Findomestic Banca
Documento di sostenibilità

20ª

NUMERO SPECIALE

edizione

40 ANNI

Findomestic
GRUPPO BNP PARIBAS

INDICE

Una questione di responsabilità 2
Come leggere il Documento di Sostenibilità 4
Nota metodologica 4

Findomestic Banca: il profilo 6
Findomestic e il Gruppo BNP Paribas 8
La presenza di Findomestic sul territorio e la prossimità al cliente 14
La Ragion d'essere di Findomestic 16
Il nostro percorso di Sostenibilità 18

Pilastro civico 24
IMPEGNO 1: creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo 25
Chi sono i dipendenti di Findomestic 26
La selezione del personale 26
Il benessere e la soddisfazione dei dipendenti 27
La valutazione del personale e lo sviluppo professionale 29
La formazione 30
Diversità, equità e inclusione 32
Le relazioni della banca con i propri dipendenti 36
IMPEGNO 2: avere un impatto neutro sull'ambiente 39
La gestione efficiente del patrimonio immobiliare 39
I consumi di energia e le emissioni atmosferiche 40

Pilastro Economico 42
IMPEGNO 3: favorire l'accesso ai nostri servizi finanziari a un numero maggiore di clienti 43
Offerta di prodotti adeguati e trasparenti 43
La digitalizzazione dei prodotti e servizi 46
Il sostegno ai clienti in difficoltà 47
IMPEGNO 4: aiutare i nostri clienti a ridurre il loro impatto ambientale 50
IMPEGNO 5: costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) 54
L'ascolto e il dialogo con il cliente e la gestione responsabile del recupero crediti 56
La protezione dei Dati Personali in Findomestic 61
I fornitori e partner 62

Pilastro Sociale 64
IMPEGNO 6: contribuire all'educazione finanziaria e alla consapevolezza sul consumo sostenibile 65
IMPEGNO 7: contribuire ad una migliore educazione ed inclusione digitale 69
Il supporto alle comunità e ai territori 70
Il volontariato d'impresa 73

Appendice 74
Findomestic Banca: il profilo 75
Capitolo: Pilastro civico 79

Indice dei contenuti GRI 86

UNA QUESTIONE DI RESPONSABILITÀ

Ai nostri stakeholder

Nel 2024 abbiamo celebrato il **quarantesimo anniversario** di Findomestic, un traguardo significativo che coincide con **vent'anni** di pubblicazione del nostro documento di sostenibilità.

Questa occasione ci ha permesso di riflettere sul percorso fatto e di rinnovare il nostro impegno verso un futuro più sostenibile.

In un contesto ancora segnato da inflazione e instabilità geopolitica, abbiamo proseguito con determinazione la strategia definita nel piano di sviluppo "Impulse 2025", incrementando significativamente, con un +24% rispetto al 2023, i finanziamenti destinati a progetti sostenibili per la transizione energetica e la mobilità green, raggiungendo €326 milioni. Significativa è stata anche l'operazione di cartolarizzazione con la Banca Europea degli Investimenti (BEI) a supporto delle famiglie nell'efficientamento energetico domestico, e il rafforzamento della collaborazione con PerMicro per promuovere l'inclusione finanziaria.

Abbiamo inoltre arricchito la nostra offerta di prodotti e servizi sostenibili attraverso la funzionalità "**Impronta Ecologica**" nell'App Findomestic, per favorire scelte di consumo più consapevoli, con le **carte di pagamento** in PLA più ecologiche ed inclusive e lo spazio sul sito "**Soluzioni per la casa**", una vera e propria consulenza per individuare le migliori soluzioni per la propria abitazione, in collaborazione con i nostri partner, al servizio dei clienti.

Continuiamo a puntare sull'innovazione e sull'accessibilità, ottenendo anche la **Certificazione Sustainable IT Level 1**, che conferma i progressi della nostra impronta digitale e ambientale.

Questi risultati sono stati possibili grazie al continuo impegno verso il benessere dei nostri dipendenti, valorizzato dal riconoscimento del **premio DNA**, per le nostre pratiche di inclusione delle diversità e dalla certificazione **Top Employer Italia**, per la nostra continua attenzione al benessere e allo sviluppo delle persone.

Fieri dei traguardi raggiunti nel 2024 e consapevoli delle sfide future, continueremo a operare con l'obiettivo di essere il ***budget companion*** dei nostri clienti, supportandoli nella gestione del loro budget mensile e facilitando l'accesso a un consumo sempre più sostenibile.

L'Amministratore Delegato
e Direttore Generale

Marco Tarantola
Amministratore Delegato
e Direttore Generale

Questa edizione del Documento di Sostenibilità è particolarmente speciale: rappresenta la ventesima edizione e arriva in un anno significativo, il quarantesimo anniversario di Findomestic. Quattro decenni di crescita e trasformazione ci hanno portato a essere un punto di riferimento nel settore, con un impegno costante verso la sostenibilità e la responsabilità sociale.

Nel 2024 abbiamo consolidato il nostro impegno nel **promuovere l'educazione finanziaria e digitale**, strumenti fondamentali per l'inclusione sociale. **PerCorsi Young**, il nostro progetto inizialmente dedicato solo agli studenti delle scuole secondarie, è cresciuto ulteriormente, raggiungendo anche le scuole primarie con lo sviluppo di PerCorsi Kids, mentre **PerCorsi People** è stato potenziato per rispondere alle esigenze di adulti e di categorie più fragili. Inoltre, abbiamo ampliato la nostra azione per contrastare la **violenza economica**, portando il nostro programma anche a supporto delle donne vittime di tale violenza. Grazie a questi progetti, nel 2024 abbiamo raggiunto oltre 37.000 persone.

Il nostro impegno si estende **sul territorio**, attraverso attività di mecenatismo per sostenere la comunità in ambito culturale, sociale, medico e ambientale. Nel 2024, abbiamo supportato **30 enti e associazioni** con progetti concreti e mirati, rafforzando il nostro ruolo attivo nella società.

Oltre al sostegno finanziario, crediamo nel **volontariato aziendale** come strumento per creare un impatto positivo. Nell'ambito del programma del Gruppo BNP Paribas **#1MillionHours2Help**, i nostri dipendenti hanno dedicato **oltre 3.000 ore** a iniziative di raccolta farmaci e prodotti per l'infanzia, pulizia di aree urbane, supporto a enti no-profit.

In questo anno di celebrazione dei 40 anni di Findomestic, il nostro impegno nella sostenibilità si rafforza ulteriormente. Vogliamo raccontare le scelte e le azioni concrete che ci permettono di accompagnare i nostri stakeholder in questo percorso di crescita e trasformazione, con l'obiettivo di contribuire a una società più equa, inclusiva e sostenibile.

Buona lettura,
La Direttrice Engagement,
Marca & Comunicazione

Annamaria Russo
Direttrice Engagement,
Marca & Comunicazione

COME LEGGERE
IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

NOTA METODOLOGICA

Findomestic Banca S.p.A. pubblica annualmente dal 2005 il proprio Documento di Sostenibilità (di seguito anche "Documento"), con l'obiettivo di descrivere le scelte operate e le attività svolte nel corso dell'anno che le consentono di dare il proprio contributo per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile e affiancare i propri stakeholder nel loro cambiamento verso una transizione sostenibile.

Findomestic Banca S.p.A. è esonerata dalla rendicontazione di sostenibilità nell'ambito della Corporate Sustainability Reporting Directive (recepita nel decreto legislativo n.125 del 6 settembre 2024) essendo consolidata dalla società Capogruppo BNP Paribas S.A., avente sede legale 16 Boulevard des Italiens, 75009 Paris (Francia). BNP Paribas S.A. è soggetta all'obbligo di rendicontazione nell'ambito della C.S.R.D. dal 2025 (con applicazione per l'esercizio avente inizio il 1° gennaio 2024). Tuttavia, nonostante l'assenza di obbligatorietà e considerata la continua evoluzione della legislazione europea, Findomestic ha deciso di continuare a redigere il Documento di Sostenibilità in forma volontaria ispirandosi agli standard di rendicontazione GRI Universal Standard 2021 attraverso l'adozione dell'approccio "with reference". Questi standard, adottati da Findomestic per anni, rappresentano un punto di riferimento consolidato per la rendicontazione delle performance aziendali in materia di sostenibilità. Tale decisione non solo riflette l'impegno dell'azienda verso la trasparenza e la responsabilità sociale, ma rappresenta anche un passo strategico per garantire che le informazioni fornite siano pertinenti, comparabili e utili per tutte le parti interessate, in previsione di una maggiore chiarezza nella legislazione europea.

Processo e perimetro di reporting. Il Documento di Sostenibilità è predisposto con cadenza annuale ed il processo di predisposizione segue determinate fasi. Il documento viene:

- **redatto** dalla funzione **Responsabilità Sociale d'Impresa**, la quale coordina e coinvolge le principali funzioni aziendali nella fase di raccolta, analisi e consolidamento dei dati, avvalendosi del supporto dei contributori, che hanno il compito di controllare e validare tutte le informazioni riportate nel Documento ciascuno per la propria area di competenza;
- **approvato** dall'Amministratore Delegato, nonché Direttore Generale, come definito dalla metodologia interna che disciplina il processo per la redazione ed approvazione del Documento di Sostenibilità di Findomestic Banca S.p.A;
- **condiviso** con il Consiglio di Amministrazione per sua visione;
- **pubblicato** e reso scaricabile dal sito internet della Banca per la visione pubblica.

Perimetro di reporting. I dati e le informazioni contenuti nel documento, si riferiscono alle performance di Findomestic Banca S.p.A. per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2024. Fanno eccezione alcune informazioni ritenute significative che sono riferibili a Findomestic Banca S.p.A. e/o al Gruppo BNP Paribas e altre che, a livello temporale, si riferiscono ai primi mesi del 2025. In entrambi i casi, le variazioni rispetto al perimetro e al periodo di rendicontazione di riferimento vengono opportunamente segnalate all'interno del Documento. Per garantire l'attendibilità delle informazioni riportate, sono state incluse grandezze direttamente misurabili provenienti dalle Direzioni di Findomestic Banca S.p.A., limitando il ricorso a stime. Infine, per consentire la comparazione nel tempo delle performance della Banca, tutti i dati e gli indicatori sono riportati con serie storiche su base biennale o triennale.

Temi di sostenibilità prioritari. In linea con gli impegni del Manifesto dell'Engagement adottato da Findomestic dal 2020, è stato coinvolto tutto il Top Management nella valutazione degli effetti che la Banca ha verso l'esterno, al fine di individuare i temi di sostenibilità prioritari per Findomestic.
Di seguito è illustrata la lista dei 13 temi di sostenibilità prioritari ricondotti all'interno degli impegni del Manifesto Findomestic e dei tre Pilastri della Sostenibilità (per maggiori informazioni riguardo al Manifesto si rimanda al paragrafo "La ragion d'essere di Findomestic").

NOTA: Nel Documento di Sostenibilità 2024, Findomestic ha scelto di focalizzarsi sui temi di sostenibilità ritenuti prioritari, escludendo quindi le questioni relative all'acqua e alla carta.

	PILASTRO	IMPEGNI	TEMI DI SOSTENIBILITÀ PRIORITARI - DOCUMENTO DI SOSTENIBILITÀ 2024
Supporto/ contributo ai territori e alle comunità	PILASTRO CIVICO	**N. 1:** Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo	**Pari opportunità nei percorsi di carriera, diversità ed inclusione**
			Sviluppo, benessere e coinvolgimento del personale
		N. 2: Avere un impatto neutro sull'ambiente	**Gestione degli impatti ambientali**
	PILASTRO ECONOMICO	**N. 3:** Favorire l'accesso ai nostri servizi finanziari a un numero maggiore di clienti	**Customer Advocacy**
			Trasparenza nella comunicazione verso la clientela
			Inclusione Finanziaria
		N. 4: Aiutare i nostri clienti a ridurre il loro impatto ambientale	**Prodotti e servizi ad impatto sociale e ambientale**
		N. 5: Costruire una relazione duratura ed inclusiva con i nostri stakeholder	**Gestione responsabile della catena di fornitura**
			Innovazione e digitalizzazione
			Privacy, sicurezza e protezione dei dati
			Etica ed Integrità
	PILASTRO SOCIALE	**N. 6:** Contribuire all'educazione finanziaria e alla consapevolezza sul consumo sostenibile	**Educazione finanziaria**
		N. 7: Contribuire ad una migliore educazione ed inclusione digitale	**Educazione digitale**

I temi di sostenibilità prioritari della Banca sono stati affiancati ai diversi obiettivi di sviluppo sostenibile al fine di mettere in evidenza, in maniera sempre più decisiva, il contributo della Banca alla creazione di valore aggiunto per tutti i propri stakeholder. **La tabella di raccordo tra temi di sostenibilità prioritari e *Sustainable Development Goals* è disponibile in Appendice**.

FINDOMESTIC BANCA: IL PROFILO

Findomestic, fin dal 1984, anno della sua nascita, è partner dei propri clienti nella realizzazione dei loro progetti per il miglioramento della qualità della vita, rendendo il credito accessibile e responsabile, socialmente ed economicamente utile al paese.

L'azienda mette oggi a disposizione delle famiglie prodotti di credito, di risparmio, daily banking e assicurativi, realizzati secondo i principi di responsabilità e sostenibilità, valori al centro delle scelte di Findomestic. Nel corso degli anni la Banca ha seguito un processo evolutivo che ha reso sempre più solida e concreta la propria idea di "**Credito Responsabile**", come unica chiave possibile di relazione con il cliente, basata sulla trasparenza e correttezza, sulla fiducia e sulla corresponsabilità. A partire dal 2020, con l'adozione del **Manifesto dell'Engagement di BNP Paribas Personal Finance**, Findomestic si è impegnata ulteriormente a promuovere l'accesso ad un consumo più sostenibile, generando un impatto positivo a cascata sulla società e sull'ambiente.

LE TAPPE PIÙ SIGNIFICATIVE DELLA **STORIA DI FINDOMESTIC**

1984	Nasce il **27 settembre 1984**, a **Firenze**, su iniziativa della **Cassa di Risparmio di Firenze** (28%) e di **Cetelem** (30% - società francese leader europea nel credito al consumo), con un capitale sociale di 5 miliardi di Lire insieme a Banco di Sardegna (25%), Cassa di Risparmio di Pistoia e Pescia (2%), Centro Leasing (10%), Compagnie Bancaire (5%).
1991	Findomestic introduce la "**Telematica Autorizzativa**" per gestire le richieste di credito in tempo reale direttamente sul punto vendita.
1992	Findomestic immette sul mercato **Carta Aura**, la prima carta di credito revolving utilizzabile su circuito nazionale.
1994	Nel 1994, a 10 anni dalla sua costituzione, Findomestic eroga 1.000 miliardi delle vecchie Lire. Nello stesso anno realizza il primo **Osservatorio sui comportamenti del consumatore** e sull'andamento dei mercati dei beni durevoli, una pubblicazione ideata per andare incontro alle esigenze degli esercizi commerciali.
1999	Nel 1999, Findomestic diventa **Banca**, senza cambiare la sostanza delle sue attività.
2005	Findomestic pubblica per la prima volta il suo **Bilancio di sostenibilità**.
2006	Nel 2006 nasce **Findomestic Network**, una società realizzata per gestire una rete di agenti incaricati di vendere i prodotti del Gruppo.
2010	Findomestic promuove la campagna pubblicitaria a sostegno del suo posizionamento in merito al "**Credito Responsabile**" che permette alle famiglie di soddisfare diversi bisogni mantenendo la piena capacità di rimborso dei prestiti ottenuti a tale scopo.
2011	Nel 2011 il **Gruppo BNP Paribas, tramite BNP Personal Finance, acquisisce il 100% del capitale Findomestic**. Viene inoltre lanciato il sito mobile della Banca.
2013	Findomestic rinnova il suo modello di business rafforzando l'importanza della centralità del cliente. Viene introdotta la **firma digitale** per la gestione 100% online delle richieste di credito.
2018	Per la prima volta nella storia della Banca, viene avviato un progetto legato all'introduzione di un **conto corrente**, lanciato nel 2019.
2019	Findomestic presenta il **nuovo logo Findomestic**: richiama i valori di responsabilità, solidità e affidabilità, ma anche autorevolezza e innovazione, tutti rappresentativi, da oltre 30 anni, del modo di essere di Findomestic.
2021	Findomestic rafforza il proprio impegno verso la **transizione sostenibile** con l'eliminazione della plastica mono-uso da tutti gli uffici; con il rinnovo e l'emissione di tutte le Carte di Credito in PLA e favorendo i finanziamenti di progetti a minor impatto energetico con un prestito dedicato, ad un tasso agevolato, lanciato nel 2020.
2022	All'interno della nuova organizzazione Findomestic, nasce la Direzione **Customer Advocacy** con la funzione di «*torre di controllo*» della soddisfazione del cliente e della tutela dei suoi interessi.
2023	Findomestic lancia il programma di **trasformazione del proprio posizionamento marketing**, per essere il ***budget companion*** del cliente, aiutarlo a utilizzare al meglio il proprio budget mensile, stando dalla sua parte e facilitandone l'**accesso ad un consumo più sostenibile**.
2024	Findomestic conclude l'operazione di cartoarizzazione sintetica con la Banca Europea degli investimenti (BEI) al fine di **sostenere le famiglie e i privati nei progetti di efficientamento energetico** per le loro abitazioni attraverso una riduzione sugli interessi nei finanziamenti.

