvalgono di una procedura di formazione che descrive le attività volte alla definizione dei bisogni formativi dei dipendenti, alla pianificazione delle spese di formazione incluse nel *budget* delle risorse umane, all'esecuzione della politica di formazione, all'organizzazione della formazione interna ed esterna, alla stipula di un contratto di finanziamento della formazione, alla definizione dei costi di formazione, alla valutazione e registrazione della formazione. Tale procedura viene implementata solo a livello locale, in Polonia, Slovacchia e Repubblica Ceca.

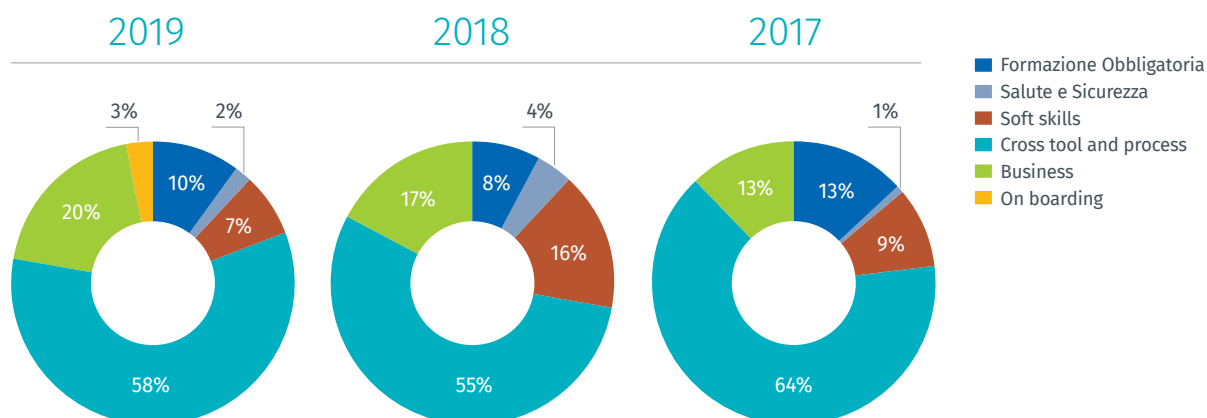
I dipendenti dei Paesi sopra citati usufruiscono anche di corsi di formazione erogati a livello di Gruppo. Inoltre, la quantità delle ore di formazione erogate risulta

essere il punto di partenza per una potenziale crescita professionale interna.

Per quanto riguarda la Spagna, in assenza di una procedura, i corsi di formazione vengono organizzati all'occorrenza e sulla base di piani di sviluppo specifici. In Spagna si aggiungono stagisti e apprendisti a fini formativi.

In generale, la formazione erogata viene suddivisa in 4 categorie distinte per area tematica, come sopra descritto. Rispetto agli anni 2017 e 2018, il Gruppo ha introdotto la categoria "on-boarding". A queste, se ne aggiungono due relative a: Formazione Obbligatoria e Salute e Sicurezza.

Percentuale aree tematiche di formazione di Gruppo



In generale, nel corso del 2019, la formazione erogata, in merito a *Cross Tool and Process* è stata la categoria con il maggior incremento di ore rispetto al 2018.

1. Formazione obbligatoria

Sono per lo più affrontate tematiche di *compliance*, focalizzandosi principalmente su *privacy*, gestione del conflitto di interessi, trasparenza bancaria, codice eti-

co e *whistleblowing*, antiriciclaggio e antiterrorismo, *insider trading*, e tematiche di *Information Technology* quali il trattamento dei dati personali, a seguito del GDPR.

A livello di Gruppo sono state erogate circa 1.967 ore nel 2019, e circa 2.366 ore nel 2018.

Ore di formazione obbligatoria di BFF Banking Group per genere e categoria professionale

Categoria professionale	31.12.2019				31.12.2018				31.12.2017			
	Uomo	Donna	Totale	Ore medie	Uomo	Donna	Totale	Ore medie	Uomo	Donna	Totale	Ore medie
Senior Executive/Executive	62	21	83	3	52	12	63	3	78	18	95	5
Manager/Middle Manager/Coordinator	269	124	393	4	260	89	349	6	248	132	379	7
Professional/Specialist	602	891	1.492	4	790	1.164	1.954	5	760	1.289	2.049	6
Totale	932	1.035	1.967	4	1.101	1.265	2.366	5	1.085	1.438	2.523	6

2. Salute e sicurezza sul lavoro

La formazione sulla tematica di salute e sicurezza sul lavoro viene erogata attraverso il “*Company Safe course*”, effettuato in tutte le società controllate del

Gruppo. A livello di Gruppo sono state erogate circa 439 ore nel 2019, e 1.153 ore nel 2018. Tale differenza è ascrivibile alla ciclicità dell’aggiornamento quinquennale richiesto dalla normativa.

Ore di formazione su salute e sicurezza di BFF Banking Group per genere e categoria professionale

Categoria professionale	31.12.2019				31.12.2018				31.12.2017			
	Uomo	Donna	Totale	Ore medie	Uomo	Donna	Totale	Ore medie	Uomo	Donna	Totale	Ore medie
Senior Executive/Executive	1	8	9	0,3	43	-	43	2	3	-	3	0,1
Manager/Middle Manager/Coordinator	29	30	59	1	107	46	153	3	17	3	20	0,4
Professional/Specialist	125	246	371	1	469	489	958	3	71	106	177	0,5
Totale	155	284	439	1	618	535	1.153	3	90	109	199	0,5

3. Soft skills

La formazione relativa alle *soft skills* verte su una varietà di temi come abilità nelle negoziazioni, gestione del tempo e dello stress, *public speaking* e *team building*. A livello di Gruppo sono state erogate 1.508 ore nel 2019, e circa 4.702 ore nel 2018. La differenza è riferibile a una scelta strategica di Gruppo nella definizione del

cataologo formativo. Inoltre, l'erogazione di alcuni dei corsi formativi appartenenti all'area delle *soft skills* è stata posticipata al primo trimestre 2020, in considerazione dell'effort richiesto ad alcune strutture nella gestione prioritaria delle operazioni straordinarie intervenute nel corso dell'anno.

Ore di formazione su tematiche *soft skill* per genere e categoria professionale

Categoria professionale	31.12.2019				31.12.2018				31.12.2017			
	Uomo	Donna	Totale	Ore medie	Uomo	Donna	Totale	Ore medie	Uomo	Donna	Totale	Ore medie
Senior Executive/Executive	96	24	120	5	360	24	384	18	83	23	105	5
Manager/Middle Manager/Coordinator	177	130	307	3	831	204	1.035	17	179	81	260	5
Professional/Specialist	577	504	1.081	3	1.284	1.999	3.283	9	470	883	1.353	4
Totale	850	658	1.508	3	2.475	2.227	4.702	10	732	986	1.718	4

4. Processi e strumenti trasversali

Tale categoria di formazione ricopre diverse aree come, a esempio, lo studio e il perfezionamento di altre lingue, il *Project Management*.

A livello di Gruppo sono state erogate 11.916 ore nel 2019, in diminuzione del 29% rispetto al 2018, anno in cui erano state erogate circa 16.730 ore di formazione su processi e strumenti trasversali.

Ore di formazione su processi e strumenti trasversali per genere e categoria professionale

Categoria professionale	31.12.2019				31.12.2018				31.12.2017			
	Uomo	Donna	Totale	Ore medie	Uomo	Donna	Totale	Ore medie	Uomo	Donna	Totale	Ore medie
Senior Executive/Executive	19	5	23	1	317	-	317	15	312	278	590	28
Manager/Middle Manager/Coordinator	1.323	2.566	3.889	40	2.132	877	3.008	49	1.195	1.009	2.204	39
Professional/Specialist	3.497	4.507	8.004	20	5.320	8.086	13.406	36	3.625	5.933	9.559	29
Totale	4.838	7.078	11.916	23	7.768	8.962	16.730	37	5.133	7.221	12.354	30

5. Formazione specifica rispetto all'area di business

La presente categoria di formazione riprende tematiche specifiche a seconda dell'area o dell'attività di riferimento, come la definizione dei *budget*, negoziazione di *bond* e derivati, *Internal Audit*, *Credit Risk*, *Corporate Governance*, formazione legale, finanziaria e amministrativa.

A livello di Gruppo sono state erogate circa 3.976 ore nel 2019, e circa 5.273 ore nel 2018. L'erogazione di alcuni dei corsi formativi appartenenti all'area *business* è stata posticipata al primo trimestre 2020, in considerazione dell'effort richiesto ad alcune strutture nella gestione prioritaria delle operazioni straordinarie intervenute nel corso dell'anno.