Il 27 settembre 1984 segna una data fondamentale nella storia di Findomestic, poiché segna la nascita dell'azienda, che nel 2024 ha celebrato il suo 40° anniversario

In occasione di questo importante traguardo, Findomestic ha deciso di intraprendere un coinvolgente percorso di comunicazione avviato a settembre 2024 che terminerà a maggio 2025. L'obiettivo è quello di raccontare la storia, riflettere sul passato e, soprattutto, guardare con entusiasmo al futuro di Findomestic. Tra le molte iniziative programmate, spicca Viva Engage, il social network interno, dove è stata creata una community dedicata ai dipendenti di Findomestic che avranno la possibilità di condividere aneddoti personali e racconti delle loro esperienze in azienda. Viva Engage permette per la prima volta una comunicazione bottom up attraverso la condivisione di iniziative di engagement per rafforzare l'identità, il senso di appartenenza e l'ingaggio dei collaboratori.

FINDOMESTIC E IL GRUPPO BNP PARIBAS

L'appartenenza ad un gruppo internazionale e l'azionista di riferimento

BNP Paribas è un gruppo bancario internazionale e Banca Leader in Europa, attivo in 63 paesi con oltre 183 mila dipendenti, che detiene posizioni chiave nelle sue tre divisioni operative:

- **Commercial, Personal Banking & Services (CPBS)**, riunisce tutte le attività retail del Gruppo e le linee di business specializzate;
- **Investment & Protection Services (IPS)** comprende aziende specializzate che offrono una vasta gamma di servizi di risparmio, investimento e protezione;
- **Corporate & Institutional Banking (CIB)** offre soluzioni finanziarie su misura per aziende e clienti istituzionali.

BNP PARIBAS

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

Un modello di business diversificato e integrato

Sostenuto da un modello solido, diversificato e integrato, il Gruppo BNP Paribas (di seguito anche "Gruppo") affianca tutti i suoi clienti (privati, associazioni, imprenditori, PMI- Piccole Medie Imprese - aziende e clienti istituzionali) nella realizzazione dei loro progetti attraverso soluzioni di finanziamento, investimento, risparmio e protezione.
BNP Paribas ha inoltre implementato un approccio di Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI) in tutte le sue attività, che le consente di contribuire alla costruzione di un futuro sostenibile, garantendo al contempo la performance e la stabilità del Gruppo.

Presente in Italia da oltre 50 anni, il Gruppo BNP Paribas ha affermato la sua presenza divenendo uno dei principali gruppi bancari operanti nel Paese, con aziende altamente specializzate e con una posizione di leadership in diversi settori (Commercial, Personal Banking & Services, Corporate & Institutional Banking e Investment & Protection Services). Tra le realtà che compongono il Gruppo BNP Paribas in Italia, vi è **Findomestic Banca S.p.A.**, società interamente controllata da **BNP Paribas Personal Finance** e leader riconosciuto nel settore del credito al consumo, sia in Francia che in tutta Europa.

BNP Personal Finance è al servizio di 25 milioni di clienti attraverso l'erogazione di un'ampia gamma di servizi e prodotti di credito, di risparmio e assicurativi.

Grazie alla solidità, al *know-how* e ai valori del Gruppo, nonché ai propri modelli di business e alla responsabilità sociale che pone al centro della propria identità, Findomestic è leader nel settore per i risultati economici ottenuti.

I NUMERI DI BNP PARIBAS **NEL MONDO**

177.952 Dipendenti

63 Paesi
5 Continenti

I NUMERI DI BNP PARIBAS **IN ITALIA**

16 mila dipendenti

14 società

Oltre **5 milioni** di clienti in Italia

CAPITALE SOCIALE FINDOMESTIC	2024
VALORE DEL CAPITALE SOCIALE	**659.403.400**
NUMERO AZIONI	**13.188.068**
AZIONISTI E % DI POSSESSO	**BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE (100%)**

Si segnala che Findomestic è iscritta a partire dal 2020 all'albo dei Gruppi Bancari.[1]

1. Gruppo Bancario "Findomestic Gruppo" (iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari al n° 3115):
   - Findomestic Banca S.p.A. (Società Capogruppo);
   - Florence Real Estate Developments S.p.A. in forma abbreviata FRED S.p.A. (Società controllata al 100%).

Inoltre, Findomestic Banca S.p.A. soddisfa tutti i requisiti per l'esenzione dalla presentazione del bilancio consolidato, fissati dal principio contabile IFRS10 paragrafo 4(a) come meglio illustrato nella Parte A della Nota Integrativa

I valori e i principi di Findomestic

Findomestic, adottando il modello del Gruppo BNP Paribas, ha definito un insieme di regole e principi etici che costituiscono una guida per la conduzione delle proprie attività e per il comportamento di tutti i dipendenti.

I principi etici, i principi manageriali e i pilastri della responsabilità di Findomestic sono gli elementi che costituiscono questo framework etico, base della gestione del modello di business della Banca.

I NOSTRI PUNTI DI FORZA

SOLIDITÀ
Gestione solida e orientata al lungo termine, modello di business diversificato e integrato, presenza internazionale

RESPONSABILITÀ
Cultura della responsabilità e integrità per servire al meglio gli interessi dei nostri clienti

COMPETENZA
Competenze dei nostri team riconosciute e in continua evoluzione

AMBIENTE DI LAVORO FAVOREVOLE
Ambiente di lavoro stimolante dove le persone sono trattate con equità e rispetto

LE NOSTRE FORZE TRAINANTI

AGILITÀ
Vogliamo essere più semplici, favorendo l'innovazione e la trasformazione digitale

CULTURA DELLA COMPLIANCE
Adottiamo regole chiare per consolidare una forte cultura etica e della compilance

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
Vogliamo ascoltare i nostri clienti con attenzione e lavorare a stretto contatto con loro

APERTURA
Incoraggiamo le persone ad avere un approccio aperto nei confronti dei nostri stakeholder e a dare il proprio contributo

RICONOSCIMENTI E CERTIFICAZIONI

- Findomestic ha ottenuto la certificazione «**Azienda Top Employers Italia** ed **Europa 2024**» per il nono anno consecutivo;
- Findomestic ha ottenuto la **Gender Equality European & International Standards GEEIS – Diversity** Italia;
- Findomestic ha rinnovato la propria **Certificazione ISO 22301**;
- Findomestic ha rinnovato la propria **Certificazione ISO 9001:2015**;
- Findomestic ha rinnovato la **Certificazione ISO 27001 – Sicurezza informatica**.
- Findomestic ha ottenuto la **Certificazione CMMI-DEV/2**
- Findomestic ha ottenuto il **Label Sustainable IT - Level 1**

Il Codice di Condotta di Findomestic Banca S.p.A.

Elemento essenziale dell'etica professionale è il **Codice di Condotta del Gruppo BNP Paribas** che, insieme al "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo" ed alla definizione di un sistema regolamentare interno, guida l'operatività ed i comportamenti del personale oltre a garantire la copertura dei rischi relativi ai reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 (di seguito anche "Modello 231").

Il Codice di Condotta del Gruppo BNP Paribas - adottato dal Consiglio di Amministrazione di Findomestic Banca fin dal 2016 – è al centro di ogni azione e **guida tutte le decisioni ai vari livelli dell'organizzazione aziendale**. Il documento si compone di tre parti: "Mission e Valori", "Regole di Condotta" e "Il Codice di Condotta in pratica" e si articola in **sette grandi temi**, prevedendo inoltre anche **un'appendice specifica dedicata alla lotta alla corruzione**.
Tali valori sono peraltro integrati anche all'interno del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001 in quanto sono stati mappati al suo interno anche i reati derivanti da comportamenti discriminatori volti a tutelare il rispetto della dignità umana e i reati di impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare, oltre ai reati contro la personalità individuale quali ad esempio, il reato di intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro.
Il Codice di Condotta del Gruppo BNP Paribas è stato aggiornato al 17 dicembre 2021[2], al fine di adattarlo ai rilevanti mutamenti sociali e normativi avvenuti. Le regole ivi contenute sono state esplicitamente rafforzate in 3 aree:

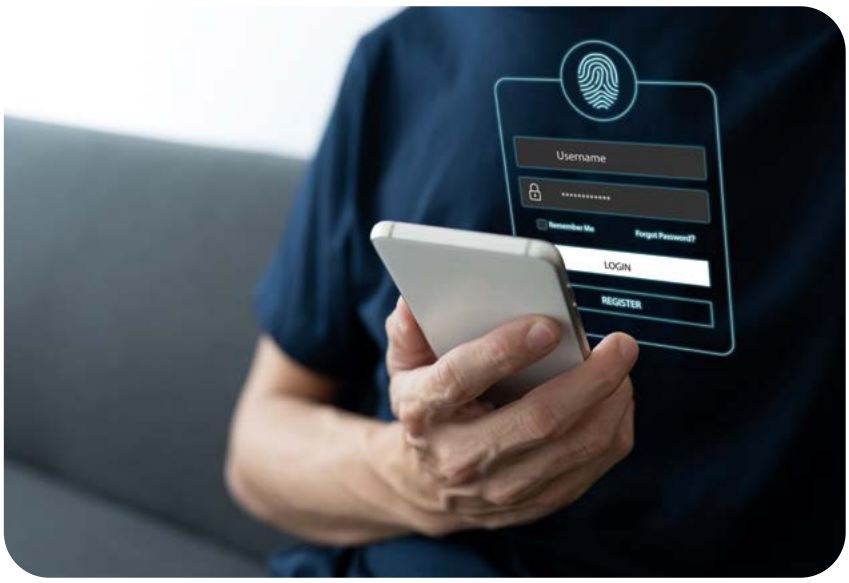
- **impegno nei confronti della società**, in particolare attraverso il supporto alla transizione energetica;
- **lotta alla corruzione e al traffico di influenze illecite**, nei cui confronti non è ammessa alcuna tolleranza;
- **regole della concorrenza**, ormai integrate in modo trasversale, in particolare nelle aree degli Interessi dei clienti, dell'integrità dei mercati, della deontologia professionale e della protezione del Gruppo.

2. La sua adozione è stata approvata dal CdA di Findomestic il 18 marzo 2022.

Il Gruppo prevede dei corsi di **formazione obbligatori per tutti i dipendenti** relativi ai temi inerenti al Codice di Condotta, erogati attraverso modalità e-learning. Nel 2024 Findomestic ha avviato un programma di formazione specifica dedicata alla prevenzione e alla gestione dei comportamenti non conformi al Codice di Condotta in particolare sull'area "Rispetto delle persone" per ampliare e rafforzare la cultura del rispetto e dell'inclusione all'interno della realtà aziendale.
Al fine di assicurare che l'impatto del lavoro dei propri dipendenti sia positivo, Findomestic sostiene i più elevati standard di condotta e di etica a favore dei diritti umani, del lavoro, dell'ambiente e della lotta alla corruzione, promuovendoli anche nelle proprie attività quotidiane.

La prevenzione della corruzione

In linea con le previsioni normative, al fine di potenziare le azioni di contrasto alla corruzione e al traffico di influenze, il Gruppo BNP Paribas ha rafforzato il proprio framework metodologico, procedurale e di controllo posto a presidio di questi rischi. Il programma di prevenzione prevede la presenza di alcuni presidi essenziali:



0 condanne per violazioni delle leggi contro la corruzione nel corso del 2024

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex. D.lgs. 231/01

Adottato dal Consiglio di Amministrazione di Findomestic ed aggiornato a gennaio 2024, ha l'obiettivo di garantire e promuovere condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali. Definisce, infatti, le regole di comportamento ed i protocolli da adottare, nell'ambito delle aree di operatività maggiormente esposte al rischio di commissione dei reati/illeciti presupposti, per prevenire il verificarsi delle singole tipologie di reato. In particolare, rilevano i reati contro la Pubblica Amministrazione e la corruzione tra privati.

La mappatura dei rischi di corruzione a cui risulta esposta la società e conseguenti procedure di Due Diligence per la valutazione dei clienti, dei fornitori e degli intermediari a rischio.
Anche nel corso del 2024 è stato effettuato e formalizzato un assessment specifico sui rischi di corruzione in linea con il piano definito dal Gruppo BNP Paribas sulla base di procedure, metodologie e controlli posti a mitigazione.

La politica generale in materia di lotta alla corruzione

Definisce i principi e le istruzioni operative cui tutti i dipendenti devono attenersi in modo da divenire parte attiva della lotta alla corruzione al fine di prevenirla e individuarla e per questo essa chiarisce anche i ruoli e le responsabilità degli attori coinvolti. Inoltre, all'interno di ogni Direzione, sono nominati corrispondenti Anticorruzione.

Il Canale Whistleblowing

Il dispositivo Whistleblowing è una delle componenti del quadro di **prevenzione, individuazione e contrasto di qualsiasi comportamento non etico**, qualsiasi violazione di leggi, regolamenti e del Codice di condotta, delle politiche o delle normative interne e consente la raccolta di segnalazioni o richieste di chiarimenti da parte di dipendenti e determinate Terze Parti.

Inoltre, è possibile inviare eventuali segnalazioni inerenti alle tematiche relative al D.Lgs. 231/2001 anche direttamente all'Organismo di Vigilanza di Findomestic.

Negli accordi di collaborazione con terze parti, sono previste apposite clausole al fine di garantire il rispetto del Codice di Condotta e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex. D.Lgs. 231/01 e degli impegni in essi contenuti. Questo vale quindi anche per gli Agenti Findomestic, che sono tenuti alla partecipazione ai corsi di formazione in materia di Protezione Interessi Clienti, trasparenza, privacy e trattamento dei dati personali.

Il Dispositivo implementato nell'ambito delle normative interne assicura che le segnalazioni siano raccolte e gestite in maniera **imparziale e indipendente** al fine di evitare conflitti di interessi, assicurando l'integrità e la riservatezza delle informazioni raccolte in riferimento al processo di segnalazione.

ALTRE MISURE IMPLEMENTATE SONO:

Le procedure di controllo contabile, destinate a garantire che libri, registri e conti non siano utilizzati per nascondere la corruzione o il traffico di influenza;

Il sistema di formazione per i dirigenti e il personale più esposto ai rischi di corruzione e traffico d'influenza;

Il sistema disciplinare che prevede apposite sanzioni in caso di violazioni del codice di condotta della società;

Il sistema di controllo e la valutazione interna delle misure attuate.

Findomestic, sulla base della "Politica generale in materia di lotta alla corruzione" e della "Metodologia Attività di controllo deontologico e frodi interne" indaga sui **comportamenti deontologicamente non corretti**, tra cui anche i casi di corruzione.
Le investigazioni vengono svolte da funzioni distinte dalle funzioni coinvolte e specificamente individuate, che sono il Controllo Deontologico e Frodi Interne, la Direzione Rischi e la Direzione Compliance. Alla conclusione dell'investigazione, gli esiti delle verifiche vengono rendicontati agli organi di amministrazione, direzione e controllo in occasione della Relazione trimestrale al Consiglio di Amministrazione, al Comitato Controlli Interni e al Comitato Compliance.

Per quanto riguarda, invece, la **formazione contro la corruzione**, questa viene fornita principalmente dal Gruppo e prevalentemente in modalità e-learning. I destinatari della formazione vengono specificatamente individuati dal Gruppo BNPP, per i corsi di Gruppo, o da Findomestic, in caso di corsi locali. La fruizione dei corsi è obbligatoria entro i tempi stabiliti e monitorata costantemente dalla Direzione Risorse Umane (HR). Il target maggiormente esposto al rischio di corruzione viene definito dal Gruppo e tenuto a svolgere il corso "Lotta alla Corruzione e al traffico di influenze".