Ore di formazione specifica all'area di *business* per genere e categoria professionale

Categoria professionale	31.12.2019				31.12.2018				31.12.2017			
	Uomo	Donna	Totale	Ore medie	Uomo	Donna	Totale	Ore medie	Uomo	Donna	Totale	Ore medie
Senior Executive/Executive	47	24	71	3	183	16	199	9	63	-	63	3
Manager/Middle Manager/Coordinator	438	552	990	10	684	345	1.029	17	251	139	390	7
Professional/Specialist	1.040	1.876	2.915	7	1.430	2.615	4.045	11	628	1.304	1.932	6
Totale	1.524	2.452	3.976	8	2.297	2.976	5.273	12	942	1.443	2.385	6

6. Formazione on boarding

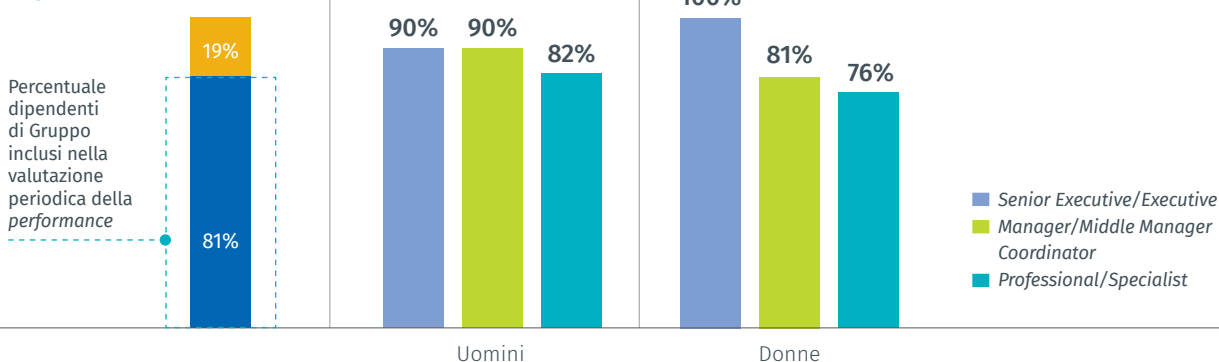
In linea con la strategia del Gruppo, nel corso del 2019, è stata prevista una ulteriore categoria formativa – *on boarding journey* – che, rispetto al passato, include un percorso di *induction* personalizzato e trasversale in base alle specifiche professionalità, ed è dedicato a tutte le nuove assunzioni. Tale *induction* prevede una formazione sul campo, in affiancamento allo specialista di mestiere, che agevola l'inserimento in azienda attraverso l'assimilazione della cultura aziendale. Nel corso del 2019 sono state erogate 656 ore formative, equivalenti a una media di 15 ore per nuovo ingresso. La nuova iniziativa di formazione è stata avviata in Italia e in Portogallo.

Il processo di Performance Management

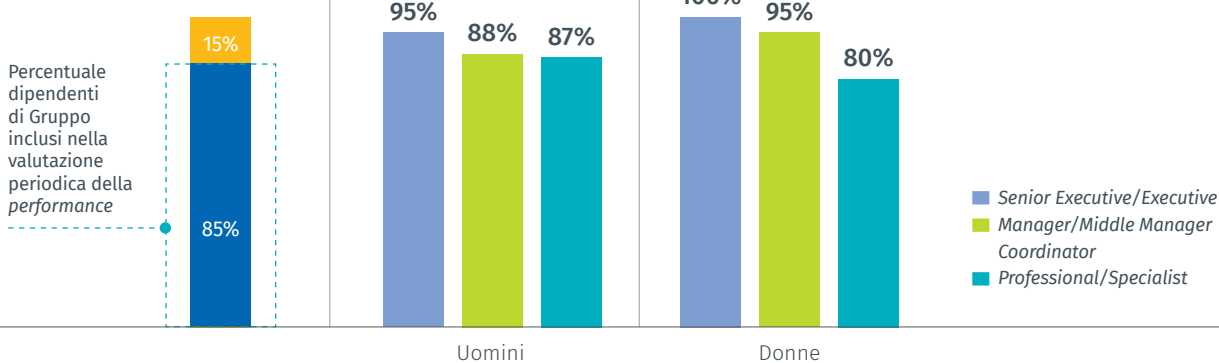
Il processo di valutazione viene controllato a livello centrale attraverso un sistema gestionale utilizzato dalla Capogruppo. Per essere chiamati alla valutazione, i dipendenti devono essere assunti da almeno sei mesi. Tutta la popolazione aziendale eleggibile all'interno del Gruppo è valutata sia in base alla *performance*, sia all'aderenza ai comportamenti organizzativi. Come si evince dal grafico che segue, nel 2019, l'81% dei dipendenti ha ricevuto una valutazione periodica delle *performance* e dello sviluppo professionale; il restante 19% non è stato sottoposto al processo di valutazione perché in azienda da meno di sei mesi.

Percentuale di dipendenti che hanno ricevuto una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale

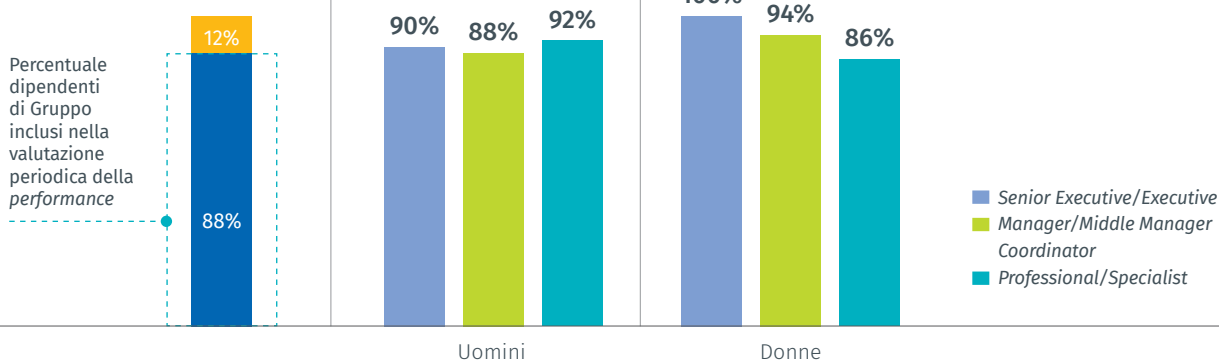
2019



2018



2017



Le iniziative del Gruppo a favore dei propri dipendenti

WELFARE AZIENDALE

La Banca ritiene che il benessere dei suoi dipendenti sia rilevante ai fini del raggiungimento degli obiettivi del Gruppo. A tal proposito, sono stati sviluppati, nei diversi Paesi, piani di *Welfare* coerenti con le diverse esigenze dei dipendenti. Tra le varie iniziative attive in Italia vi sono:

- versamenti integrativi su fondi pensione;
- buoni pasto;
- coperture sanitarie estendibili al nucleo familiare;
- erogazione di un *Flexible benefit* da utilizzare per una pluralità di esigenze riconducibili, a titolo di esempio, a:
 - rimborsi delle spese di istruzione per i figli del personale;
 - rimborsi delle spese sostenute per la cura di bambini, anziani e persone non auto-sufficienti, sia per l'assistenza domiciliare che per le rette delle strutture assistenziali;
 - detrazioni per le spese sostenute per gli abbonamenti ai trasporti pubblici locali, regionali e inter-regionali;
 - erogazione di *voucher Ticket Welfare* e di buoni d'acquisto per servizi inerenti a sport, cultura, benessere, intrattenimento, viaggi, alimenti e carburante presso strutture convenzionate.

In Portogallo, Slovacchia e Spagna sono attive le seguenti iniziative:

- buoni pasto
- copertura sanitaria. Per quest'ultima iniziativa il pacchetto include cure dentistiche, vaccinazioni e altri esami.

In Polonia, infine, è prevista una copertura sanitaria di ampia portata che comprende sia il *check-up* medico obbligatorio che altri controlli aggiuntivi. Il pacchetto include cure dentistiche, vaccinazioni e altri esami.