Il Codice di Condotta, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex. D.lgs. 231/01 e il Dispositivo Whistleblowing, oltre ad essere oggetto di corsi di formazione e-learning e di campagne di sensibilizzazione rivolte a tutti i dipendenti, sono disponibili sulla Echonet aziendale, ossia la rete intranet, e pubblicati sui siti istituzionali di Findomestic.

LA PRESENZA DI FINDOMESTIC SUL TERRITORIO E LA PROSSIMITÀ AL CLIENTE

Favorire l'accesso ai servizi finanziari a un numero maggiore di clienti è possibile per Findomestic in quanto, da sempre, punta ad offrire in tutta Italia una presenza costante attraverso una **gamma di canali di contatto**, **sia online che fisici**, con l'obiettivo di fornire un'esperienza quanto più soddisfacente possibile.
La multicanalità si è sviluppata diventando **omnicanalità**. Ciò significa che il cliente può iniziare la propria esperienza in un Canale, proseguirla in un altro e concluderla in un terzo, in funzione delle proprie esigenze del momento, utilizzando tutte le "porte d'ingresso" secondo le proprie necessità.
Questo è stato possibile grazie agli investimenti in tecnologia e sviluppo digitale, che cercano di incontrare sempre più le esigenze di partner e clienti. In questo senso, l'App messa a disposizione da Findomestic continua a porsi come principale strumento di relazione digitale tra clienti e banca.

L'**OMNICANALITÀ** DI FINDOMESTIC PER L'**OFFERTA DEI PRODOTTI***

CANALE BANKING PARTNERSHIP

12 Partner Bancari

BANCHE E SOCIETÀ DI SERVIZI
Partner che utilizzano i servizi messi a disposizione da Findomestic Banca come strumento strategico di fidelizzazione della clientela

RETE AGENTI E PUNTI VENDITA
Agenti monomandatari che offrono alla propria clientela i prodotti del Gruppo Findomestic Banca

53 Agenti

CANALE BUSINESS TO CONSUMERS

240 Agenzie della Rete Agenti

82 Agenzie Canale Diretto

CENTRI CLIENTI FINDOMESTIC BANCA
Presenti in tutta Italia, offrono prodotti di credito, conto corrente, risparmio e assicurativi, accompagnando il cliente con assistenza personalizzata in sede, via telefono, e-mail o posta.

5.6 mln visite al mese ai siti internet

INTERNET E RETE MOBILE
A disposizione dei clienti la possibilità di usufruire di tutti i canali on e off-line

4.3 mln visite al mese Customer Area

PARTNER COMMERCIALI
Operatori commerciali convenzionati a cui Findomestic Banca offre mezzi e tecnologie per praticare il credito direttamente dal punto di vendita, oppure online tramite il sito del partner, in modo semplice e rapido

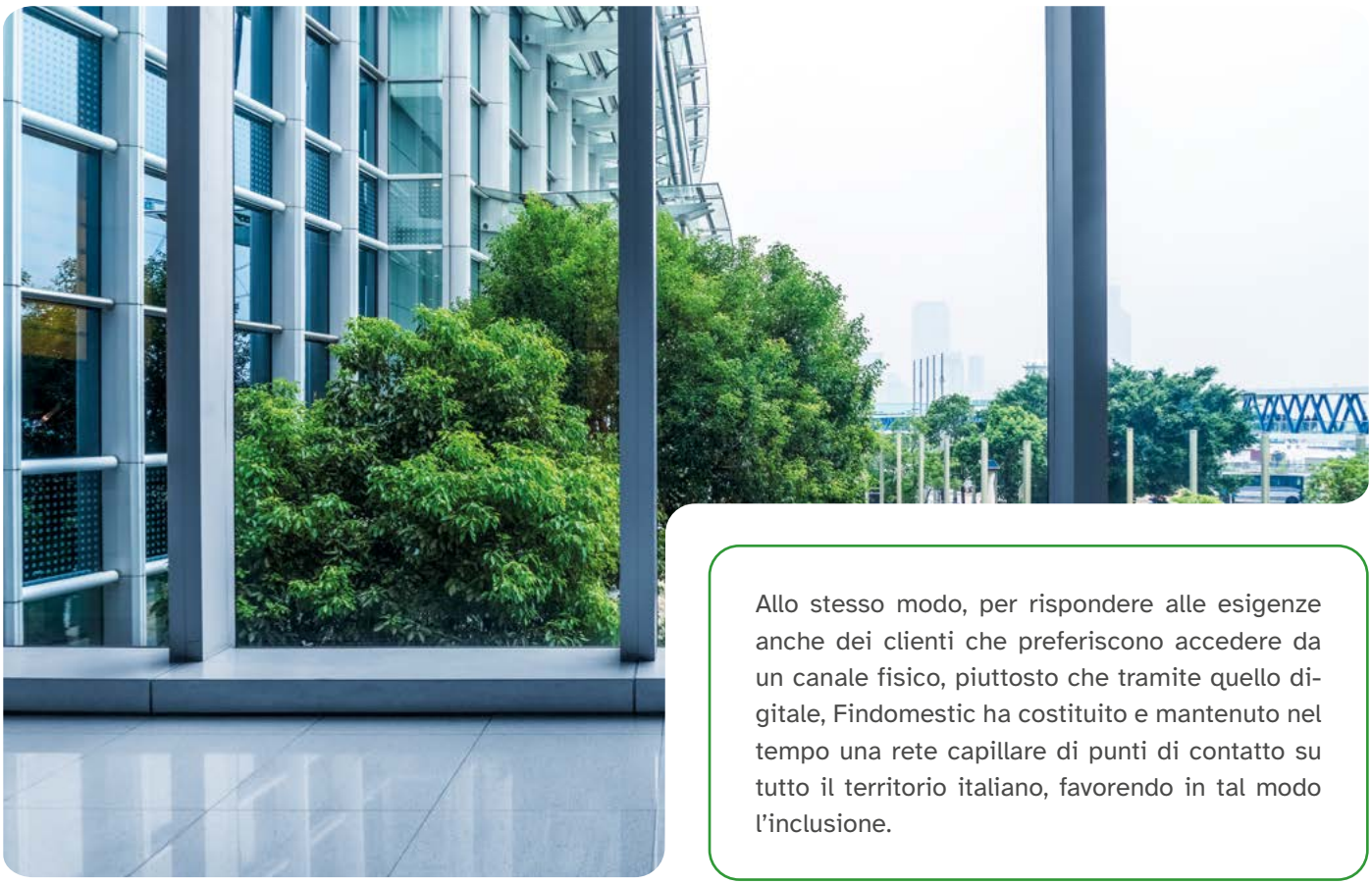
CANALE BUSINESS TO BUSINESS MOBILITY

3.316 Partner Mercato Mobility

9.392 Partner Mercato distribuzione

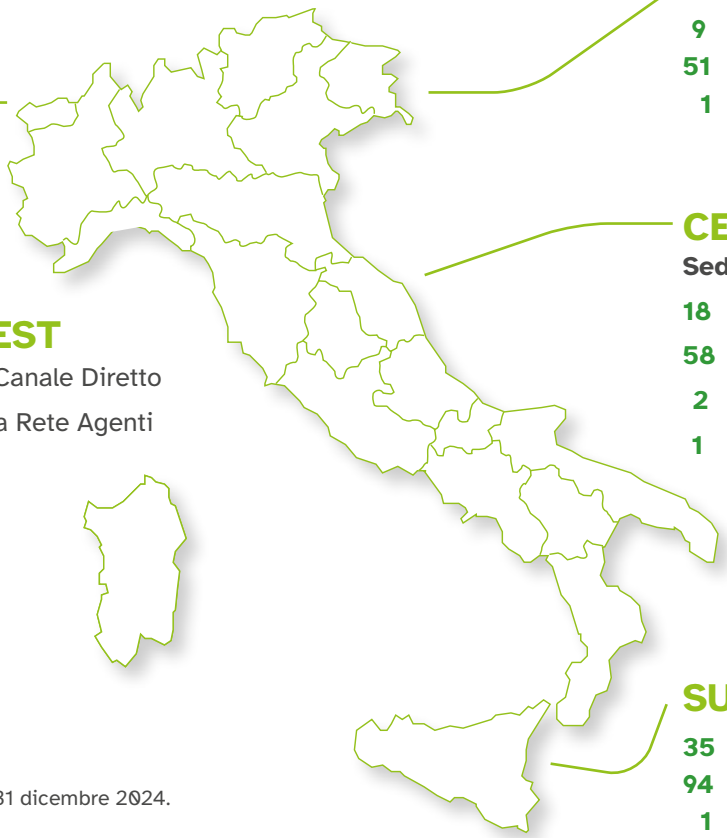
CANALE BUSINESS TO BUSINESS DISTRIBUZIONE

* dati aggiornati al 31 dicembre 2024.



Allo stesso modo, per rispondere alle esigenze anche dei clienti che preferiscono accedere da un canale fisico, piuttosto che tramite quello digitale, Findomestic ha costituito e mantenuto nel tempo una rete capillare di punti di contatto su tutto il territorio italiano, favorendo in tal modo l'inclusione.

LA PRESENZA DI FINDOMESTIC SUL TERRITORIO ITALIANO*



NORD-EST
9 Agenzie sul Canale Diretto
51 Agenzie della Rete Agenti
1 Centro Relazioni Clienti

CENTRO
Sede principale (Firenze)
18 Agenzie sul Canale Diretto
58 Agenzie della Rete Agenti
2 Centro relazioni Clienti
1 Piattaforma Web Credit

NORD-OVEST
20 Agenzie sul Canale Diretto
37 Agenzie della Rete Agenti

SUD E ISOLE
35 Agenzie sul Canale Diretto
94 Agenzie della Rete Agenti
1 Centro Relazioni Clienti

* dati aggiornati al 31 dicembre 2024.

LA RAGION D'ESSERE DI FINDOMESTIC

Nel 2020 il Gruppo BNP Paribas Personal Finance ha lanciato il **Manifesto dell'Engagement** per dichiarare i propri impegni verso la società per generare un impatto sempre più positivo attraverso le sue azioni.
Questo è stato recepito da Findomestic, il cui impegno passa anche attraverso le azioni di tutti i collaboratori e si struttura in tre pilastri, ovvero 3 ambiti nei quali l'azienda intende agire. La visione di Findomestic si può così sintetizzare in un'unica "ragion d'essere", che diviene parte integrante del vivere quotidiano e del modo di fare business:

"Al fianco dei nostri clienti e dei nostri partner, **promuoviamo** l'accesso ad **un consumo più responsabile** e **sostenibile**"

MANIFESTO

al fianco dei nostri clienti e dei nostri partner, promuoviamo l'accesso ad un consumo più responsabile e sostenibile

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

Il nostro mondo sta affrontando sfide senza precedenti – cambiamenti climatici, esaurimento delle risorse naturali e crescenti disuguaglianze – mentre il nostro modo di vivere e di lavorare cambia drasticamente.

Nel gruppo BNP Paribas Personal Finance, siamo convinti che il consumo sia al centro di queste grandi sfide e che possa anche giocare un ruolo chiave. Attraverso un consumo più responsabile, ognuno ha la capacità di salvaguardare le risorse naturali, ridurre la propria «carbon footprint » e fare la differenza su una scala più ampia. Crediamo che i consumatori possano essere agenti del cambiamento.

I consumatori sono sempre più consapevoli ed interessati ad avere un impatto positivo attraverso le loro scelte quotidiane. Ma cambiare le abitudini è difficile e soluzioni sostenibili non sono disponibili e accessibili a tutti. Contribuire a una finanza più inclusiva e consentire a quante più persone possibile di partecipare al cambiamento è una sfida importante per noi.

Sostenere le scelte di consumo individuale durante i periodi di grandi cambiamenti fa parte del DNA di BNP Paribas Personal Finance sin dalla sua nascita. In qualità di leader nel credito al consumo e sostenitore della gestione responsabile del budget, riteniamo di avere un ruolo chiave da svolgere nell'aiutare le persone ad adottare abitudini di spesa più sostenibili ed a gestire le proprie finanze personali. Spesso più esposti alla vulnerabilità economica, alcuni dei nostri clienti saranno particolarmente impattati dalle sfide globali a venire. Crediamo di poterli aiutare ad accedere a un consumo più sostenibile.

Spinti da queste convinzioni e dalla nostra forte volontà di agire, abbiamo definito la ragion d'essere del nostro gruppo: **«al fianco dei nostri clienti e dei nostri partner, promuoviamo l'accesso ad un consumo più responsabile e sostenibile»**.

Questo manifesto è una testimonianza della trasformazione a lungo termine della nostra azienda e delle nostre attività. Una trasformazione supportata da impegni concreti, significativi e misurabili che verranno verificati regolarmente così da monitorare i nostri progressi.

Attraverso il nostro impegno e gli obiettivi che ci siamo prefissati, vogliamo contribuire all'ambizione del Gruppo BNP Paribas di diventare il leader nella finanza sostenibile per i nostri clienti, i nostri partner e il mondo in cui viviamo.

I nostri dipendenti sono il principale motore di questo cambiamento, ogni giorno al fianco dei nostri clienti.

L'impatto positivo parte da ognuno di noi.

Questa è un elemento centrale all'interno del Piano Strategico Impulse 2025 di Findomestic, per far sì che l'impatto economico delle azioni sia sempre in linea con gli obiettivi di sostenibilità. Ciò implica una trasformazione del modo di pensare, un nuovo equlibrio tra il modello di business, più resposabile e sostenibile, e la redditività della Banca. I principi del Manifesto sono integrati nelle strategie aziendali e parte integrante della cultura e della prassi aziendale.

Il Manifesto si declina nei 3 Pilastri, **civico**, **economico** e **sociale**, nei quali la tutela dell'ambiente è un aspetto sempre presente e trasversale.
Per ciascun Pilastro, sono stati definiti degli impegni che guidano le attività di Findomestic verso l'obiettivo di avere, attraverso il business e le azioni, un **impatto positivo sulla società e sull'ambiente**, in linea anche con i **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) definiti dalle Nazioni Unite per il 2030**.

I **PILASTRI** DELLA **SOSTENIBILITÀ**

CIVICO

Essere esemplare come azienda e come datore di lavoro

- **Creare un ambiente di lavoro sostenibile equo e inclusivo**
- **Avere un impatto neutro sull'ambiente**

ECONOMICO

Trasformare le nostre attività, i nostri modelli operativi e le nostre offerte

- **Favorire l'accesso ai nostri servizi finanziari a un numero maggiore di clienti**
- **Aiutare i nostri clienti a ridurre il loro impatto ambientale**
- **Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder**

SOCIALE

Avere un impatto positivo al di là delle nostre attività, nelle nostre aree di competenza

- **Contribuire all'educazione finanziaria e alla consapevolezza sul consumo sostenibile**
- **Contribuire ad una migliore educazione ed inclusione digitale**

AMBIENTE

I **NUMERI** CHIAVE DELLA **SOSTENIBILITÀ 2024**

35%
donne in posizioni apicali (dirigenti + quadri)
vs. 34% nel 2023

100%
energia elettrica da fonte rinnovabile acquistata da Findomestic*

30
enti e/o associazioni sostenuti da atti di mecenatismo
vs. 32 e/o associazioni supportati nel 2023

Oltre **38** mila
persone raggiunte dai programmi di educazione finanziaria e digitale
Vs 49.648 mila persone raggiunte nel 2023

111 mila **ore**
di formazione erogate
Vs 122 mila nel 2023

Oltre **326** milioni €
finanziamenti con finalità sostenibile**
Vs oltre € 262 nel 2023

* Tale dato include l'energia elettrica degli immobili di cui Findomestic ha la gestione dell'approvvigionamento energetico.
** A supporto della transizione energetica e della mobilità sostenibile

IL NOSTRO PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ

Negli ultimi anni, i criteri ESG (Environmental, Social, Governance) hanno guadagnato un'importanza crescente all'interno delle strategie operative del Gruppo BNP Paribas e di Findomestic. Questa evoluzione è stata in parte stimolata dalle iniziative normative promosse sia a livello europeo che nazionale, le quali mirano a incentivare la sostenibilità nel panorama finanziario verso obiettivi di tutela ambientale e transizione sostenibile. In questo contesto, Findomestic ha intensificato il suo impegno verso un modello di business in grado di mitigare i rischi ESG ed impattare positivamente sui fattori sociali e ambientali.

La governance della Sostenibilità

Nel contesto di una crescente attenzione verso la sostenibilità, il Consiglio di Amministrazione (di seguito anche "CdA") ha ritenuto necessario dotarsi di un **modello di Governance ESG**, con l'ultima versione approvata nel 2023.

Viene sostenuta una maggiore integrazione dei **temi legati alla sostenibilità e ai fattori ESG** nei relativi processi e nelle attività lavorative delle Direzioni della Banca.

In questo contesto, il **Consiglio di Amministrazione**[3] è l'organo competente per l'approvazione delle politiche, delle strategie e del Piano Strategico complessivo, nel quale rientrano anche le iniziative in materia di sviluppo sostenibile. In linea con quanto previsto dalle aspettative della Banca Centrale Europea (BCE) e di Banca d'Italia in materia di rischi climatici e ambientali, il CdA di Findomestic ha assegnato al **Comitato Endoconsiliare Rischi e Controllo Interno** (di seguito anche "CERCI") la responsabilità relativa alle tematiche ESG e ai relativi rischi.

Il CERCI, in coerenza con i suoi poteri consultivi, istruttori e propositivi, supporta il CdA nel suo ruolo di indirizzo e messa a terra delle stesse tematiche ESG, esaminando tali tematiche nonché le attività svolte almeno due volte l'anno.

In particolare, il Comitato contribuisce alla verifica della coerenza rispetto al piano strategico e al *budget* degli indicatori qualitativi e quantitativi, anche in ambito ESG, legati al *Risk Appetite Statement*[4], nonché alla valutazione dei rischi climatici e ambientali nei processi relativi all'adeguatezza del capitale interno e di liquidità. Data l'importanza dell'area considerata, un focus sulle tematiche ESG viene presentato anche all'Organismo di Vigilanza dalla Direzione Engagement, Marca & Comunicazione, con cadenza annuale nell'anno di riferimento.

Inoltre, al fine di stimolare comportamenti coerenti col rischio climatico e ambientale, il **Comitato Remunerazioni** tiene conto anche di tali specifici aspetti nelle sue considerazioni in merito alle politiche e prassi di remunerazione.

3. Findomestic Banca S.p.A. ha adottato un sistema di governo societario tradizionale composto da Consiglio di Amministrazione, Assemblea dei Soci e Collegio Sindacale. In considerazione del fatto che Findomestic Banca S.p.A. è considerata "banca significativa" (ai sensi dell'art. 6, par. 4 del Regolamento UE n. 1024/2013) e in tal senso rientrante tra le "banche di maggiori dimensioni o complessità operativa", il Consiglio d'Amministrazione di Findomestic Banca ha costituito tre Comitati endoconsiliari con funzioni propositive, istruttorie e consultive: Comitato Nomine, Comitato Remunerazioni e Comitato Rischi e Controllo Interno. La composizione degli organi di governo e controllo e dei relativi comitati è disponibile in appendice.

4. Il Risk Appetite Statement (RAS) è una dichiarazione formale con cui l'organizzazione definisce il livello e la tipologia di rischio che è disposta ad accettare nel perseguimento dei propri obiettivi strategici e operativi. Il RAS guida il processo decisionale, promuove una gestione coerente dei rischi e assicura l'allineamento tra la strategia aziendale e la propensione al rischio, anche in relazione a tematiche ambientali, sociali e di governance (ESG).

Il modello di Corporate Governance ESG di Findomestic

Il modello di Governance è stato strutturato e rinforzato nel 2023 per assicurare il presidio di tutti e 3 pilastri del Manifesto e i 7 relativi impegni, incluso il monitoraggio delle tematiche ESG da un punto di vista normativo. Inoltre, nel 2024 il modello di Governance della Banca è stato ulteriormente rivisitato con la separazione tra il Collegio Sindacale e l'Organismo di Vigilanza.

Un modello di Governance strutturato e rinforzato nel 2023 per assicurare il presidio di tutti i 3 pilastri del Manifesto e i 7 relativi impegni, incluso il montaggio delle tematiche ESG da un punto di vista normativo.

- Consiglio di Amministrazione
- Comitato rischi e Controllo Interno
- Comitato Remunerazioni
- Collegio Sindacale
- Organismo di Vigilanza

Comitato Rischi e Controllo Interno: in base ai suoi poteri consultivi e propositivi, è incaricato di supportare il CdA in materia dirischi ESG e azioni di sostenibilità.

Comitato Remunerazioni: ha compiti propositivi sui sistemi e i criteri di remunerazione ed incentivazione e consultivi in materia di determinazione dei criteri per i compensi di tutto il personale più rilevante, tra i quali sono considerati anche gli obiettivi di sostenibilità quali-quantitativi per i vertici esecutivi.

- Comitato di Direzione (Codir)
- BNPP PF Sustainability Steering Committee

- Comitato Diversità e Inclusione

Comitato Diversità e Inclusione: ha lo scopo di seguire le attività finalizzate alla creazione di un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo (**impegno 1 del Pilastro 1**).

- Comitato Sostenibilità & ESG

Comitato Sostenibilità & ESG: ha l'obiettivo di gestire l'impatto sull'ambiente derivante dalle attività dirette (**impegno 2 del Pilastro 1**), le attività di educazione finanziaria e digitale, d'inclusione digitale e le attività filantropiche (**impegni 6 e 7 del Pialstro 3**) nonché il **monitoraggio delle tematiche ESG da un punto di vista normativo**.

- Comitato Piano Strategico

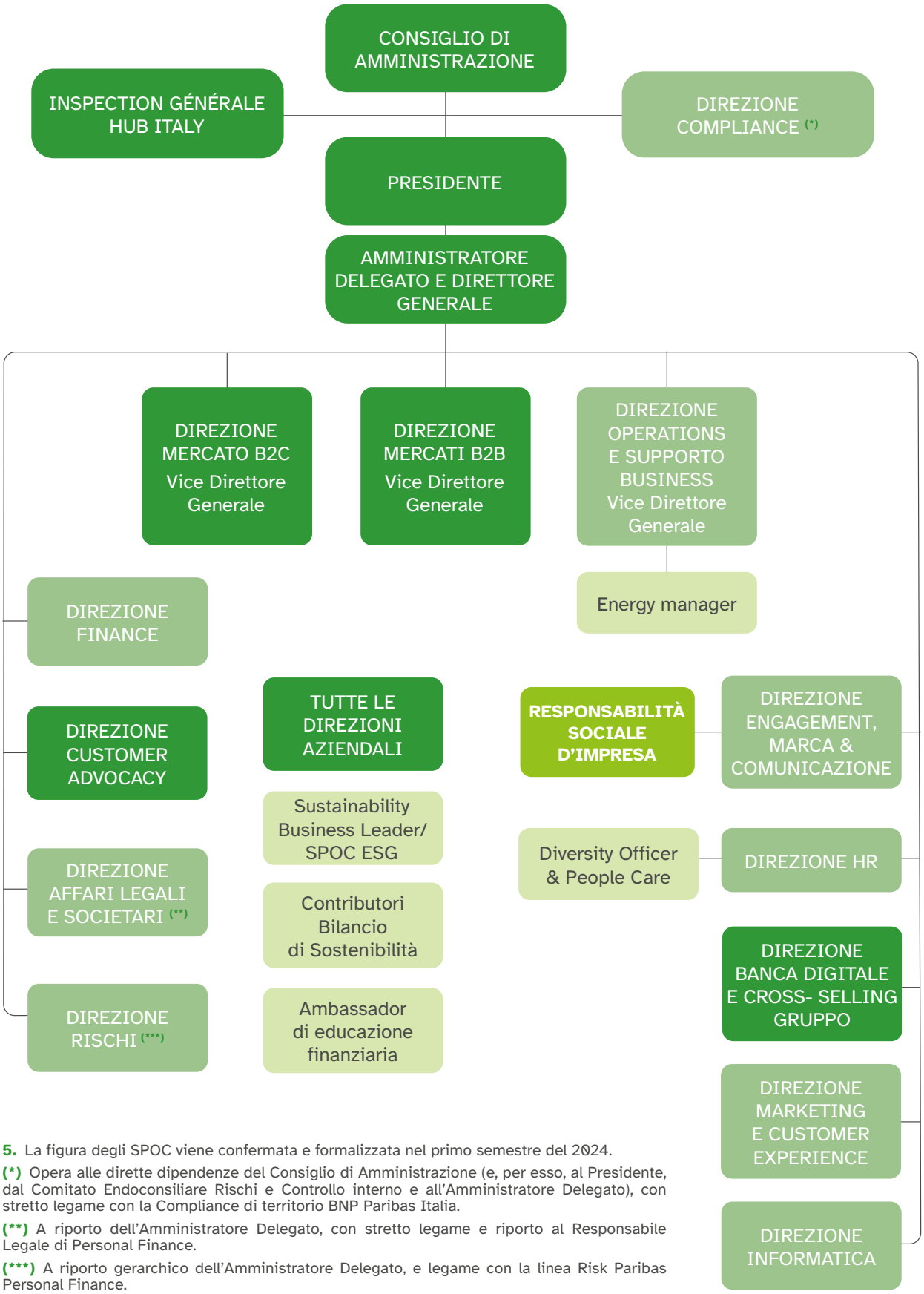
Comitato Piano Strategico: ha lo scopo di monitorare l'andamento del piano strategico Impulse ed effettua un focus sul Business Positive Impact almeno 2 volte all'anno (mobilità sostenibile, transizione energetica, inclusione finanziaria - **impegni 3, 4 e 5 del Pilastro 2**).

- BNPP PF Sustainability Community
- BNPP Italy ESG Community
- Referenti
- Ambassadors Educazione Finanziaria

La caratteristica principale del modello di governance ESG è che risulta essere un **modello c.d. "ibrido"**, il quale assegna le responsabilità di **coordinamento delle tematiche ESG e di Sostenibilità** alla funzione **Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI)**, all'interno della Direzione Engagement, Marca & Comunicazione, e specifiche responsabilità in tema ESG, in base all'area di propria competenza, alle **altre direzioni aziendali**.

Di seguito si riporta l'assetto organizzativo Findomestic al 31 dicembre 2024 con identificazione delle funzioni con responsabilità in tema ESG e delle funzioni che contribuiscono sui temi della sostenibilità.

ASSETTO ORGANIZZATIVO FINDOMESTIC (AL 31/12/2024)[5]



5. La figura degli SPOC viene confermata e formalizzata nel primo semestre del 2024.

(*) Opera alle dirette dipendenze del Consiglio di Amministrazione (e, per esso, al Presidente, dal Comitato Endoconsiliare Rischi e Controllo interno e all'Amministratore Delegato), con stretto legame con la Compliance di territorio BNP Paribas Italia.

(**) A riporto dell'Amministratore Delegato, con stretto legame e riporto al Responsabile Legale di Personal Finance.

(***) A riporto gerarchico dell'Amministratore Delegato, e legame con la linea Risk Paribas Personal Finance.

LEGENDA

DIREZIONI AZIENDALI CON RESPONSABILITÀ ESG

FUNZIONE CON RESPONSABILITÀ DI COORDINAMENTO ESG

Per quanto concerne le informazioni relative agli Organi di Gestione e Controllo, come richiesto dai GRI 2-10 - Nomina e selezione del massimo organo di governo e 2-18 - Valutazione della performance del massimo organo di governo, si invita a visitare il sito ufficiale di Findomestic all'indirizzo www.infofindomestic.it.

Il percorso intrapreso per la gestione dei fattori ambientali, sociali e di governance: la roadmap ESG

In linea con l'impegno storico di Findomestic in materia di sostenibilità, la Banca ha intrapreso un percorso strutturato, anche in relazione ai numerosi interventi normativi, volti a favorire un modello di sviluppo economico sostenibile, che includa i fattori di carattere ambientale, sociale e di governance (ESG).

Delineata nel 2023, la roadmap ESG pluriennale, ha continuato ad evolversi nel 2024 al fine di indicare gli obiettivi intermedi e finali, le funzioni responsabili e le tempistiche di realizzazione. Con l'obiettivo di seguire una sequenza progressiva ragionata nell'avvio dei cantieri progettuali, tale roadmap è stata definita in linea con l'arco temporale del Piano Strategico Impulse 2023-2025 e strutturata trasversalmente alle Direzioni coinvolte sui temi ESG, in base ai cinque ambiti di applicazione delineati delle Aspettative di vigilanza, nonché approvata e supervisionata dagli organi sociali della Banca.

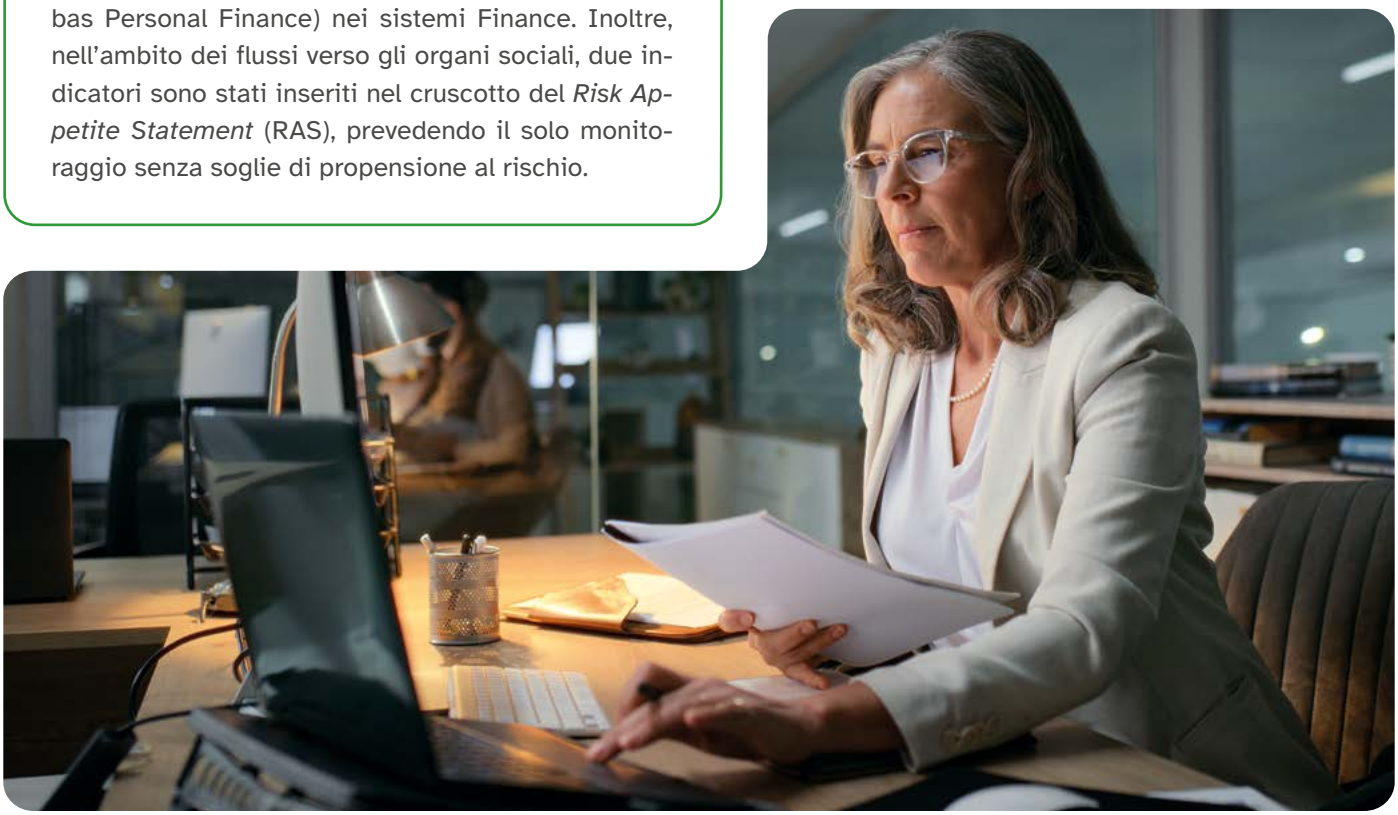
In relazione al primo ambito "Governance", tra le attività significative del 2024, in ottemperanza a quelle già riportate nel precedente paragrafo sulla Governance ESG, si segnalano:

- la rendicontazione, due volte l'anno, al CERCI delle tematiche ESG, che nel 2024 ha riguardato la presentazione di un aggiornamento sullo stato di avanzamento delle attività previste nella *roadmap* pluriennale
- la presentazione di un aggiornamento del quadro normativo relativo ai fattori ESG
- la fruizione da parte degli Esponenti di un corso di alta formazione organizzato il 16/07/2024 in collaborazione con l'Associazione Bancaria Italiana ed avente ad oggetto "*L'evoluzione della Governance dei rischi ESG*"
- A completamento, il 1° luglio 2024 è stato formalizzato il ruolo di SPOC (*single point of contact*) ESG, che coinvolge circa 30 dipendenti, appartenenti alle varie Direzioni.