CRAL

(CENTRO RICREATIVO AZIENDALE DEI LAVORATORI)

Sempre in linea con l'interesse che Banca Farmafactoring esprime ogni giorno verso il benessere dei propri dipendenti, emerge il contributo sociale che la Banca annualmente versa al "Circolo Culturale, Ricreativo e Sportivo tra i dipendenti della Farmafactoring S.p.A.". Tale circolo, parallelamente alla volontà della Banca di suscitare e meglio interpretare le aspirazioni dei lavoratori, assicurando una più ampia e razionale soddisfazione dei propri dipendenti, attua a favore dei propri soci iniziative nel campo della cultura, dello sport, del turismo, dello spettacolo, dello svago, intese a promuovere la formazione sociale e culturale mediante un sano e proficuo impiego del tempo libero.

FAMILY DAY

Per sottolineare la centralità delle persone nel percorso di crescita che il Gruppo ha intrapreso negli ultimi anni, BFF organizza un "*Family Day*" dedicato ai figli dei dipendenti. Nel 2019, ha aperto gli uffici di Milano alle famiglie per una giornata ricca di attività formative, avente come filo conduttore il concetto di *agility*. I bambini hanno partecipato a "*Lab&Play*", laboratori artistici, teatrali, tecnologici e di robotica finalizzati a stimolare lo spirito di squadra, l'utilizzo e la gestione del tempo e sviluppare la creatività. Parallelamente, sono stati coinvolti in "*Agility Games*", sfide all'aperto per stimolare *problem solving*, spirito di adattamento e collaborazione.

Un'attività simile, sempre dedicata ai più piccoli, è stata volta anche in Polonia, negli uffici di Łódź.

Salute e sicurezza dei lavoratori

Il Gruppo BFF è consapevole dell'importanza della salute e della sicurezza sul lavoro e si impegna a diffondere la cultura della sicurezza, così come previsto dal Codice Etico, a tutto il personale e, in particolare a quanti a qualsiasi titolo, possano essere coinvolti o interessati alle attività del Gruppo.

Dal 2015, la Capogruppo dispone di una *Policy* di Salute e Sicurezza attraverso cui esprime il proprio impegno verso un luogo di lavoro salubre e sicuro: è stato adottato un Sistema di Gestione Salute e Sicurezza dei Lavoratori in conformità allo standard OHSAS 18001:2007 nello svolgimento di tutte le attività di competenza, mettendo a disposizione risorse umane, strumentali ed economiche atte a perseguire gli obiettivi di miglioramento della salute e della sicurezza sul lavoro. Nel 2019, tramite l'*auditor* Certiquality, è stato riconfermato il rinnovo della certificazione ottenuta. Grazie al Sistema di Gestione adottato, BFF ottempera a quanto previsto dalla normativa vigente 81/08, e segue un processo costante di monitoraggio. Il processo di verifica e controllo è affidato ai Servizi Generali, il cui dirigente è stato nominato responsabile del Sistema di Gestione. Allo stato attuale, in considerazione dei diversi approcci dei Paesi sul tema legato alla Salute e alla Sicurezza, la politica e il sistema coprono solo il perimetro Italia.

In considerazione dell'attività svolta, il rischio valutato con maggior attenzione è quello dei videoterminalisti. BFF ha nominato un RSPP per ottemperare alla normativa vigente, che predispone, insieme ai Datori di Lavoro, i Documenti di Valutazione dei Rischi su ogni immobile occupato in Italia.

Con specifico riferimento alla Polonia, ogni datore di lavoro (qui BFF Polska e BFF MEDFinance) è tenuto a proteggere la vita e la salute dei propri dipendenti. A tal fine deve garantire condizioni di lavoro sicure. I doveri fondamentali del datore di lavoro in materia di salute e sicurezza sul lavoro sono regolati dal capitolo X del Codice del lavoro e dagli atti di esecuzione.

“Assicurare un ambiente di lavoro che fornisca un adeguato livello di salute e sicurezza dei dipendenti, anche attraverso l'adozione di politiche e iniziative ad hoc”

Di seguito sono riportati i documenti e le norme in vigore nel settore della salute e sicurezza sul lavoro:

- Documento di Valutazione dei Rischi (DVR);
- Istruzioni di lavoro sicuro;
- Registro degli infortuni sul lavoro e della documentazione post-incidente;
- Registro delle malattie professionali;
- Le misurazioni dell'illuminazione;
- Resistenza alle misurazioni tattili;
- Rapporti di misurazione dei mezzi antincendio;
- Istruzioni antincendio;
- Testo Rapporto di evacuazione.

Con specifico riferimento alla Spagna, il datore di lavoro (BFF Finance Iberia) garantisce un ambiente di lavoro sicuro ai dipendenti attraverso i servizi di un fornitore esterno (Prevencontrol), con il supporto del quale promuove e cura ogni aspetto della salute e della sicurezza all'interno dei locali, in conformità ai requisiti di legge. Non sono tuttavia presenti politiche o procedure formalizzate rispetto a tale tematica.

Durante il 2019, il Gruppo ha registrato un totale di 5 infortuni, di cui 3 in itinere. In Italia, gli infortuni sono stati entrambi in itinere e hanno coinvolto un uomo e una donna; in Polonia, si è verificato un infortunio in itinere, che ha riguardato un uomo, e uno sul lavoro, che ha riguardato una donna. In Spagna si è verificato un infortunio sul lavoro che ha coinvolto una donna.

Come si evince dalle tabelle riportate di seguito, il Gruppo, nel 2019, riscontra un indice di gravità²⁶ pari a 0,33 con un totale di 250 giorni di lavoro persi.

Con riferimento al 2018, il Gruppo ha riscontrato un totale di sei infortuni, di cui 4 in itinere, che hanno coinvolto 3 donne in Italia e 1 in Polonia, e due infortuni sul lavoro, di cui un uomo in Polonia e una donna in Spagna.

Nel 2017, il Gruppo ha riscontrato un totale di tre infortuni, tutti in itinere, che hanno coinvolto un uomo (in Italia) e due donne (una in Italia e una in Polonia).

Indice di gravità

Paese	31.12.2019			31.12.2018			31.12.2017		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Italia	0,02	0,35	0,17	-	0,33	0,15	0,01	0,03	0,02
Spagna	-	0,31	0,13	-	1,54	0,66	-	-	-
Portogallo	-	-	-	-	n.a.	16,14	n.a.	n.a.	n.a.
Polonia	1,46	0,01	0,60	0,28	0,10	0,18	-	0,07	0,04
Slovacchia	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Repubblica Ceca	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale Gruppo BFF	0,49	0,17	0,33	0,09	0,44	0,26	-	0,04	0,02

Rispetto per i diritti umani

Il Gruppo è da sempre attento al rispetto dei diritti umani. Il rispetto della personalità e della dignità è ritenuto fondamentale per lo sviluppo dell'ambiente di lavoro. Pertanto, nel corso degli anni 2017, 2018 e 2019 non si sono riscontrati casi di violazione dei diritti umani.

26. L'indice di gravità (*Lost Day Rate*) viene calcolato dividendo il numero di giorni persi relativi all'infortunio per le ore lavorate moltiplicato per 1000.

Responsabilità sociale

A fini educativi e di divulgazione, nel corso della sua storia, BFF ha sempre promosso conferenze e ricerche aventi la finalità di approfondire temi di attualità che potessero in qualche modo influenzare la relazione tra le aziende e la Pubblica Amministrazione: da studi esperiti con l'ausilio di esperti del settore, a eventi di formazione rivolti a clienti e addetti ai lavori, ma anche *think-tank* con associazioni e università, dei cui risultati beneficia l'intera collettività.

Il 2019, ad esempio, è stato l'anno di introduzione della fatturazione e della gestione degli ordini elettronici. Per chiarire le modalità di compilazione, invio, gestione, ma anche per delinearne vantaggi e potenzialità, BFF ha organizzato due seminari in Italia, e un evento in Portogallo. Sempre in Portogallo si è svolto un seminario sulla decentralizzazione delle competenze dello Stato e sui suoi impatti sulle aziende che lavorano con la Pubblica Amministrazione. In tutti questi casi sono sempre stati coinvolti *partner* o esperti di rilievo.

BFF è membro dell'Osservatorio AGICI, che svolge un'importante analisi del settore delle *utilities*, con particolare riferimento alle dinamiche in atto a livello italiano ed europeo, attraverso lo studio delle alleanze e delle aggregazioni, nonché delle strategie delle più importanti aziende del comparto. Dal lavoro dell'Osservatorio è stato prodotto un Rapporto annuale presentato a Milano ai rappresentanti del settore.

BFF è stata, inoltre, membro dell'Osservatorio *Supply Chain Finance* della *School of Management* del Politecnico di Milano. L'Osservatorio, che ha lo scopo di generare e condividere conoscenza sui processi alla base della *supply chain*, ha approfondito, in particolare, la ricerca di soluzioni specifiche per gli attori che operano nel mercato italiano.

“Creare solidi rapporti con le comunità locali, anche attraverso le attività della Fondazione Farmafactoring.”

Menzione a parte merita il Rapporto “*Financing healthcare and the quality of the system for patient. Diagnosis from Poland and other European Countries*”. Uno studio prodotto in Polonia con il contributo di esperti locali e provenienti da Italia, Grecia e Portogallo. Finalità del Rapporto, nato in lingue inglese e polacca, è promuovere un più ampio e costruttivo dibattito su argomenti di attualità in ambito sanitario, mettendo a confronto il Sistema Sanitario della Polonia con quello dei Paesi in cui opera BFF.

Fondazione Farmafactoring

All'inizio degli anni Novanta, con l'avvio dello sviluppo di diverse alternative al tradizionale modello economico, BFF aveva già cominciato a contribuire alla ricerca sui modelli di gestione e controllo per la Pubblica Amministrazione e su strutture, sussidiarietà e *governance* dei Sistemi Sanitari Europei. Nel 1993, viene costituito un Gruppo di Lavoro al fine di monitorare l'evolversi del mercato di riferimento osservando i bisogni finanziari delle aziende sanitarie. Naturale

evoluzione fu l'istituzione di Fondazione Farmafactoring, nel 2004, che aveva lo scopo di promuovere e valorizzare le attività culturali e di ricerca avviate dal Gruppo di Lavoro dieci anni prima.

Vengono realizzati specifici studi in ambito economico-sanitario-sociologico con *focus* differenti a seconda del tema trattato. Per lo svolgimento delle indagini, Fondazione si avvale di ricercatori esterni, facenti parte delle più prestigiose università Italiane, a cui si affianca il Censis, uno dei più importanti istituti di analisi sociologica in Italia. I risultati di tali ricerche sono condivisi direttamente con i rappresentanti delle principali istituzioni centrali e regionali, oltre che con gli operatori del settore sanitario locale a cui va eventualmente riferito la ricerca.

Da anni Fondazione promuove anche azioni a favore della ricerca universitaria per gli *Under 35* attraverso:

- un bando a tema, coordinato dal Direttore Scientifico e valutato da uno Steering Committee composto da importanti docenti di fama internazionale;
- premi volti a sostenere e promuovere i migliori *papers* prodotti da giovani ricercatori e pubblicati su riviste italiane e internazionali, assegnati in collaborazione con l'Associazione Italiana di Economia Sanitaria ("AIES") e l'Accademia Italiana di Economia Aziendale ("AIDEA"), due importanti Associazioni di ricerca economica.

Fondazione è attiva, inoltre, nella promozione dell'arte e della cultura attraverso il progetto SanArtLAB. In questo ambito sono state realizzate mostre fotografiche, che traggono spunto dalle ricerche effettuate. In occasione delle mostre, Fondazione ha altresì finanziato il restauro di opere d'arte legate alla città che, di volta in volta, ha ospitato le diverse esposizioni.

Nel corso del 2019 sono state eseguite e/o avviate le seguenti iniziative:

- Mostra fotografica "La lunga vita. Nuove generazioni: ambizioni alla prova" dal 4 aprile al 5 maggio a Padova presso il Chiostro del Generale - Basilica Pontificia di Sant'Antonio di Padova. Trattasi della seconda mostra facente parte del progetto di ricerca

triennale "La salute nel ciclo di vita della popolazione: dinamiche in atto e prospettive future" (la prima mostra si è tenuta a Palermo dal mese di novembre 2017 al mese di gennaio 2018, presso la chiesa della Pinta, riaperta per l'occasione, e restituita alla cittadinanza, dopo anni di chiusura). In occasione della mostra padovana, Fondazione Farmafactoring ha sostenuto il restauro della statua di Sant'Antonio dello scultore Rinaldino di Francia (1300 ca), ora esposta stabilmente nel museo Antoniano;

- Due tavole rotonde a Roma e a Milano, durante le quali è stato presentato il Rapporto 2019 "Il Servizio Sanitario e la gestione della complessità: sostenibilità, pluralità delle piattaforme e loro interazioni";
- Sono stati pubblicati tre quaderni di ricerca della Collana "I Quaderni di Fondazione Farmafactoring":
 - 01/2019 "Sintesi Rapporto 2018";
 - 02/2019 "I conti della sanità: consuntivi del 2018 e prospettive future";
 - 03/2019 "Governare l'innovazione e sviluppo sostenibile in sanità";
- Durante l'anno ha preso avvio la fase progettuale della terza e ultima mostra del progetto "La salute nel ciclo di vita della popolazione: dinamiche in atto e prospettive future", che sarà esposta a Milano nel 2020.

Governance

Fondazione Farmafactoring è gestita da un Consiglio di Amministrazione che seleziona e approva il piano annuale delle attività sociali e di ricerca scientifica in materia economico-sanitaria, oltre a definire il *budget* di spesa. Il Consiglio, per il coordinamento e l'indirizzo della attività di ricerca, si avvale di un Comitato Scientifico composto dal Presidente della Fondazione e dal Direttore Scientifico, e da due autorevoli membri provenienti dal mondo universitario e della ricerca.

Fondazione è dotata di un Modello Organizzativo e di un Organismo di Vigilanza che verifica il funzionamento e l'osservanza delle prescrizioni del Modello da parte dei destinatari, sulla reale efficacia ed effettiva capacità del Modello di prevenire la commissione dei reati e sul monitoraggio del corretto utilizzo dei fondi della Fondazione. Lo Statuto prevede, altresì, la nomina di un revisore per l'attività di vigilanza e la revisione del bilancio.

Collaborazione con la Fondazione Università Ca' Foscari Venezia

BFF e Fondazione Università Ca' Foscari Venezia hanno avviato, ormai da diversi anni, una collaborazione che ha permesso la creazione di una banca dati testuale, accessibile al pubblico, sui procedimenti di dissesto e di riequilibrio finanziario dei Comuni italiani. Nel tempo, tale piattaforma è stata arricchita di nuove funzionalità, attraverso la raccolta sistematica presso la Direzione Centrale per la Finanza Locale del Ministero dell'Interno della relativa documentazione, e l'eventuale sua integrazione con altra documentazione reperibile on-line.

Dal 2018 la collaborazione si è ulteriormente rafforzata attraverso l'organizzazione – presso la sede di BFF a Milano – di una serie di giornate formative rivolte al personale della Banca che si occupa di attività collegate alle procedure di dissesto e di riequilibrio dei Comuni.

Il percorso di lavoro con Fondazione Università Ca' Foscari Venezia coinvolge professionalità specifiche nei settori della statistica, della contabilità pubblica, dell'organizzazione finanziaria e bancaria e, non ultime, di area giuridica.

Iniziative di beneficenza

Nel 2019, BFF ha rafforzato il proprio impegno quotidiano per lo sviluppo sostenibile nelle comunità e nei Paesi in cui opera.

In occasione del Natale, ad esempio, BFF ha donato in beneficenza le quote abitualmente stanziare per l'omaggistica aziendale. I dipendenti sono stati parte del processo di selezione, prima suggerendo e poi

votando le Associazioni, NGO, Fondazioni e iniziative filantropiche da sostenere.

Le proposte di ogni Paese sono state verificate dalla Funzione *Compliance & AML*, e dalla Funzione *Risk Management*.

Si riporta di seguito l'elenco dei beneficiari delle donazioni:

Sport Senza Frontiere Onlus (Italia)

Fondata nel 2009, ha l'obiettivo di garantire il diritto allo sport, rendendolo accessibile a coloro che ne hanno più bisogno e diffondendo i suoi principi e valori. BFF ha finanziato un anno di programmi sportivi/educativi per dieci ragazzi delle periferie di Milano e Roma.

SOS Children's Villages (Grecia)

Fondata nel 1949, ha l'obiettivo di aiutare i bambini più bisognosi. Attraverso i Villaggi SOS si prende cura, con un approccio familiare, di bambini orfani abbandonati. La donazione di BFF ha permesso di acquistare un frigorifero per il villaggio di Vari.

Gajusz Foundation (Polonia)

La Fondazione supporta i bambini ammalati e le loro famiglie.

BFF ha contribuito allo sviluppo del progetto "Cukinia Centrum Terapii", un centro terapeutico e di accoglienza per bambini orfani nella regione di Łódź.