Relativamente al secondo ambito ***"Modello di business e strategia"*** le attività si articolano in continuità con il monitoraggio degli indicatori del Piano Strategico *Impulse* 2023-2025, che prevede obiettivi specifici in materia di sostenibilità.
Con riferimento al terzo ambito ***"Organizzazione e processi"*** è stato rilasciato un primo report per allineare i dati del finanziato sostenibile (secondo le linee guida ricevute dalla controllante BNP Paribas Personal Finance) nei sistemi Finance. Inoltre, nell'ambito dei flussi verso gli organi sociali, due indicatori sono stati inseriti nel cruscotto del *Risk Appetite Statement* (RAS), prevedendo il solo monitoraggio senza soglie di propensione al rischio.

In relazione al quarto ambito ***"Sistema di gestione dei rischi"*** sono proseguite le attività della roadmap per permettere l'inclusione dei rischi ESG durante tutto il ciclo di vita della gestione del rischio, in coerenza con le Aspettative di Vigilanza e le indicazioni del Socio Unico BNP Paribas Personal Finance. La declinazione delle attività è attuata secondo un principio di proporzionalità con l'effettivo grado e intensità di esposizione ai rischi in funzione della tipologia di business della Banca.
Findomestic, con il suo core business rappresentato dal credito al consumo, è esposta sostanzialmente nei confronti di soggetti privati distribuiti su tutto il territorio nazionale senza particolari concentrazioni geografiche o di settore e con durate di breve/medio periodo. I crediti della Banca, inoltre, non prevedono garanzie reali soggette a possibili perdite di valore a seguito di danni da fenomeni estremi.
Per il segmento corporate sono proseguite le iniziative volte all'acquisizione di rating e/o informazioni circa il profilo di sostenibilità delle controparti.

Infine, per quanto riguarda il quinto ambito ***"Disclosure e dati"***, vista la valenza della gestione dei dati come fattori abilitanti nella realizzazione della roadmap, è stata avviata una prima mappatura degli interventi necessari per l'implementazione di un sistema di raccolta dati ESG.



Business Continuity

Con la consapevolezza che i rischi climatici e ambientali hanno implicazioni anche nel settore bancario, le Autorità di Vigilanza e Supervisione, sia a livello europeo che di singolo Paese, hanno avviato nel corso degli ultimi anni numerose iniziative volte a orientare il sistema finanziario verso il raggiungimento di obiettivi di tutela e transizione.
La loro declinazione a livello operativo è rimessa al singolo intermediario, che accerterà in via autonoma la rilevanza delle tematiche ESG per il proprio modello di business, applicando soluzioni coerenti con il grado e l'intensità di esposizione ai rischi e secondo un principio di proporzionalità, in base alla complessità operativa, dimensionale e organizzativa, nonché all'attività svolta.

Per una banca responsabile, garantire la continuità dei servizi ai propri clienti e proteggere i propri beni, sia materiali che immateriali, è fondamentale, soprattutto in caso di eventi estremi. A questo scopo, Findomestic ha sviluppato un piano di continuità operativa, il Business Continuity Plan (BCP), in conformità con gli standard del Gruppo BNPP e le normative della Banca d'Italia. Questo piano è pensato per tutelare l'azienda e i suoi stakeholder da eventi imprevisti di grave entità che potrebbero compromettere le operatività di Findomestic. Inoltre, il BCP definisce le azioni da intraprendere per ripristinare rapidamente i processi critici dopo un disastro o un danno significativo.
Attualmente, il BCP assicura il ripristino dei processi critici in tempi predefiniti, concordati con le diverse direzioni aziendali, e si avvale di soluzioni informatiche di *Disaster Recovery*, sia fisiche che virtuali, per garantire una pronta ripartenza delle attività.

Durante il 2024, sono anche state messe in atto attività ausiliarie per la gestione precedente e successiva degli eventi di **calamità naturale** verificatesi all'interno del territorio nazionale. Un esempio riguarda la verifica strutturale, nonché la compartimentazione per l'accesso al locale tecnico, secondo disposizioni di prevenzione impartite alle Imprese di Manutenzione, dell'Agenzia di Pozzuoli, a seguito dello sciame sismico verificatosi in zona, compreso successivo consolidamento murario dell'ambiente suddetto (vano tecnico). Si è inoltre proceduto a chiudere la temporaneamente l'Agenzia di Forlì a seguito dell'alluvione che ha colpito l'Emilia- Romagna, oltre a monitorare la viabilità nelle città di Bologna e Modena al fine di prevenire eventuali criticità, per i colleghi, nel tragitto casa/lavoro. Sempre a causa di una allerta meteo per la Regione Sicilia si è provveduto a monitorare la viabilità nella città metropolitana di Catania, al fine di prevenire eventuali criticità, per i colleghi, nel tragitto casa/lavoro.
Inerentemente al rischio "Radon"[6], l'indagine per una sua attenta valutazione è stata effettuata presso alcune filiali di Findomestic, senza però che tale processo evidenziasse particolari criticità.

6. Il rischio Radon riguarda l'effetto biologico che può indurre a mutazioni genetiche, causando possibili tumori e leucemie.

PILASTRO CIVICO

"ESSERE ESEMPLARE COME AZIENDA E COME DATORE DI LAVORO"

35%
donne in posizioni apicali (dirigenti + quadri)
vs. 34% nel 2023

111 mila
ore di formazione erogate
Vs 122 mila nel 2023

100%
energia elettrica da fonte rinnovabile acquistata da Findomestic*

* tale dato include l'energia elettrica degli immobili di cui Findomestic ha la gestione dell'approvvigionamento energetico

IMPEGNO 1: CREARE UN AMBIENTE DI LAVORO SOSTENIBILE, EQUO ED INCLUSIVO...

... raggiungendo la totale parità tra i sessi e includendo tutta la diversità all'interno dei nostri team; implementando processi e azioni di gestione e sviluppo esemplari e facendo affidamento su un'organizzazione del lavoro flessibile che soddisfi le aspettative degli stili di vita dei nostri dipendenti.

Il primo impegno di Findomestic espresso nel Manifesto riguarda il fattore per il successo e per la sostenibilità dell'azienda, ovvero le persone. Esso fa riferimento alla creazione di un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo.
L'obiettivo di Findomestic è di assicurare che le persone siano ascoltate, incluse e siano sempre più orgogliose della propria Banca ritenendola e consigliandola come eccellente posto di lavoro.
Questo è stato dimostrato negli anni anche da riconoscimenti esterni quali, dal 2017, il certificato **Top Employer Italia ed Europa, che certifica le più grandi aziende al mondo per la qualità delle loro strategie HR**.

top EMPLOYER EUROPE 2024 CERTIFIED EXCELLENCE IN EMPLOYEE CONDITIONS

top EMPLOYER ITALIA ITALY 2024 CERTIFIED EXCELLENCE IN EMPLOYEE CONDITIONS

CHI SONO I DIPENDENTI DI FINDOMESTIC

Nel 2024 l'organico di Findomestic conta 2.667 persone, di cui circa il 94% con contratti a tempo indeterminato ed il 53% è rappresentato da donne che, dal 2022 sono in costante incremento nella popolazione di Dirigenti e Quadri[7].

La maggior parte dei dipendenti lavora nel centro dell'Italia (1.686), mentre il sud registra una presenza di dipendenti pari ad un totale di 551 e il nord registra una presenza di dipendenti pari ad un totale di 430.

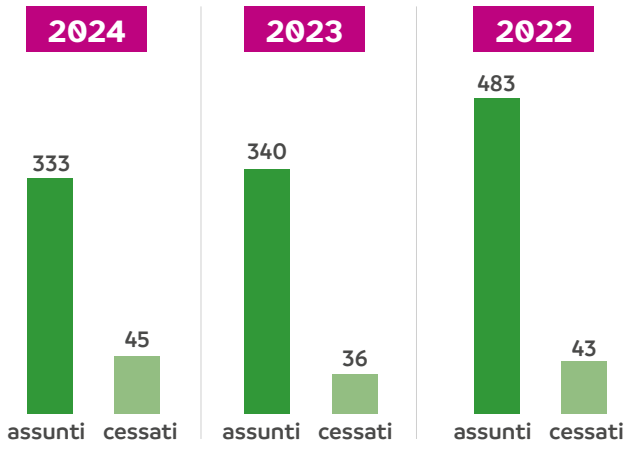
306
donne in posizione di dirigenti e quadri
Vs 286 nel 2023

53%
donne presenti in azienda
in continuità con il 2023

94%
personale assunto a tempo indeterminato
Vs 93% nel 2023

LA SELEZIONE DEL PERSONALE

L'iter di selezione di Findomestic Banca si basa sui principi stabiliti dalla policy "*BNP Paribas Recruitment Worldwide Organization and Process Guidelines*" i quali fanno dell'equità e della lotta alla discriminazione gli assi portanti di tutto il processo di selezione del personale.
Al fine di abbattere ogni forma di discriminazione nel momento di selezione del personale, i responsabili devono assicurarsi che non venga effettuato alcun tipo di distinzione sulla base di criteri non inerenti all'aspetto lavorativo.
Di seguito si riporta il dettaglio dei **dipendenti assunti e dei dipendenti cessati nel corso del triennio**.



7. Infatti, si nota un trend positivo dal 2022, in cui le donne dirigenti e quadri erano 269, passando a 286 nel 2023 ed infine ad 306 nel 2024. Per maggiori dettagli si veda la tabella in Appendice relativa alla Distribuzione di genere tra i membri dell'alta dirigenza.

IL BENESSERE E LA SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI

A conferma dell'attenzione che Findomestic rivolge al benessere e alla soddisfazione dei suoi collaboratori, di seguito vengono riportati i dati, nel corso del 2024, sul numero di dipendenti per tipologia di contratto:

NUMERO DEI DIPENDENTI PER TIPO DI CONTRATTO	2024	2023	2022
NUMERO DI DIPENDENTI A TEMPO PIENO	2.146	2.184	2.228
NUMERO DI DIPENDENTI IN PART TIME	521	540	559
TOTALE DIPENDENTI	2.667	2.724	2.787

Tra le misure volte ad agevolare il bilanciamento tra vita privata e vita lavorativa, vi sono le forme di **flessibilità oraria**, lo smart working e la regolamentazione del **telelavoro** ordinario e d'urgenza. In questo terzo caso, la concessione del lavoro da remoto è data in tempi rapidi, in caso di gravi problemi di salute del dipendente o di un suo familiare o per problemi familiari aventi carattere di urgenza o temporaneità. Sono stati inoltre integrati i benefit a favore dei collaboratori con i permessi retribuiti per i futuri padri per partecipare alle diagnosi pre- natali e ai corsi pre-parto e i permessi retribuiti per i colleghi in caso di aborto. Sono stati inoltre inseriti i permessi retribuiti per accompagnare un familiare che deve sottoporsi a terapie oncologiche.

Fino al 2024, l'assetto organizzativo proprio di alcuni contesti della Banca, quali le Agenzie, l'area logistica e l'accoglienza, non aveva reso possibile l'estensione dell'accesso allo smart-working ma, grazie ad un accordo sindacale sottoscritto a giugno 2024, è stata avviata una fase di sperimentazione per consentire anche alle Agenzie di usufruirne, fermo restando, per tutte queste funzioni citate, il riconoscimento di misure specifiche in termini di permessi aggiuntivi, già posti in essere precedentemente dalla Banca.

Inoltre, nel corso dell'anno 2024 sono proseguiti gli incontri della "Commissione Paritetica Permanente per la Conciliazione dei Tempi Di Vita e di Lavoro e per l'innovazione dei Processi Produttivi" ed in seno a tale commissione si è giunti alla revisione ed all'aggiornamento del regolamento di accesso alle forme di lavoro agile.

ALCUNI ESEMPI DI **STRUMENTI PER IL BENESSERE DEI DIPENDENTI:**

- **CARE MANAGER**: Sportello di ascolto, supporto e orientamento per dipendenti che assistono familiari non autosufficienti, anche non conviventi. Affiancato da percorsi di sensibilizzazione sulla non autosufficienza, infantile e senile, e sul benessere del caregiver.
- **SPORTELLO DI ASCOLTO E SUPPORTO**: Percorsi personalizzati per dipendenti con fragilità personali e/o familiari, con servizi dedicati, supporto economico e non, e permessi per il benessere dei collaboratori.
- **SPORTELLO SOSTEGNO DONNA**: Servizio di prima accoglienza per colleghe vittime di violenza di genere, con il supporto di medici, psicologi, legali e pedagogisti per l'individuazione di percorsi di protezione e, se necessario, l'accesso ai Centri Antiviolenza competenti. Affiancato da webinar di sensibilizzazione, infografiche, video-pillole e una pagina Echonet dedicata.l
- **VISITE DI PREVENZIONE ONCOLOGICA ANT E SERVIZIO DI MEDICINA PREVENTIVA PER SÉ STESSI E PER IL NUCLEO FAMILIARE**
- **CIRCUITO DI PREVENZIONE E DI GESTIONE DEI COMPORTAMENTI NON CONFORMI AL CODICE DI CONDOTTA**: Servizio di ascolto e segnalazione per molestie e discriminazioni, con un programma di formazione dedicato a manager e HR e azioni mirate alla gestione dei rischi psico-sociali per tutelare il clima aziendale.

A dimostrazione del proprio impegno per il rispetto dei diritti fondamentali dei dipendenti, già nel 2018, il gruppo BNP Paribas ha sottoscritto un Accordo con UNI Global Union[8], **che ha rinnovato nel 2024**, il quale ha validità per tutte le aziende del gruppo. In tale contesto, le parti promuovono il consolidamento del dialogo reciproco sui diritti umani e sui diritti fondamentali del lavoro, con particolare riferimento al diritto del libero esercizio dell'attività sindacale e della contrattazione collettiva, al fine di sostenere una crescita sostenibile costante delle attività del Gruppo BNP Paribas e lo sviluppo di condizioni lavorative soddisfacenti per i propri lavoratori. L'Accordo in questione, **per come rinnovato**, è strutturato intorno a 9 capitoli che hanno cambiato contenuto per incorporare le modifiche intervenute dopo la firma del primo accordo e le nuove integrazioni relative a:

- **Diritti dell'uomo, dirirtti sindacali e dialogo sociale**
- **Rispetto delle persone, non discriminazione**
- **Piano sociale globale**
- **Responsabilità sociale ed ambientale**
- **Telelavoro in un modo ibrido**
- **Impegni dell'UNI Unone globale**
- **Gestione dell'occupazione e delle competenze**
- **Pari opportunità, diversità e inclusione**
- **Appliocazione, durata e controllo dell'accordo**

8. UNI Global Union è una federazione internazionale che unisce i sindacati del settore dei servizi bancari, assicurativi, media, spettacolo.

LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE E LO SVILUPPO PROFESSIONALE

Lo sviluppo professionale è un elemento fondamentale ed integrante delle politiche HR di Findomestic, un processo strategico che ogni anno coinvolge trasversalmente tutta la Banca appoggiandosi anche alle strategie del Gruppo BNP Paribas e al processo di valutazione annuale.
Nel corso del 2024 sono stati registrati 349 avanzamenti di carriera, a fronte dei 498 del 2023. La diminuzione è dovuta al fatto che nel 2023 si è verificato un numero particolarmente elevato di promozioni, legate a percorsi professionali attivati in seguito a uno specifico accordo sindacale.

Le attività di valutazione vengono svolte mediante lo strumento del Gruppo BNP Paribas, ***About me***, che permette anche di raccogliere delle informazioni utili al Manager, all'HR Business Partner (HRBP) e al dipendente stesso per agevolare lo scambio di *feedback*, condividere gli obiettivi di sviluppo professionale, censire le competenze già acquisite e quelle da sviluppare nel futuro. Nel corso dell'anno 2024 è stato valutato il 100% dei dipendenti a tempo indeterminato con prestazione lavorativa superiore a sei mesi.
Il processo di gestione delle prestazioni, da un lato, rimane lo strumento per monitorare e valutare con cadenza annuale il contributo personale ai risultati attesi dal ruolo, dall'altro, contribuisce al perseguimento del cambio culturale volto a rendere più trasparente, continuo e fluido il rapporto tra manager e dipendente.
Per accompagnare le risorse nel 2024, sono stati effettuati 1130 colloqui individuali di cui 666 dedicati allo sviluppo che hanno consentito di dare continuità e seguito alle esigenze espresse dai dipendenti nonché ai piani di azione e di sviluppo concordati in occasione dei colloqui precedenti o ai colloqui relativi a dimissioni.