Acreditar – Associação de Pais e Amigos de Crianças com Cancro (Portogallo)

Fondata nel 1994, offre supporto ai giovani e alle famiglie che affrontano tutte le fasi del cancro nei minori. BFF ha contribuito all'ampliamento della sede di Lisbona che potrà, a lavori completati, ospitare 32 famiglie rispetto alle attuali 12.

Fund of the Clinic of Neurosurgery, University Hospital St. Anna in Brno (Repubblica Ceca)

Fondato nel 2015, ha lo scopo di sostenere il reparto di neurochirurgia all'ospedale universitario St. Anna di Brno, migliorando la qualità delle cure per i pazienti, le condizioni di degenza, e gli interventi chirurgici.

La donazione di BFF ha coperto parte del costo di un supporto medico di riabilitazione post-intervento alla schiena.

Duchenne Parent Project Spain (*Spagna*)

Fondata nel 2012, è un'associazione *non-profit* che opera per trovare una cura alla distrofia muscolare di Duchenne e Becker, e migliorare la qualità della vita di bambini e famiglie attraverso la promozione e il finanziamento della ricerca, oltre che con campagne e programmi educativi.

BFF ha contribuito a sostenere il progetto “*Acogida tras el diagnóstico*”, finalizzato a offrire supporto – nel primo anno dalla diagnosi – alle famiglie e ai bambini affetti da distrofia muscolare.

Durante l'anno, BFF ha anche supportato altre iniziative a scopo sociale in Italia e in Polonia.

In Italia, con una donazione a favore di Meta Cometa Onlus, BFF ha sostenuto per il secondo anno consecutivo il progetto “Casa Don Bosco” di Osimo (AN), una residenza per minori abbandonati e famiglie in difficoltà.

Grazie alla donazione effettuata, Casa Don Bosco ha ricostruito il tetto, il pavimento al primo piano e la rete fognaria.

In Polonia, BFF ha partecipato a eventi di beneficenza per sostenere tre entità che operano nel settore sanitario - il *Polish Mother's Memorial Hospital*, il *Central Clinic Hospital in Łódź “Hearts for Hearts”*, la “*Urtica for Kids*” *Foundation* - e sono attivi nel sostegno alle donne in stato di gravidanza e ai bambini affetti dal cancro.

Gestione responsabile della catena di fornitura

I fornitori del Gruppo sono prevalentemente riconducibili all'approvvigionamento necessario per l'attività caratteristica della Banca. Secondo il Codice Etico del Gruppo, i rapporti con i fornitori sono gestiti da ciascuna Unità Organizzativa, per competenza, nei limiti delle spese assegnate, in fase di definizione di *budget* annuale, nel rispetto dei principi di legalità, correttezza e imparzialità, nonché nel rispetto delle procedure interne e dei poteri delegati.

I rischi connessi con la gestione di una catena di fornitura responsabile vengono mitigati dal Gruppo attraverso la sottoscrizione del Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. n° 231/2001 da parte dei fornitori, nonché attraverso la definizione di apposite clausole contrattuali.

Con specifico riferimento ai contratti stipulati con fornitori non connessi con le attività *core* del Gruppo, è applicato un processo che prevede la selezione di soggetti che abbiano una posizione stabile sul mercato. La firma dei contratti è disciplinata da apposite deleghe di attribuzione dei poteri.

La selezione dei fornitori viene effettuata esclusivamente sulla base della valutazione delle competenze professionali, degli aspetti economici e di mercato, privilegiando controparti in grado di garantire il miglior rapporto qualità/prezzo. In particolare, devono essere attentamente valutate le situazioni di conflitto di interessi, e deve essere garantito un processo basato su criteri di trasparenza e obiettività. Il Gruppo assicura a tutti i fornitori:

- procedure di selezione chiare e trasparenti, in grado di garantire parità di informazioni e pari opportunità di accesso all'offerta;
- condizioni di concorrenza corretta e leale nello svol-

“Valutare e selezionare i fornitori sulla base di criteri di sostenibilità ambientale e sociale.”

gimento delle trattative, anche attraverso la prevenzione e la lotta a qualsiasi forma di conflitto di interessi e il perseguimento di interessi diversi da quelli del Gruppo;

- l'adozione di tutte le misure necessarie a garantire la liceità e la correttezza dei pagamenti, con particolare riferimento a quelli in favore di soggetti diversi da coloro che hanno ceduto i beni o prestato i servizi o di soggetti esteri, o pagamenti da disporre su conti correnti accessi presso istituti di credito esteri;
- un costante e costruttivo dialogo per individuare aree di miglioramento, con specifico riferimento alla trasparenza e al rispetto dei termini contrattuali, e per favorire una maggiore responsabilità sociale e ambientale lungo tutta la filiera.

Tutti i fornitori sono tenuti a rispettare le disposizioni di legge, i regolamenti e l'etica professionale di Gruppo. Qualora un fornitore tenga comportamenti in contrasto con quanto sopra, il Gruppo ha la facoltà di adottare misure che possono arrivare anche alla risoluzione del contratto e all'esclusione, temporanea o definitiva, di ulteriori rapporti d'affari, oltre a richiedere il risarcimento degli eventuali danni subiti.

Le entità del Gruppo BFF (collegate e *branch*) sono tutte dotate di una specifica procedura relativa all'acquisto di beni e servizi al cui interno vengono declinate le modalità di selezione e valutazione dei fornitori e i processi autorizzativi richiesti.

I fornitori del Gruppo BFF possono essere suddivisi in due categorie:

- fornitori con cui sono sottoscritti contratti per attività direttamente collegate al *business*, come contratti con fornitori informatici, servizi di revisione e consulenza, fornitori che offrono l'accesso alle informazioni economiche su clienti e fornitori, contratti assicurativi;
- fornitori che con cui sono sottoscritti contratti per attività indirettamente collegate al *business*, come servizio di pulizia, servizio di comunicazione, organizzazione di eventi per clienti o dipendenti.

Tali tipologie di fornitori vengono ulteriormente categorizzati secondo la prestazione offerta, quale servizi o beni. Come rappresentato nella tabella seguente, all'interno della categoria "Other" vengono raggruppati i fornitori che erogano sia servizi sia beni.

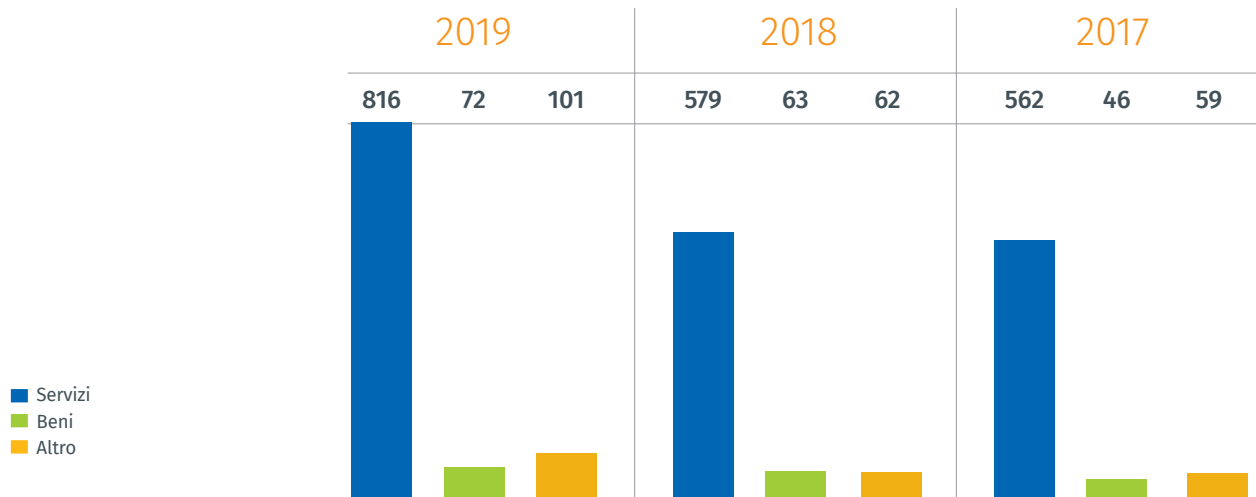
Nel 2019, il Gruppo ha stipulato contratti con un totale di 989 fornitori (704 nel 2018), di cui 816 per la fornitura di servizi (579 nel 2018), 72 per la fornitura di beni (63 nel 2018) e 101 fornitori per una combinazione di beni e servizi (39 in più rispetto al 2018)²⁷.

L'aumento del 41% che si rileva in termini di fornitura di servizi è da attribuirsi all'incremento dei servizi di consulenza legale-tributaria derivante dalla crescita del *business* e dalle operazioni straordinarie.

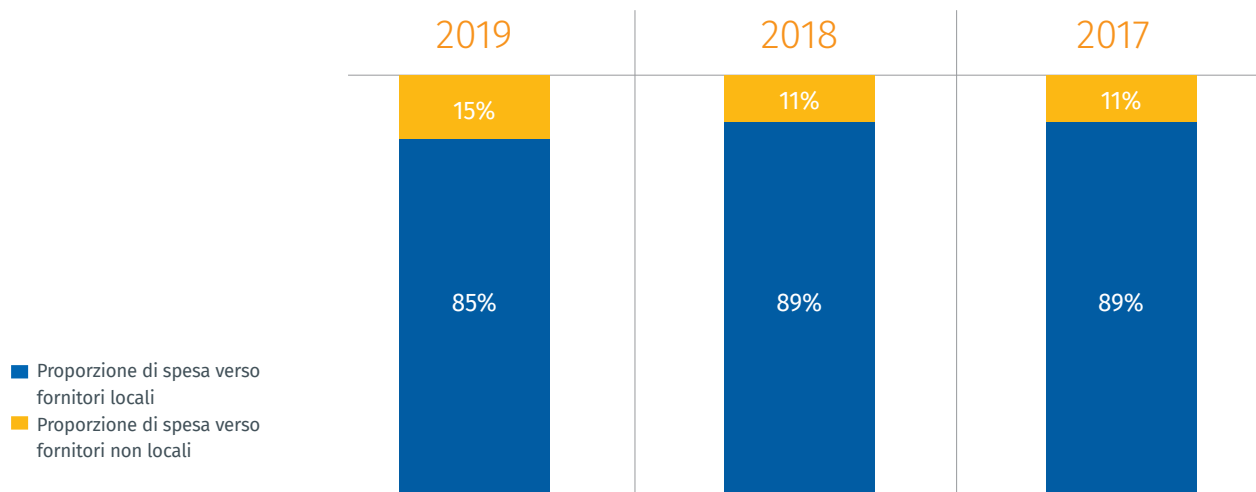
Il Gruppo considera "locali" tutti quei fornitori di beni e servizi che operano nel territorio dell'area di riferimento.

27. I dati del 2018 e 2017 non sono disponibili per la Slovacchia.

Fornitori di Gruppo per tipologia



Percentuale di spesa di Gruppo verso fornitori locali



Gestione responsabile della catena di fornitura

Come si evince dalla tabella seguente, nel 2019, l'85% dei fornitori del Gruppo BFF è costituito da fornitori locali.

Proporzione di spesa verso fornitori locali	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Italia	85%	89%	89%
Spagna	89%	94%	90%
Portogallo	81%	77%	-
Polonia	100%	100%	100%
Slovacchia	100%	n.a. ²⁸	n.a.
Repubblica Ceca	100%	100%	100%

28. Il dato per gli anni 2018 e 2017 non è disponibile.

Responsabilità ambientale

In linea con i *trend* di settore, la gestione responsabile degli impatti ambientali risulta essere una tematica rilevante anche per il *business* a cui BFF appartiene. Il Gruppo non è esposto a rischi ambientali significativi, ciononostante monitora alcuni indicatori relativi al proprio impatto ambientale, limitato all'utilizzo delle risorse in termini di consumi di carta, consumi di energia elettrica, gas e acqua per uso d'ufficio e ai consumi legati agli spostamenti come viaggi aziendali e al parco auto.

Il Gruppo non dispone di una politica formalizzata rispetto ai temi ambientali, ma si impegna costantemente nella gestione delle risorse attraverso la promozione di iniziative dedicate alla riduzione dei consumi come l'"efficientamento" dell'impianto di illuminazione e iniziative volte alla riduzione dell'impiego della carta. Oltre allo smaltimento, la procedura aziendale relativa alla gestione degli *asset* prevede anche la dismissione di *laptop* e telefoni attraverso donazioni a terzi.

In tale contesto, con l'obiettivo di plasmare un ambiente di lavoro funzionale all'organizzazione e alla produttività, senza tuttavia dimenticare l'importanza degli spazi sul benessere dei lavoratori e l'impatto di questi ultimi sull'ambiente, BFF Banking Group ha inteso avviare un percorso di innovazione delle proprie sedi. Tale percorso ha avuto il primo avvio con il trasferimento della sede di Roma in uffici con una classificazione energetica più elevata, per proseguire con lo spostamento delle sedi polacche (BFF Polska, BFF MEDFinance e *Branch*) in una nuova sede, nel nuovo centro di Łódź, *Brama Miasta*. Nel nuovo centro *Brama Miasta* sono stati realizzati uffici dotati delle più moderne tecnologie, di stazioni di ricarica per le auto elettriche e di strutture per i ciclisti, in modo da con-

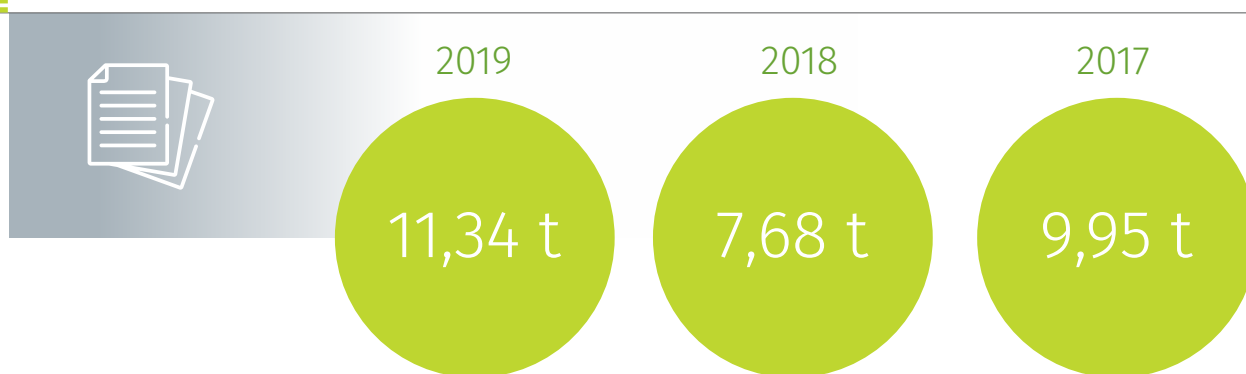
“Identificare e monitorare i principali impatti diretti e indiretti sull'ambiente dovuti alle attività di business, dei consumi energetici relativi agli uffici e dei viaggi di lavoro”

sentire ai dipendenti la possibilità di scegliere mezzi di trasporto alternativi a basso impatto ambientale.

Gestione delle risorse

A livello di Gruppo, l'utilizzo della carta è limitato all'attività d'ufficio e alle comunicazioni ai clienti, ove previsto. Non è presente una procedura formalizzata per la gestione della carta, ma nella seconda metà del 2019, il Gruppo ha iniziato un processo di digitalizzazione partendo dalla sede di Milano. Tale iniziativa ha lo scopo di ridurre l'utilizzo della carta attraverso l'impiego di un numero minore di apparecchiature, sostituite da macchine tecnologicamente più avanzate, assicurando così una riduzione dei consumi di carta e di elettricità.

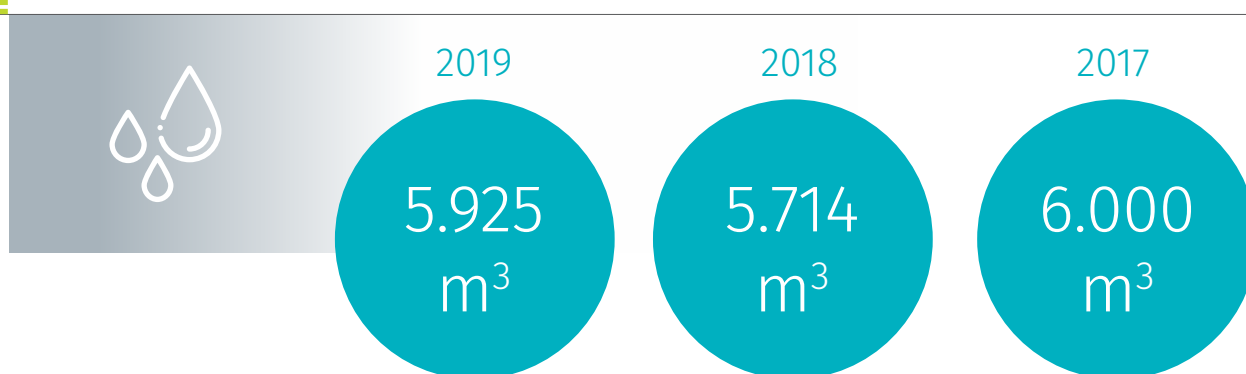
Consumi di carta



Occorre nondimeno sottolineare che, rispetto ai consumi del 2018, le tonnellate di carta²⁹ utilizzate sono aumentate del 48% circa anche in considerazione sia dell'estensione dell'operatività del Gruppo sia dell'aumento dell'organico del Gruppo.