In tale contesto, è stato attuato l'obiettivo dello Strategic Workforce Plan legato alla mobilità all'interno dell'azienda e del Gruppo BNP Paribas con lo specifico scopo di valorizzare le competenze e le aspettative del percorso lavorativo dei dipendenti attraverso il tool di job posting "My Mobility" e "BWelcome". Proprio a seguito delle candidature su questi tool sono stati effetuati 252 colloqui di Job Posting e realizzate 242 mobilità dei dipendenti, registrando un sensibile aumento rispetto alle 169 dell'anno precedente.

In maniera funzionale alle mobilità interne, il tool ***People Focus*** di cui è dotata la Banca, consente di gestire momenti di scambio diretto tra gestore individuale e manager, di fare un punto della situazione gestionale e di clima del team e di affrontare, per ciascuna persona, il livello di competenze possedute, le aspirazioni, il piano di sviluppo, le possibili mobilità trasversali e/o evolutive.

Infine, è presente il **Talent Management**, un'attività dedicata all'individuazione e sostegno di figure "potenziali" all'interno dell'azienda che, attraverso un processo strutturato e sistematico, possono sviluppare competenze idonee al raggiungimento di livelli superiori di responsabilità e complessità. A tale scopo sono stati predisposti i **Programmi *Key People***[9] dove, attraverso eventi ed incontri tematici anche di respiro internazionale ed in formato digitale, Findomestic vuole proporre nuovi stimoli per lo sviluppo delle competenze tecniche, di leadership o solidarietà.

9. Key People" sono espressione del bacino di dipendenti, individuati ogni due anni, come massima espressione di competenze pregiate, già possedute o "in potenza", per poter fare investimenti di sviluppo mirati a rispondere al meglio ai futuri bisogni dell'organizzazione.

242 Mobilità attive
Vs 169 del 2023

LA FORMAZIONE

La formazione rappresenta un asset centrale per lo sviluppo e la gestione del capitale umano in **Findomestic**. Nel 2024, il numero totale di ore di formazione erogate sono state pari a **111.336 ore**, vs. le 122.667 ore nel 2023. Questo dato riflette l'evoluzione delle metodologie formative, che privilegiano percorsi più sintetici ed efficaci. Inoltre, il maggiore utilizzo dell'**aula virtuale** rispetto a quella fisica contribuisce naturalmente a ridurre la durata media delle sessioni.

I risultati dei questionari di gradimento del **2024** evidenziano un miglioramento rispetto all'anno precedente, confermando la validità del percorso intrapreso. Il **piano di sviluppo personale** rimane un pilastro della strategia formativa, ponendo le persone al centro del proprio processo di apprendimento. Centrale è anche l'applicazione del modello "**70-20-10**", che prevede il **70%** della formazione in modalità **training on the job**, il **20%** attraverso il confronto e l'ispirazione da parte degli altri (**mentoring** e **tutoring**) e il **10%** con formazione classica.
In aggiunta, alla fine del 2024, sono state gettate le fondamenta per la trasformazione della Banca a favore di un processo che richiede inevitabilmente un'accelerazione nella capacità di innovare.

Questa fase di cambiamento è cruciale per rispondere alle sfide del mercato e soddisfare le esigenze dei clienti in un contesto in continua evoluzione. La formazione ha ed avrà un ruolo centrale in questo contesto per cui sono stati lanciati due nuovi programmi:

- **Drive The Future**, dove oltre 300 dipendenti vengono coinvolti nello sviluppo di 7 temi centrali per l'innovazione in Findomestic, integrata da un percorso formativo volto a rafforzare le competenze essenziali per abilitare e accelerare il processo innovativo.
- **Drive The Skill**, dove vengono coinvolti i restanti dipendenti che faranno incisivi affondi formativi sulle stesse competenze.

Il lancio ufficiale del programma è avvenuto nel 2024. Questo processo è progettato per culminare nel corso dell'anno 2025, periodo durante il quale ci si aspetta di raggiungere importanti risultati e traguardi.

La formazione e sensibilizzazione del personale sulla sostenibilità

Findomestic si impegna a promuovere la sostenibilità, non solo attraverso le proprie iniziative aziendali, ma anche incentivando comportamenti responsabili e in linea con gli obiettivi di sostenibilità globale. Alla fine del 2024, la formazione sulla sostenibilità, offerta attraverso una serie di format online e in presenza, ha coinvolto il 38% della popolazione aziendale, corrispondente a un totale di 896 collaboratori

La formazione online viene prevalentemente svolta attraverso la **Libreria Sustainability Academy**, un capitolo formativo interamente dedicato ai temi della sostenibilità all'interno del Gruppo BNP Paribas.

La formazione in presenza è prevista per le funzioni tecniche con corsi dedicati sugli ESG e sul quadro normativo in continua evoluzione e per la totalità della popolazione aziendale attraverso il **workshop Engage4Impact**, che nel 2024 è stato svolto da 734 colleghi.

Engage4impact è un'importante iniziativa di formazione rivolta ai dipendenti, ideata da Personal Finance nel 2022 e rilanciata nel 2023 da Findomestic per ingaggiare tutti i dipendenti sui 7 impegni del Manifesto.

Si tratta di un workshop rivolto a tutti i collaboratori Findomestic con l'obiettivo di far conoscere cosa si intende per "**ESG**" (Environmental, Social, Governance), di operare in linea con la **Ragion d'essere del Manifesto e con gli impegni dei 3 pilastri**, e supportare la Banca nei **propri obiettivi di sostenibilità**. Engage4impact dal 2023 è qualificato come iniziativa formativa con l'obiettivo **di coinvolgere il 100% dei collaboratori entro il 2026**.

Alla fine del 2024 in continuità con gli anni precedenti, sono state coinvolte con un workshop dedicato **10 direzioni, per un totale di 1.255 dipendenti, cioè il 49% del totale della popolazione aziendale** dal 2022.

Il format prevede un costante aggiornamento e adattamento dei contenuti sulla base della platea coinvolta, e nasce dalla collaborazione del team Sostenibilità con il team HR formazione.

Findomestic, inoltre, si impegna per creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo, aperto ed inclusivo, con iniziative di sensibilizzazione sui temi della violenza di genere e della disabilità, dell'orientamento affettivo, del rispetto delle differenze culturali, religiose e di etnia, dell'età, oltre a tutte le iniziative finalizzate al raggiungimento di una totale parità tra i sessi ed includere tutte le diversità all'interno dei propri team. Sono numerose le iniziative organizzate da Findomestic per rendere **l'ambiente di lavoro maggiormente inclusivo**.

DIVERSITÀ, EQUITÀ E INCLUSIONE

Le diversità rappresentano l'unicità di ogni persona e Findomestic si impegna da sempre a valorizzarle e a trasformarle in un punto di forza. Tale consapevolezza è stata raggiunta da Findomestic anche a valle di una analisi dei rischi, condotta da BNP Paribas sin dal 2004, che vede la discriminazione come uno dei 30 rischi operativi della Banca.

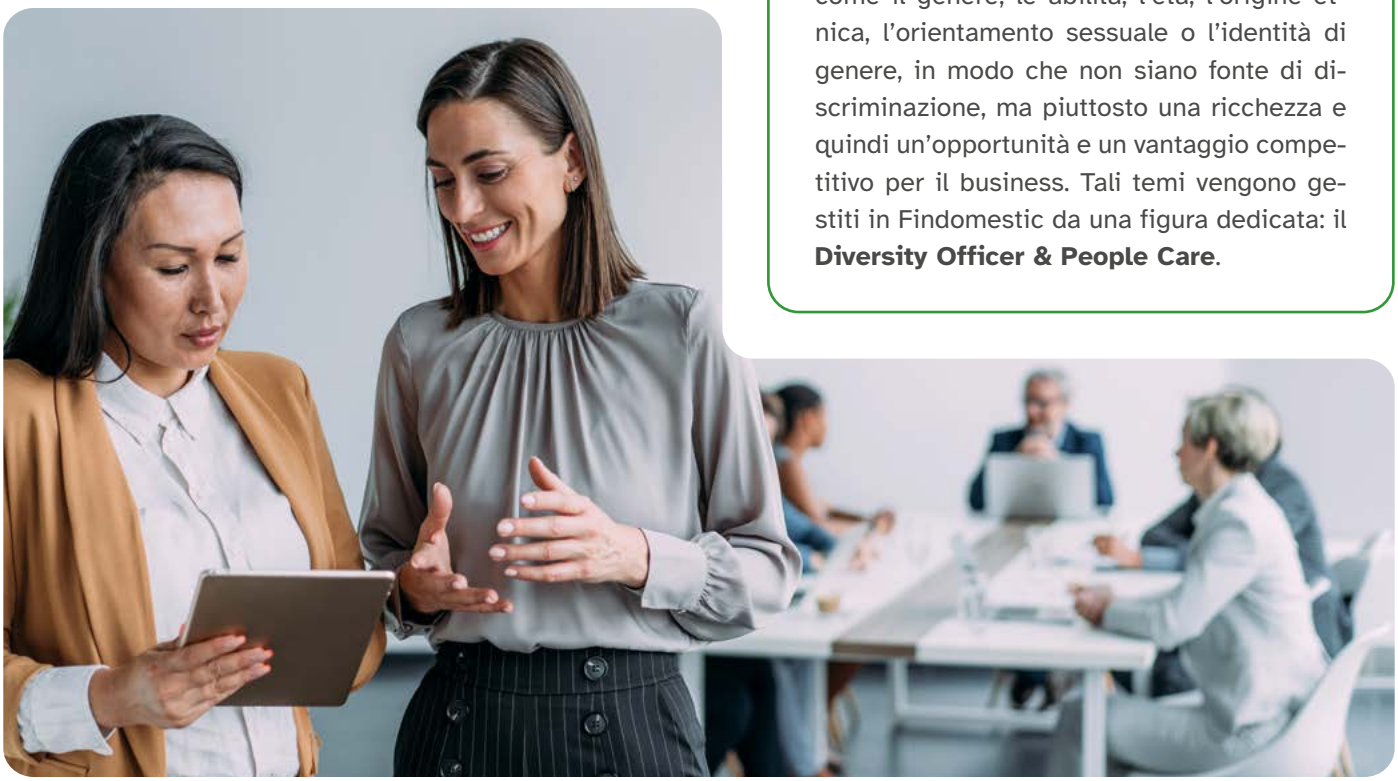
In ragione di ciò, Findomestic ha fatto propria la **Politica di Governance Diversità ed Inclusione ("D&I") di BNP Paribas**, la quale definisce i principi fondamentali, le linee strategiche e le modalità operative, attraverso le quali implementare le misure a favore di un ambiente di lavoro inclusivo e di valorizzazione delle pari opportunità per tutti i dipendenti. L'attuazione della Politica è affidata al Direttore Generale e ai fini della definizione della Politica, sono stati considerati gli interessi degli stakeholder, in particolare quelli dei dipendenti. La Politica ha infatti come principale finalità la prevenzione di comportamenti discriminatori nei confronti dei collaboratori e la tutela del loro benessere attraverso la prevenzione dei rischi psicosociali, promuovendo un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso.

Findomestic rende disponibili i punti fondamentali della Politica di Governance Diversità ed Inclusione sul proprio sito istituzionale, in un'area dedicata, rendendola facilmente consultabile da tutti gli stakeholder potenzialmente coinvolti.

La Politica prevede che in Findomestic tutte le decisioni siano fondate sul principio di non discriminazione, con particolare attenzione alle seguenti attività:

1. selezione esterna e interna, preselezione e assunzione;
2. valutazione annuale delle performance;
3. decisioni riguardanti le proposte individuali di incrementi retributivi nell'ambito del *Compensation Review Process* (CRP);
4. richiesta o rientro da congedo di maternità/paternità o di qualsiasi assenza a lungo decorso;
5. accesso alle informazioni.

Inoltre, BNP Paribas Personal Finance definisce la **Carta dell'Inclusione & della Diversità** con la quale sancisce il suo impegno su molte aree **della Diversità ed Inclusione** come il genere, le abilità, l'età, l'origine etnica, l'orientamento sessuale o l'identità di genere, in modo che non siano fonte di discriminazione, ma piuttosto una ricchezza e quindi un'opportunità e un vantaggio competitivo per il business. Tali temi vengono gestiti in Findomestic da una figura dedicata: il **Diversity Officer & People Care**.



Di seguito le principali macroaree indentificate:

Identità di Genere & Orientamento Affettivo e sessuale

Diversità di Genere
Equa ripartizione della diversità e promozione della work-life balance

Internazionalizzazione & Multiculturalità
Tutti i dipendenti devono avere le stesse opportunità e promuovere l'apertura verso gli altri

Disabilità
Impegni di assunzione di persone con situazione di disabilità e promozione di pratiche non discriminatorie

Age & Integrazione Generazionale

A tal fine Findomestic ha instaurato collaborazioni con diverse associazioni e implementato una serie di iniziative, in particolare:
Nell'ambito **della Diversità di Genere**:

- Favorire la **fruibilità di tutte le misure volte ad agevolare la cura della famiglia**, attraverso un'equa ripartizione tra uomo e donna. Questo avviene tramite, ad esempio, un maggiore ed equo accesso al tempo parziale e ai servizi di sensibilizzazione e supporto per i caregivers.
- **Community Findomestic Donna**: svolge attività volte ad incrementare il benessere delle donne, come ad esempio eventi per lo sviluppo dell'empowerment femminile.

Nell'ambito della **promozione dell'Internazionalizzazione & Multiculturalità**
si segnala l'**attenzione al processo di selezione e onboarding**; grazie a questa politica Findomestic ha inserito nuove persone appartenenti a nazionalità diversa da quella italiana, assicurando un processo di integrazione completo.

Nell'ambito **del Disability Management**:

- **Findomestic Dis-Ability**: community aziendale sulla disabilità nata grazie ad un gruppo di colleghe e colleghi animati dalla forte volontà di dare a tutti la possibilità di esprimere la propria opinione e il proprio «essere» e far conoscere a tutti i temi della diversità e della «disability», con particolare attenzione a quelle che sono le «ability»;
- **Associazione Spina Bifida e Idrocefalo**: Findomestic ha avviato una partnership con questa Associazione al fine di lavorare congiuntamente per l'inserimento in Findomestic delle persone all'interno dell'Associazione. Grazie a questa collaborazione, Findomestic ha potuto rafforzare il proprio impegno nell'ambito dell'accessibilità digitale, fisica e culturale;
- **riconoscimento del premio "Disability Matters Europe"** nella categoria Best Workplace per le azioni intraprese sulla disabilità (2022).
- Aggiornamento nel 2024 del cosiddetto accordo "Provvidenze figli disabili", in collaborazione con le Organizzazioni Sindacali. Con esso si sono previsti sensibili aumenti degli importi previsti nel testo originario.

Findomestic ha avviato importanti **Partnership** con le quali ha continui tavoli di confronto sui temi dell'Inclusione e della Diversità:

- **WeWorld**, una onlus impegnata per tutelare le donne e bambini con la quale Findomestic collabora nella promozione di percorsi di sensibilizzazione sugli stereotipi e i pregiudizi che sono alla base della violenza di genere;
- **Valore D**, un'associazione al fianco delle imprese, che promuove l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva;
- **Abilitiamo la disabilità**, un tavolo di lavoro che vede convergere le imprese, le istituzioni e le organizzazioni no-profit in un confronto costruttivo, volto a promuovere la cultura dell'inclusione e abilitare un processo di trasformazione del modo di intendere la disabilità.
- **DiverCity**, è la prima rivista che si occupa di inclusione a 360 gradi dove Findomestic racconta tutte le iniziative messe in campo per il rispetto delle diversità.
- **Associazione ForAll** (Fornitori Alleati): Associazione creata con lo scopo di diventare un punto fermo all'interno del panorama aziendale italiano per le aree D&I attraverso il coinvolgimento dei propri fornitori.
- **Parks Liberi e uguali**, associazione senza scopo di lucro creata per aiutare le aziende socie a comprendere e realizzare business e strategie legate a buone pratiche legate alla diversità.

In linea con le azioni avviate in collaborazione con Parks Liberi e uguali, e dalla Community interna **Findomestic & Friends LGBT+** (che ha lo scopo di creare un ambiente di lavoro inclusivo e aperto in cui ciascuno possa vivere serenamente la propria identità di genere) Findomestic ha partecipato alla 8° edizione del LGBT+ Index 2023 promossa da Parks Liberi & Uguali.

Certificazione Gender Equality European & International Standard (GEEIS – Diversity)

Findomestic ha rinnovato per il periodo 2023-2025 la certificazione ***Gender Equality & Diversity for European & Inter-national Standard - GEEIS Diversity Italia***, con l'obiettivo principale di valorizzare le diversità e l'inclusione come elementi strategici. La precedente certificazione risale al 2021 e da allora Findomestic continua a dimostrare il proprio impegno nel portare avanti le politiche e i piani d'azione sui temi della Diversità & Inclusione attraverso un framework di procedure ed iniziative sinergiche che hanno consentito di incrementare la partecipazione dei dipendenti ad eventi, webinar e workshop di sensibilizzazione. A tutto ciò si unisce la revisione dei processi HR in ottica di inclusione e di non discriminazione e un sempre maggior coinvolgimento della comunità manageriale e del board aziendale. L'audit condotto da **Bureau Veritas** Italia ha toccato 7 aree: Politica Diversità, Impatti delle specifiche azioni, Attività di formazione/sensibilizzazione, Misure di promozione della gender equality, Conciliazione vita privata-lavorativa, Salary Practices, Dialogo con le parti sociali.

Rispetto alla precedente certificazione è stato riscontrato un netto miglioramento sull'area relativa alle Politiche di diversità e inclusione dove Findomestic ha incrementato punteggio grazie all'inserimento, nel sito istituzionale, di una pagina dedicata alla D&I.

Per **la 8^ edizione degli "Inclusion Days"**, appuntamento ormai annuale per tutto il Gruppo BNP Paribas nella valorizzazione e sensibilizzazione sui temi dell'inclusione, sono stati organizzati da Findomestic **11 eventi con oltre 1.600 partecipazioni**.

IL PREMIO DNA 2024 E IL RICONOSCIMENTO A FINDOMESTIC PER IL PROGETTO "LOTTA ALLA VIOLENZA DI GENERE"

Il Premio DNA è un riconoscimento biennale gratuito creato all'interno dell'Osservatorio di Difference In Addition (DNA), che celebra e premia le imprese per le progettualità che valorizzano le diversità con lo scopo di generare valore e innovazione nel mondo aziendale.
Nel 2024, Findomestic ha ricevuto una Menzione Speciale per il progetto "**Lotta alla violenza di genere**", consolidato negli anni in stretta collaborazione con i centri antiviolenza presenti su tutto italiano e nell'offrire supporto alle proprie collaboratrici vittime di violenza. Il progetto include un protocollo che amplia i permessi per le dipendenti in situazioni di vulnerabilità, offre supporto psicologico e legale attraverso lo Sportello Sostegno Donna e promuove la sensibilizzazione tra i dipendenti, con particolare attenzione alla formazione degli uomini sulla prevenzione della violenza di genere.
Inoltre, nel 2024 Findomestic ha attivamente partecipato alla creazione di un Protocollo contro la violenza economica e ha aderito a iniziative congiunte con ABI e il Ministero delle Pari Opportunità per combattere ogni forma di violenza. Queste azioni rappresentano un passo significativo verso la creazione di un ambiente di lavoro più inclusivo e sicuro per tutti.

Equa retribuzione del personale

La Banca si impegna a garantire un'equa remunerazione a tutti i dipendenti. Le politiche di remunerazione ed incentivazione di Findomestic sono definite in modo tale da favorire il rispetto del complesso delle disposizioni di legge, della Compliance e della prudente gestione dei rischi[10].
I soggetti coinvolti nel processo di definizione ed attuazione delle politiche retributive sono innumerevoli: l'Assemblea dei soci, il Consiglio di Amministrazione, l'Amministratore Delegato, il Direttore Generale e il Collegio Sindacale, il Comitato Remunerazioni e il Comitato Rischi e controlli interni, la Direzione HR, la Direzione Rischi, la Direzione Finance e la Direzione Compliance, l'Organo Collegiale Interfunzionale (in Findomestic, Comitato Interfunzionale Conformità, Rischio e Finanza).

Per quanto riguarda la politica pensionistica e di fine del rapporto di lavoro o di cessazione dalla carica, in linea con la strategia aziendale, i valori e gli obiettivi a lungo termine della Banca, Findomestic prevede, anche al fine di agevolare un adeguato turnover generazionale e di contenere le spese generali, meccanismi di incentivazione e accompagnamento all'esodo dei propri dipendenti ove il legislatore ne preveda la possibilità. Si precisa che Findomestic Banca non prevede clausole contrattuali specifiche in termini di benefici pensionistici discrezionali.

10. La remunerazione delle risorse di Findomestic è costituita dai seguenti elementi:

- **Retribuzione Annua Lorda**, comprende lo stipendio ed altre voci costanti nel tempo previste dal contratto, si basa su criteri di non discrezionalità e trasparenza e riflette il livello di esperienza professionale e anzianità del personale. Su di essa agiscono due tipologie di strumenti: gli avanzamenti di carriera e gli aumenti retributivi.
- **Retribuzione Variabile**, che comprende il premio aziendale, un sistema incentivante annuale per tutto il personale, piani di incentivazione a lungo termine e altri benefits e agevolazioni, i quali puntano ad assicurare la valorizzazione dei risultati raggiunti sia con riferimento ai comportamenti commerciali, e più in generale al rispetto delle regole di Compliance.

I membri del Consiglio di Amministrazione, ad eccezione dell'Amministratore Delegato e Direttore Generale, non sono soggetti alle Politiche Retributive di Findomestic né concorrono al sistema di retribuzione variabile collegati ad obiettivi di gruppo e aziendali. Solo gli Amministratori indipendenti sono destinatari di un compenso fisso stabilito dall'Assemblea. Per quanto attiene il Trattamento di fine rapporto Findomestic applica quanto previsto dalla normativa vigente.
Infine, Findomestic ha un Fondo di previdenza integrativa aziendale nel quale, oltre al versamento del dipendente, la Banca versa una percentuale del 4,50% concordata con le parti sociali.

In accordo con le organizzazioni sindacali, prosegue anche per l'anno 2024 l'iniziativa di Findomestic che offre ai propri dipendenti la possibilità di scegliere il **Piano Welfare aziendale**, che consente di convertire il premio aziendale in beni e servizi fino ad un massimo di 3.000€. La Legge di Stabilità (Legge n.208 del 28 dicembre 2015) ha permesso una detassazione totale del premio aziendale se convertito in benefit, cioè in elementi di retribuzione non monetari. Questo consente ad ogni dipendente di beneficiare dell'intero ammontare del premio stesso, aumentandone il valore economico quasi del 20%. Come incentivo per chi fa la scelta del premio aziendale in quota *welfare*, Findomestic integra l'importo convertito con un 20% in più, portando circa al 40% l'aumento del valore economico del premio aziendale.
La Banca, inoltre, mette a disposizione dei propri dipendenti una serie di benefit variabili a seconda della tipologia di contratto.
Per il dettaglio sui benefit a favore dei dipendenti, si veda l'Appendice.

LE RELAZIONI DELLA BANCA CON I PROPRI DIPENDENTI

Informazione e coinvolgimento

La comunicazione interna

Nel 2024 prosegue l'utilizzo degli strumenti di comunicazione interna per rafforzare il coinvolgimento e la sensibilizzazione di tutti i dipendenti di Findomestic, molti dei quali sono stati coinvolti in prima persona come protagonisti, ad esempio attraverso video e Podcast, interviste con esperti del settore economico esterni all'azienda volte a fornire una visione sugli scenari del mercato, sulle nuove tendenze e sulla capacità innovativa del settore bancario.

Engagement

Molteplici sono anche le iniziative di engagement rivolte ai dipendenti, ad esempio "In Ufficio da mamma e papà", un evento dedicato ai figli dei dipendenti. Da quest'anno per avere una frequenza maggiore negli aggiornamenti delle strategie e risultati di business le tradizionali Convention di luglio e dicembre sono state trasformate in incontri digitali ogni 3 mesi con il coinvolgimento di oltre 900 colleghi.

Ascolto dei dipendenti

Nella ragion d'essere di Findomestic vi è anche la volontà di offrire servizi e proposte sempre più aderenti alle esigenze dei propri dipendenti; pertanto, il potenziamento dell'ascolto e il coinvolgimento di tutti i dipendenti si basa sui seguenti principali **canali di ascolto**:

CANALI DI ASCOLTO DEI DIPENDENTI

PULSE SURVEY
È la survey condotta annualmente dal Gruppo BNP Paribas, che raccoglie le percezioni dei dipendenti su engagement, leadership e aspetti della vita aziendale, identificando le aree di miglioramento e guidando i piani d'azione.

PULSE CODICE DI CONDOTTA E DIVERSITY & INCLUSION
Si tratta di una survey erogata dal Gruppo BNP Paribas ogni due anni (l'ultima a ottobre 2023) che misura il sentiment dei dipendenti sul rispetto del Codice di Condotta, sulla cultura inclusiva e sulla possibilità di esprimere liberamente la propria identità senza il timore di stigma o di pregiudizio.

HR4YOU & SPORTELLI
Hr4you è un servizio di supporto per i dipendenti su ferie, permessi, malattia, finanziamenti e altri aspetti amministrativi.

Sportello Sostegno Donna è un centro di ascolto nato nel 2020 inizialmente per le dipendenti esteso nell'ultimo anno a tutte le vittime di violenza di genere.

Di seguito si riportano, invece, le **figure chiave del processo di ascolto dei dipendenti**:

FIGURE CHIAVE DEL PROCESSO DI ASCOLTO DEI DIPENDENTI

Hr Ambassador
Nati nel 2019, rappresentano un gruppo di colleghi provenienti da tutta Italia e da tutti i perimetri aziendali. Raccolgono feedback sui bisogni organizzativi e il sentiment del team, supportando i colleghi nell'uso delle risorse aziendali.

Manager
Monitorano il benessere dei collaboratori, individuano i rischi psico-sociali e segnalando eventuali criticità. Hanno il compito di riconoscere cambiamenti nel comportamento e adottare misure adeguate.

HR Business Partner (HRBP)
Presenti dal 2023, fungono da punto di riferimento per i dipendenti, gestendo esigenze e criticità. Collaborando con i Manager e il Diversity Officer & People Care per sviluppare soluzioni personalizzate.

Diversity Officer & People Care
Riferimento per tutte le situazioni di fragilità personale e familiare. Riceve segnalazioni tramite le caselle dedicate e lavora in stratta collaborazione con HRBP e Manager per fornire il supporto necessario.

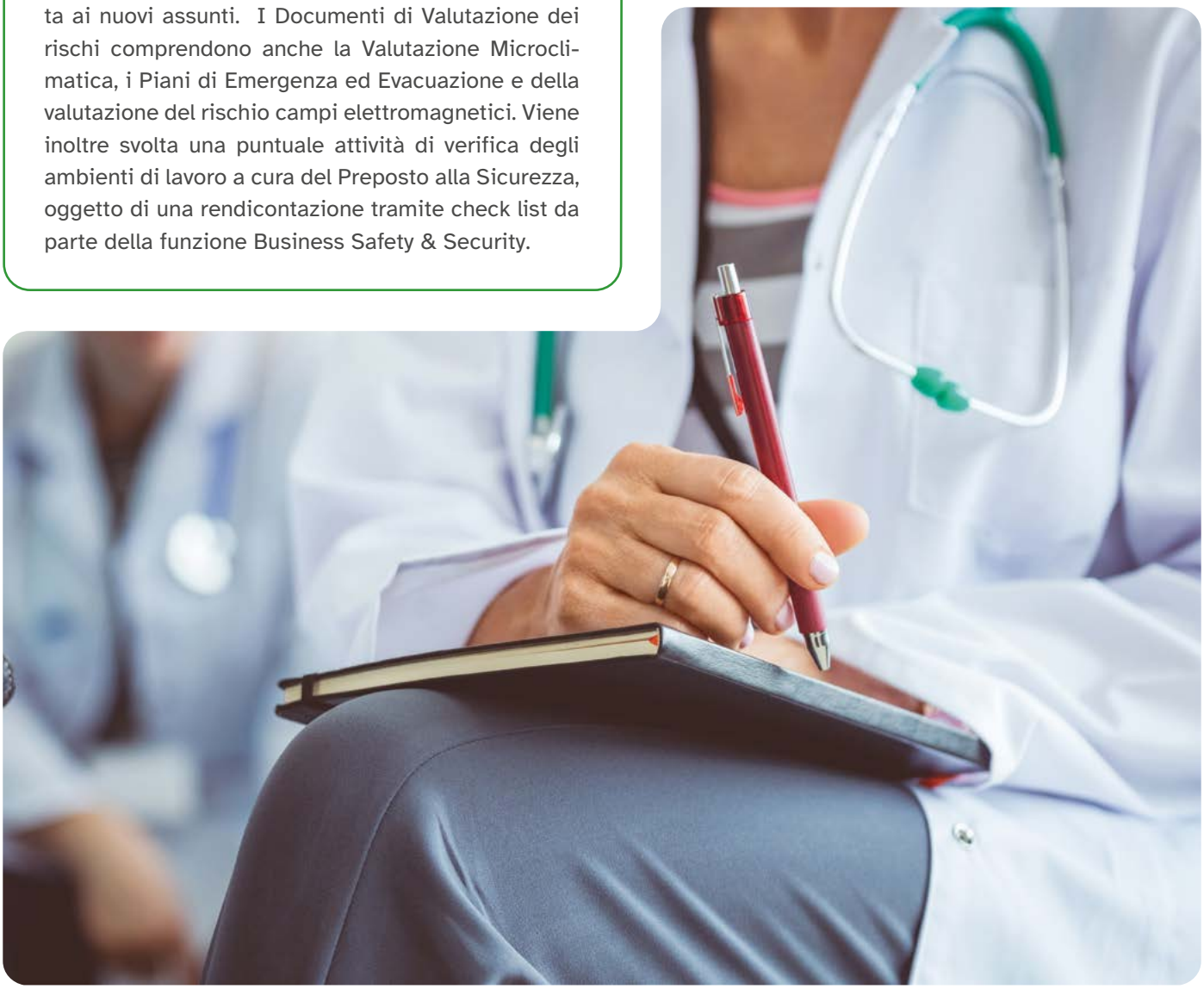
La salute e sicurezza in Findomestic

In ottica di tutela dei propri collaboratori, nel corso del 2024 è stata razionalizzata la normativa interna relativa alla sicurezza sul lavoro, alla sorveglianza sanitaria e alle visite mediche dei dipendenti, aggiornando, ove necessario, i relativi processi.

Durante l'anno 2024, la funzione Business Continuity Safety & Security all'interno della Direzione Operations e Supporto al Business ha continuato il proprio percorso di aggiornamento dei Documenti di Valutazione dei Rischi (DVR). Questo processo ha visto la stretta collaborazione con altre funzioni aziendali, come la Direzione HR e la funzione dedita alle Relazioni Sindacali, per gli adempimenti legali inerenti all'accordo Stato- Regione, relativo alla formazione per la nomina dei nuovi Addetti alle Emergenze e Preposti e alla formazione salute e sicurezza rivolta ai nuovi assunti. I Documenti di Valutazione dei rischi comprendono anche la Valutazione Microclimatica, i Piani di Emergenza ed Evacuazione e della valutazione del rischio campi elettromagnetici. Viene inoltre svolta una puntuale attività di verifica degli ambienti di lavoro a cura del Preposto alla Sicurezza, oggetto di una rendicontazione tramite check list da parte della funzione Business Safety & Security.

Findomestic, in conformità con il D.Lgs. 81/2008, svolge tutte le attività di formazione previste dalla legge. La formazione in ambito salute e sicurezza copre vari argomenti a seconda del destinatario. I dipendenti ricevono una formazione generale, oltre a una formazione specifica sui rischi legati alla mansione svolta.

A completamento di questo impegno, particolare attenzione è stata dedicata al benessere psicologico dei dipendenti, con un focus specifico sullo stress lavoro-correlato. Nel corso del 2024, Findomestic ha consolidato il cronoprogramma relativo alla valutazione del rischio da stress lavoro-correlato, implementando una serie di azioni mirate a mantenere o ridurre il livello rilevato. Le misurazioni effettuate hanno confermato un livello tra i più bassi della scala di valutazione, attestando l'efficacia delle misure adottate.



IMPEGNO 2: AVERE UN IMPATTO NEUTRO SULL'AMBIENTE...

... riducendo le emissioni di CO_2 dalle nostre attività dirette e il nostro consumo di energia.

Findomestic persegue nel proprio percorso di riduzione delle emissioni e di salvaguardia delle risorse naturali attraverso l'efficiente gestione del proprio patrimonio immobiliare e dei propri processi operativi, l'ottimizzazione dei consumi energetici ed idrici, i consumi di carta, perseguendo il riciclo dei rifiuti e migliorando sempre di più le politiche legate alle trasferte e agli spostamenti di lavoro.