29. Il dato relativo ai consumi di carta è stato calcolato sulla base dei costi operativi e dalle fatture dei fornitori. Il dato relativo ai consumi di carta italiano è stato stimato in base alla quantità di risme (Navigator 80, 5 risme da 500 fogli A4) ordinate, moltiplicate per il peso medio di una risma.

Consumi di acqua



L'acqua consumata viene utilizzata per uso d'ufficio. Nel 2019, il Gruppo ha prelevato dalla rete idrica un totale di 5.925 m³ di acqua³⁰, di cui 4.415 in Italia e 1.510 negli altri Paesi.

30. Il dato relativo ai consumi idrici è stato calcolato, per la sede di Via Mosè Bianchi, Milano, attraverso stime calcolate sulla base dei millesimi occupati, per la sede spagnola sulla base del costo medio al m³ e per la vecchia sede polacca (Forum 76) sulla base dei millesimi occupati.

Consumi ed emissioni

Con riferimento all'energia, il Gruppo utilizza gas naturale ed energia termica per il riscaldamento, e preleva energia elettrica dalla rete.

Con riferimento alla sede di Milano, in via Domenichino, la Banca ha provveduto a sostituire l'impianto di illuminazione con la tecnologia LED, mentre nella sede spagnola l'illuminazione installata è a basso consumo. Ciononostante, il Gruppo ha registrato un aumento nei consumi di energia elettrica dettato da un maggior utilizzo dell'impianto di condizionamento. Il Gruppo, nel 2019 ha consumato 901.567 kWh di energia elettrica prelevata dalla rete.

Con riferimento ai consumi di gas naturale, si fa presente che l'Italia è l'unico Paese, tra quelli in cui il Gruppo opera, che utilizza tale fonte di energia. A partire dalla fine del 2019, in considerazione del trasferimento della *branch* e delle controllate polacche in una nuova sede, è stato rilevato un consumo di energia termica, pari a 130,40 GJ.

Con riferimento agli altri Paesi dell'Europa Centro Orientale, il riscaldamento viene fornito mediante tecnologie distrettuali attraverso *fancoil*. Di seguito si riportano i consumi di gas naturale e di energia elettrica per gli anni 2019, 2018 e 2017 del Gruppo:

Consumi di gas naturale in m³ per Paese (*building*)³¹

Paese	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Italia	40.120	30.198	25.215
Totale Gruppo BFF	40.120	30.198	25.215

Energia elettrica prelevata dalla rete in kWh per Paese (*building*)

Paese	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Italia	699.812	397.178	374.276
Spagna	68.564	11.925	10.361
Portogallo	14.294	6.551	-
Polonia	110.940	113.940	93.358
Slovacchia	6.467	5.054	3.250
Repubblica Ceca	1.490	1.444	1.308
Totale Gruppo BFF	901.567	536.092	482.553

31. Il dato relativo ai consumi di gas è stato calcolato, per le sedi di Via Mosè Bianchi, Milano e Via di San Basilio, Roma, attraverso stime calcolate sulla base dei millesimi occupati.

Consumo di energia elettrica totale in GJ per Paese (*building*)

Paese	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Italia	2.519	1.430	1.347
Spagna	247	43	37
Portogallo	51	24	-
Polonia	399	410	336
Slovacchia	23	18	12
Repubblica Ceca	5	5	5
Totale Gruppo BFF	3.246	1.930	1.737

Il consumo energetico totale comprensivo di energia elettrica e termica del Gruppo ammonta a 3.376 GJ. Con riferimento alle emissioni *Scope 1*, emissioni dirette, durante il 2019, la Banca ha emesso 79 tonnellate di CO₂ derivanti dal consumo di gas naturale ai fini del riscaldamento degli uffici, il 32% in più rispetto alle 60 tonnellate emesse nel 2018.

Emissioni derivanti da gas naturale in tCO₂e per Paese (*building*)

Paese	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Italia	79	60	50
Totale Gruppo BFF	79	60	50

Emissioni derivanti da energia elettrica e termica prelevata dalla rete in tCO₂e

Paese	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Italia	223	126	119
Spagna	17	3	3
Portogallo	5	2	-
Polonia	93	89	73
Slovacchia	1	1	1
Repubblica Ceca	1	1	1
Totale Gruppo BFF	340	220	196

In merito alle emissioni *Scope 2*, emissioni indirette legate ai consumi di energia elettrica e termica e calcolate attraverso il metodo *Location-Based*, che tiene in considerazione il mix energetico nazionale, durante il 2019, il Gruppo ha emesso un totale di 340 tonnellate circa di CO₂, incrementando di circa il 55% il quantitativo emesso nel 2018. Tale aumento è ascrivibile i) all'incremento dell'organico di Gruppo; ii) la rendicontazione pari a un anno della *Branch* portoghese (l'operatività in Portogallo è stata avviata nella seconda metà del 2018); iii) all'affinamento della metodologia di rendicontazione che ha previsto un ampliamento del perimetro delle sedi.

Le emissioni *Scope 3* del Gruppo, altre emissioni indirette, derivano principalmente dai viaggi di lavoro in aereo effettuati dai dipendenti del Gruppo. Nello specifico, i viaggi aerei effettuati dai dipendenti del Gruppo hanno prodotto 176 tonnellate di CO₂ nel 2019, 160 tonnellate di CO₂ nel 2018 e 149 nel 2017. L'incremento di 10 punti percentuali, tra il 2018 e il 2019, è dovuto all'aumento dei viaggi aerei in linea con l'incremento delle assunzioni e con la strategia di internazionalizzazione del Gruppo.







Obiettivi ESG 2019-2020

La tabella di seguito rappresentata ha lo scopo di illustrare lo *status* degli obiettivi gravitanti intorno alla sfera dei temi ESG. Tali obiettivi mirano inoltre a rispondere al desiderio di perfezionamento della gestione degli stessi all'interno del contesto aziendale di BFF Banking Group al fine di una sempre più puntuale redazione della DNF di Gruppo:

(G) Obiettivi di gruppo (B) Obiettivi della Banca

LEGENDA



TEMA	%	Obiettivi	DNF
Governance		Redazione piano industriale 2020 – 2023 (G)	2019
		Attribuzione responsabilità dei comitati esistenti su tematiche di sostenibilità (B)	2020
		Redazione dichiarazione non finanziaria obbligatoria (G)	2020
		Aumentare gli indicatori rendicontati all'interno della Dichiarazione non Finanziaria (<i>core and referenced</i>) (B)	2020
		Strutturazione di un Gruppo di lavoro manageriale Sostenibilità	2020
Mercato finanziario		Sviluppare la relazione con nuovi investitori	2019 / 2020
		Ottenere un rating	2019
		Migliorare la comunicazione con le società di <i>rating</i> ESG	2020
Responsabilità verso le persone		Effettuare una <i>employee survey</i> (G)	2019
		Strutturazione di un <i>Learning Management System</i> (G)	2019
		Miglioramento del processo di <i>performance management</i>	2019
Qualità del Servizio e Relazioni di Fiducia		Potenziare e dare sistematicità alle attività di ascolto alla clientela, attraverso l'esecuzione della Survey anche in altri paesi in cui il gruppo opera (G)	2020
Responsabilità sociale		Potenziare iniziative benefiche (G)	2019
		Ulteriore sviluppo delle attività della Fondazione Farmafactoring	2020
Responsabilità ambientale		Razionalizzazione dell'utilizzo delle stampanti e conseguente consumo di carta (B)	2019
		Trasferimento delle sedi in <i>green building</i> ³²	2020
		Avviare la sensibilizzazione dei dipendenti sul risparmio energetico e sulla raccolta differenziata	2020
		Sviluppare idonee procedure in merito al rischio ambientale, a esempio, procedure su smaltimento rifiuti	2020

32. Tale obiettivo è stato raggiunto nel 2019 per la sede polacca. Il Gruppo ha l'obiettivo di trasferire nel 2020 anche la sede spagnola.

GRI Content Index

Capitolo/ Paragrafo di riferimento	GRI-Referenced Topic-Specific Disclosure		Pagina	Omissioni di Perimetro
Lettera agli stakeholders	GRI 102-14: Dichiarazione di un alto dirigente	<i>Disclosure</i> completa	5	
Nota metodologica	GRI 102-1: Nome dell'organizzazione	<i>Disclosure</i> completa	9-10	
	GRI 102-45: Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	<i>Disclosure</i> completa	9-10	
	GRI 102-46: Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	<i>Disclosure</i> completa	9-10	
	GRI 102-50: Periodo di rendicontazione	<i>Disclosure</i> completa	9-10	
	GRI 102-51: Data del report più recente	<i>Disclosure</i> completa	9-10	
	GRI 102-52: Periodicità della rendicontazione	<i>Disclosure</i> completa	9-10	
	GRI 102-53: Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	<i>Disclosure</i> completa	9-10	
Overview del Gruppo	GRI 102-2: Attività, marchi, prodotti e servizi	<i>Disclosure</i> completa	11	
	GRI 102-3: Luogo della sede principale	<i>Disclosure</i> completa	12	
	GRI 102-4: Luogo delle attività	<i>Disclosure</i> completa	11	
	GRI 102-5: Proprietà e forma giuridica	<i>Disclosure</i> completa	12	
	GRI 102-6: Mercati serviti	<i>Disclosure</i> completa	14	
	GRI 102-7: Dimensioni dell'organizzazione	<i>Disclosure</i> completa	11	
	GRI 102-16: Valori, principi, standard e norme di comportamento	<i>Disclosure</i> completa	15	
Governance e gestione dei rischi – La governance	GRI 102-18: Struttura della governance	<i>Disclosure</i> completa	17-20	
	GRI 102-22: Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	<i>Disclosure</i> completa	17-20	
	GRI 405-1 a): Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	<i>Disclosure</i> relativa al numero dei membri degli organi di governo per genere e fasce d'età	19-20	
Governance e gestione dei rischi – Il sistema di gestione dei rischi	GRI 102-15: Impatti chiave, rischi e opportunità	<i>Disclosure</i> completa	21-27	
Principali Stakeholder e analisi di materialità	GRI 102-40: Elenco dei gruppi di stakeholder	<i>Disclosure</i> completa	29	
	GRI 102-42: Individuazione e selezione degli stakeholder	<i>Disclosure</i> completa	29	
	GRI 102-43: Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	<i>Disclosure</i> relativa alla tipologia di stakeholder e relativo metodo coinvolgimento.	30	
	GRI 102-47: Elenco dei temi materiali	<i>Disclosure</i> completa	32-33	

Capitolo/ Paragrafo di riferimento	GRI-Referenced Topic-Specific Disclosure	Pagina	Omissioni di Perimetro	
Una performance sostenibile	GRI 103-1; GRI 103-2	Disclosure completa	35-37	
	GRI 201-1: Valore economico direttamente generato e distribuito	Disclosure relativa al punto a)	36-37	
Etica e integrità	GRI 103-1; GRI 103-2	Disclosure completa	39-43	
	GRI 102-17: Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	Disclosure completa	39-43	
	GRI 205-2: Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Disclosure relativa ai punti b) ed e)	41-42	Si precisa che relativamente al punto e), il perimetro di rendicontazione non comprende i dati relativi ad IOS Finance S.A.U. acquisita e successivamente fusa in BFF Finance Iberia S.A.U. poiché non disponibili.
	GRI 205-3: Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Disclosure completa	42	
Qualità del servizio e relazioni di fiducia - Qualità del servizio	GRI 103-1; GRI 103-2	Disclosure completa	45-50	
	GRI 102-43: Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Disclosure completa relativamente al grado di soddisfazione della clientela	49-50	
Qualità del servizio e relazioni di fiducia - Fiducia e trasparenza nella relazione con il cliente	GRI 103-1; GRI 103-2	Disclosure completa	50-51	
	GRI 102-44: Temi e criticità chiave sollevati	Disclosure completa	51	
	GRI 417-3: Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Disclosure completa	50	
	GRI 418-1: Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Disclosure completa	51	
Responsabilità verso le persone – Composizione dell'organica di Gruppo e Diversity	GRI 103-1; GRI 103-2	Disclosure completa	53-62	
	GRI 102-8: Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Disclosure relativa ai punti a), c), d) ed e)	54-56	
	GRI 102-41: Accordi di contrattazione collettiva	Disclosure completa	58	
	GRI 401-1: Nuove assunzioni e turnover	Disclosure completa	59-62	
	GRI 405-1 b): Diversità tra i dipendenti	Disclosure completa	57-59	
	GRI 406-1: Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Disclosure relativa al punto a).	58	
Responsabilità verso le persone – Sviluppo professionale del capitale umano	GRI 103-1; GRI 103-2	Disclosure completa	62-68	
	GRI 404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente	Disclosure completa	62-67	Si precisa che il perimetro di rendicontazione non comprende i dati relativi ad IOS Finance S.A.U. acquisita e successivamente fusa in BFF Finance Iberia S.A.U. poiché non disponibili.
	GRI 404-3: Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Disclosure completa	67-68	

Capitolo/ Paragrafo di riferimento	GRI-Referenced Topic-Specific Disclosure	Pagina	Omissioni di Perimetro
Responsabilità verso le persone – Salute e sicurezza dei lavoratori	GRI 103-1; GRI 103-2	<i>Disclosure</i> completa	70-71
	GRI 403-2: Tipologia di infortunio e indici infortunistici, malattie professionali, giorni persi, assenteismo e numero di fatalità sul lavoro	<i>Disclosure</i> relativa al punto a) con riferimento al numero e tipologia di infortuni, indice di gravità	70-71
Responsabilità sociale	GRI 103-1; GRI 103-2	<i>Disclosure</i> completa	73-76
	GRI 413-1: Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	<i>Disclosure</i> relativa alle attività di coinvolgimento e programmi di sviluppo con le comunità locali	73-76
Gestione di una catena di fornitura responsabile – Gestione responsabile della catena di fornitura	GRI 103-1; GRI 103-2	<i>Disclosure</i> completa	77-80
	GRI 102-9: Catena di fornitura	<i>Disclosure</i> completa	77-80
	GRI 204-1: Proporzioni di spesa verso fornitori locali	<i>Disclosure</i> completa	79-80
Responsabilità ambientale – Gestione delle risorse	GRI 103-1; GRI 103-2	<i>Disclosure</i> completa	81-82
	GRI 301-1: Materiali utilizzati per peso e volume	<i>Disclosure</i> completa	81-82
	GRI 303-1: Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	<i>Disclosure</i> completa	82
Responsabilità ambientale – Consumi ed emissioni	GRI 103-1; GRI 103-2	<i>Disclosure</i> completa	83-85
	GRI 302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione	<i>Disclosure</i> completa	83-85
	GRI 305-1: Emissioni dirette di GHG (<i>Scope 1</i>)	<i>Disclosure</i> relativa ai punti a) e g)	84
	GRI 305-2: Emissioni indirette di GHG (<i>Scope 2</i>)	<i>Disclosure</i> relativa ai punti a) e b)	84-85
	GRI 305-3: Altre emissioni indirette di GHG (<i>Scope 3</i>)	<i>Disclosure</i> relativa ai punti a) e g)	85

Relazione della Società di Revisione



BANCA FARMAFACTORING SPA

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

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2019



Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Banca Farmafactoring SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Banca Farmafactoring SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo" o "Gruppo Banca Farmafactoring") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 25 febbraio 2020 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016, (di seguito "GRI Standards") indicati nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF, da essi individuati come standard di rendicontazione, con riferimento alla selezione di GRI Standards in essa riportati.

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

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

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

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

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 0303697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311

www.pwc.com/it

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;

- politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- principali rischi, generati o subito connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

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

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Banca Farmafactoring SpA e con il personale di BFF Polska SA, BFF Medfinance SA e BFF Finance Iberia SAU e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

- a livello di capogruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società: Banca Farmafactoring SpA, BFF Polska SA, BFF Medfinance SA e BFF Finance Iberia SAU, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato incontri e approfondimenti nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF di Gruppo Banca Farmafactoring relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards selezionati, come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF stessa.



Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2018 e 31 dicembre 2017, non sono stati sottoposti a verifica.

Milano, 12 marzo 2020

PricewaterhouseCoopers SpA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Giovanni Ferraioli'.

Giovanni Ferraioli
(Revisore legale)

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Paolo Bersani'.

Paolo Bersani
(Procuratore)

bffgroup.com