LA GESTIONE EFFICIENTE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE

Nel corso degli anni, Findomestic si è dotata di un proprio Prontuario Tecnico aziendale con linee guida sempre aggiornate sui temi del risparmio energetico, un vademecum con indicazioni alle quali attenersi nelle ristrutturazioni immobiliari con specifici accorgimenti volti a contenere i consumi energetici. Fra i progetti più importanti, vi è stato l'ottenimento della certificazione **LEED-Gold** (Leadership in Energy and Environmental Design) per la sede di Findomestic in via Pratese 107, che ha reso l'azienda la prima a Firenze a ricevere tale attestazione nel 2015.

Nell'ambito della gestione efficiente del patrimonio immobiliare, nel 2024 è stata conclusa l'analisi degli impianti illuminotecnici, la quale ha portato all'autorizzazione del **Progetto Re-Lamping**.
Questo progetto ha visto la sostituzione di tutte le lampade fluorescenti con altre a tecnologia Led in 45 Agenzie e ha permesso a Findomestic di dotare il 100% dei suoi immobili di impianti di illuminazione a basso consumo.

Certificazione Leed Gold

- risparmio energetico ed idrico
- riduzione delle emissioni di CO_2
- qualità ecologica degli interni
- materiali e risorse impiegate
- progetto e scelta del sito

Findomestic prevede inoltre il trasferimento presso una nuova sede unica a Firenze per la primavera del 2026, dotata delle più moderne tecnologie volte a ridurre l'impatto ambientale sia in termini di consumi energetici che di risorse idriche.

CERTIFICAZIONE LABEL SUSTAINABLE IT - LEVEL 1 – POSITIVE IT

Nel quadro delle iniziative volte a ridurre l'impatto ambientale si inserisce il progetto **Positive IT** che promuove ed implementa un programma di trasformazione della cultura, dei processi e delle tecnologie per supportare Findomestic, i suoi clienti e partner, nel conciliare le sfide aziendali con il miglioramento della propria impronta **ambientale e sociale**. A conferma della rilevanza di questo progetto avviato da anni, nel 2024 Findomestic ha ricevuto la certificazione **SUSTAINABLE IT LEVEL 1**.
Il framework **Sustainable IT (SIT)**, è un marchio a due livelli che certifica la bontà della strategia IT adottata dall'azienda e la sua compliance rispetto agli standard propri **dell'Institut du Numérique Responsable (INR)**. L'INR è un'associazione di respiro internazionale che promuove la diffusione di politiche ed azioni finalizzate alla tutela dell'ambiente e delle persone e che, attraverso tale strumento, fornisce supporto pratico a tutte le organizzazioni che vogliono ridurre progressivamente l'impatto ambientale dell'IT. Dopo un lungo processo di verifica condotto nel 2024 da un ente esterno, Findomestic ha ottenuto l'autorizzazione all'uso del marchio collettivo che certifica le aziende impegnate nell'IT sostenibile. Questo riconoscimento attesta l'integrazione della sostenibilità nella governance aziendale, l'adozione di politiche e pratiche responsabili, la gestione virtuosa del ciclo di vita dei prodotti digitali e la promozione di soluzioni a basso impatto ambientale.

I CONSUMI DI ENERGIA E LE EMISSIONI ATMOSFERICHE

-7,67%
consumi di energia elettrica rispetto al 2023

Nel 2024 si è registrata una diminuzione del 7,67% nei consumi di energia elettrica, passando da 4.389.716 kWh nel 2023 a 4.053.367 kWh nel 2024. Al contrario, i consumi di Gas Naturale destinati al riscaldamento dei locali delle sedi fiorentine e di due agenzie sul territorio sono aumentati leggermente.

I consumi di gasolio, invece, usato esclusivamente per il funzionamento ed i relativi test dei gruppi di continuità per la Business Continuity, sono aumentati da 111 litri per il 2023 a 352,83 litri per il 2024 con un incremento del 217,86%. Tale variazione è dovuta al fatto che nel 2023 i consumi si sono limitati alla manutenzione ordinaria, mentre nel 2024 si sono verificate due emergenze presso la sede di Via Pratese e quella di Via Belfiore. In entrambe le occasioni si è reso necessario l'intervento dei gruppi elettrogeni a causa dell'interruzione dell'energia elettrica, al fine di garantire la continuità operativa delle due sedi.

Il totale dell'energia diretta ed indiretta consumata nel 2024 è pari a 5.249.479 kWh, rispetto alla quale la quota parte di energia elettrica proveniente da fonte rinnovabile corrisponde al 77%, in linea con il 2023. I dettagli completi sono riportati nella tabella sui consumi di energia presente in Appendice.

77% consumo di energia da fonte rinnovabile sul totale di energia consumata
Vs 78% del 2023

L'impatto generato da Findomestic in termini di emissioni di gas ad effetto serra è connesso principalmente ai mezzi di trasporto adoperati dai suoi dipendenti nei viaggi di lavoro. Infatti, grazie alla scelta di acquistare energia elettrica da fonti rinnovabili per il 100% del suo fabbisogno per gli uffici di sua proprietà, i restanti consumi energetici non generano emissioni significative. Dunque, con l'obiettivo di **ridurre le proprie emissioni derivanti dai trasporti**, la Banca dispone di una Travel Policy in conformità agli obiettivi di sviluppo sostenibile del Gruppo BNP Paribas secondo la quale sono da privilegiare la comunicazione elettronica, al viaggio, il treno, all'aereo, così come le automobili dal ridotto impatto ambientale quando possibile. Con la medesima intenzione, oltre ad incentivare il personale all'utilizzo di bici e mezzi elettrici con soluzioni concrete come le colonnine elettriche, la Banca pone molta attenzione anche alla tecnologia delle auto appartenenti alla flotta aziendale, le quali saranno progressivamente sostituite da veicoli Plug-In alla scadenza del contratto di noleggio.

CO_2

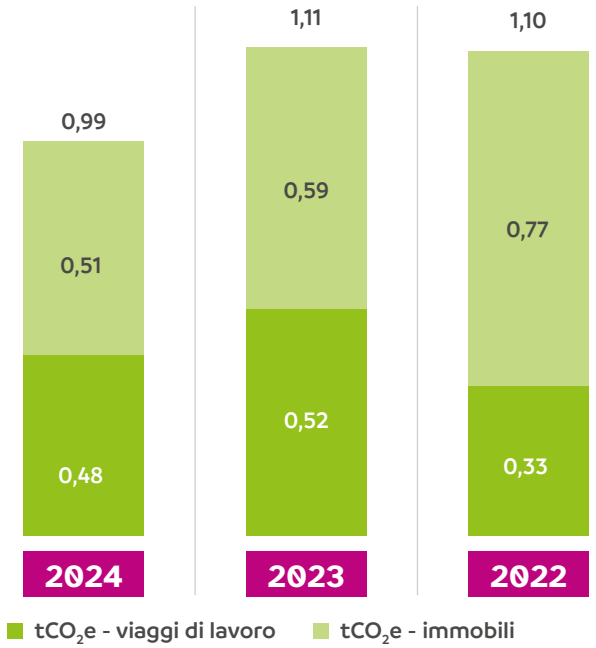
48% flotta aziendale con motore a basse emissioni
Vs 29% nel 2023

Le emissioni di gas a effetto serra (incluse le emissioni di CO_2) generate da viaggi di lavoro vengono monitorate, congiuntamente a quelle degli edifici, attraverso un indice espresso dal rapporto tra i volumi di emissioni annuali e il numero di dipendenti (FTE)[11]. Nel 2024 (0,99) l'indice presenta un decremento rispetto al 2023 (1,11) in quanto sono diminuiti sia i consumi relativi agli edifici e sia i consumi dovuti alle trasferte di lavoro rispetto al 2023.

11. Il volume di emissioni annuali di gas a effetto serra viene calcolato dal Gruppo BNP Paribas, in modo coerente per tutti i Paesi: (i) per i viaggi di lavoro: a partire dal kilometraggio, applicando coefficienti di conversione che variano in funzione del mezzo utilizzato e dall'alimentazione dello stesso; (ii) per gli edifici: a partire dai consumi, applicando dei coefficienti di conversione che variano in funzione del tipo di energia utilizzata (energia prodotta in autonomia o acquistata da fonti rinnovabili, market mix, gas naturale...).

Sebbene BNP Paribas Personal Finance (BNPP) abbia sviluppato una metodologia di rendicontazione a livello di gruppo conforme alle più recenti normative europee sulla sostenibilità, Findomestic ha optato per mantenere un approccio coerente con quello adottato negli anni precedenti, così da garantire la comparabilità dei dati nel tempo. Come per gli anni passati, i dati relativi ai consumi di energia elettrica, metano e gasolio sono stati raccolti per il periodo dal 1 ottobre 2023 al 31 Luglio 2024 e successivamente sono stati poi annualizzati per fornire una rappresentazione accurata e uniforme dei consumi energetici nel corso dell'anno.

RAPPORTO TRA IL VOLUME TOTALE DI EMISSIONI ANNUALI DI **GAS AD EFFETTO SERRA** (GHG) E IL NUMERO FTE, IN TONNELLATE EQUIVALENTI (IN t CO_2 e)



PILASTRO ECONOMICO

“TRASFORMARE LE NOSTRE ATTIVITÀ, I NOSTRI MODELLI DI FUNZIONAMENTO E LE NOSTRE OFFERTE”

IMPEGNO 3: FAVORIRE L'ACCESSO AI NOSTRI SERVIZI FINANZIARI A UN NUMERO MAGGIORE DI CLIENTI...

... indipendentemente dalla loro età o profilo socio-economico, in ogni momento della loro vita, al fine di consentire di gestire meglio le loro finanze personali.

OFFERTA DI PRODOTTI ADEGUATI E TRASPARENTI

L'accesso ai prodotti di Findomestic da parte dei clienti trova nei principi di adeguatezza del prodotto stesso e di trasparenza, delle condizioni imprescindibili. Per questo, in ogni fase della propria attività, la Banca adotta accorgimenti di carattere organizzativo idonei ad assicurare che sia prestata costante e specifica attenzione alla corrispondenza piena tra i prodotti e le esigenze finanziarie dei clienti, alla trasparenza delle condizioni contrattuali ed alla correttezza dei comportamenti nei confronti della clientela.

Dunque, Findomestic adotta politiche e procedure di governo e controllo sui prodotti, atte ad elaborare, distribuire, monitorare e sottoporre a revisione le operazioni ed i servizi oggetto della propria attività. Infatti, per lo sviluppo di nuovi prodotti deve essere osservato un complesso circuito progettuale che assicuri la coerenza delle caratteristiche del prodotto con il target clienti identificato, lungo tutto il ciclo di vita dello stesso, e la conformità alla normativa di riferimento. Pertanto, il nuovo prodotto, prima di essere commercializzato, deve essere sottoposto al processo di validazione da parte di uno specifico comitato interfunzionale.

Per guidare la rete di vendita nell'istruttoria delle richieste inoltrate dalla clientela, oltre alla messa a disposizione delle schede di prodotto, sono utilizzate procedure informatiche che consentono la tempestiva verifica e controllo del processo di vendita.

Tra gli strumenti di gestione dell'adeguatezza di prodotti e servizi vi sono le seguenti Politiche:

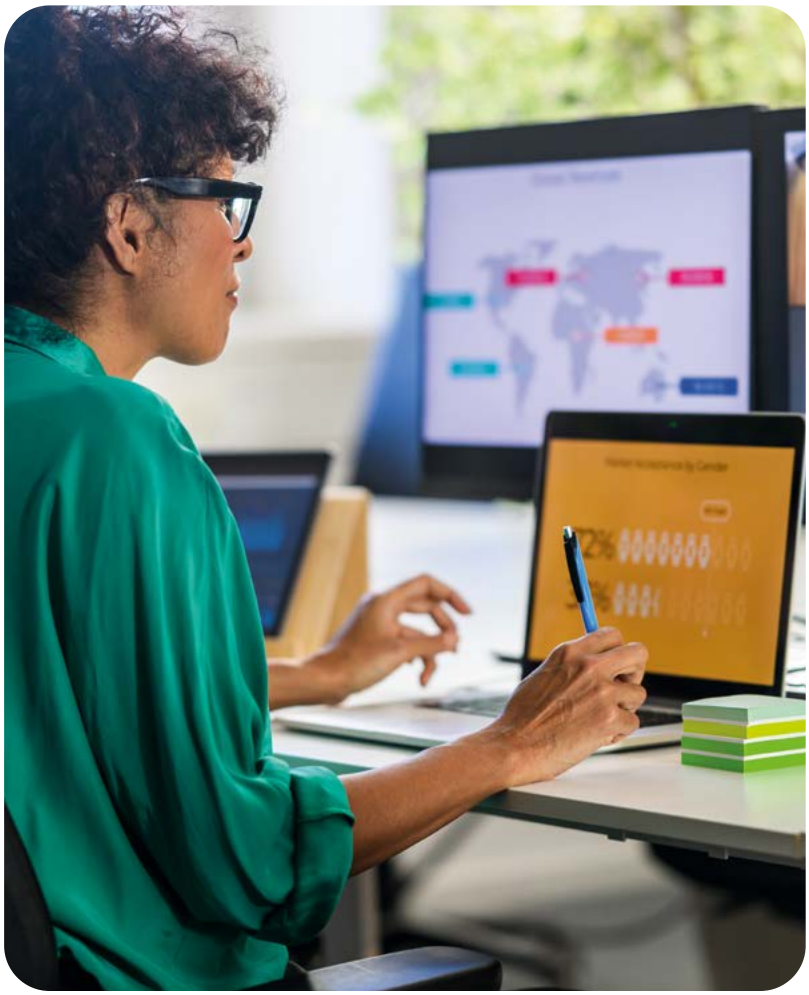
- **Politica in materia di *product governance***, per garantire che i prodotti o servizi offerti siano progettati e commercializzati solo quando siano aderenti agli interessi, agli obiettivi e alle caratteristiche dei clienti. La **Direzione** Marketing & Customer Experience fornisce le regole operative attraverso un'apposita **Metodologia Operativa**, assumendosi la responsabilità della relativa attuazione.
- **Politica in materia di *Protezione degli Interessi dei Clienti (PIC)***, che definisce la strategia di commercializzazione dei prodotti e di gestione delle relazioni con i clienti, attraverso la definizione di principi e regole specifiche e individuando le condotte migliori per mitigare tali rischi.
- **Politica in materia di *Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari***, per la correttezza delle relazioni con la clientela, che definisce i principi per assicurare ai clienti un'informazione chiara, corretta e completa, in ogni fase del rapporto. Vengono considerate le caratteristiche, i rischi, i costi e i diritti legati ai prodotti offerti, consentendone la facile confrontabilità con altre offerte.

La **Direzione Compliance** è la responsabile dell'emissione delle precedenti Politiche. I principi e i regolamenti definiti in esse devono essere applicati da tutti i dipendenti della Banca e recepiti dalle singole Direzioni, che, attraverso le normative interne, ne disciplinano l'attuazione fornendo le regole operative. Con l'obiettivo di creare una cultura aziendale sempre più orientata alla Protezione Interessi Clienti e alla Trasparenza, la Banca prevede tra i corsi obbligatori per i dipendenti **uno specifico corso e-learning in materia di Protezione Interessi Clienti e Trasparenza**. In aggiunta, sempre in ottica di sviluppo delle competenze in materia di trasparenza, sono previsti ulteriori corsi di formazione.

REGOLE PIC	DESCRIZIONE
ADEGUATEZZA DI PRODOTTI E SERVIZI AI BISOGNI ED ALLA SITUAZIONE DEI CLIENTI	**Rischio di vendita di un prodotto o servizio non in linea con le necessità e la situazione del cliente**
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	**Rischio che al cliente siano fornite informazioni poco chiare, imprecise e fuorvianti che non gli consentano di prendere una decisione consapevole**
CONFLITTI D'INTERESSE PIC	**Rischio di conflitti di interessi che possono danneggiare gli interessi dei clienti**
GESTIONE DEI RECLAMI DEI CLIENTI	**Rischio che i reclami dei clienti non siano adeguatamente trattati**
CORRETTEZZA DELLE ATTIVITÀ DI DOPO-VENDITA E RECUPERO CREDITI	**Rischio di non conformità rispetto alla normativa e/o rischio di pratiche non corrette relativamente ad attività di dopo-vendita e recupero crediti**

Con riferimento alla prevenzione di casi di **greenwashing** nelle comunicazioni pubblicitarie, nel 2022 è stata implementata la metodologia specifica, attribuendo all'ufficio legale un ruolo chiave il quale, con la stretta collaborazione della funzione Compliance, controlla e valida tutti i messaggi con scopo commerciale prima della loro diffusione.

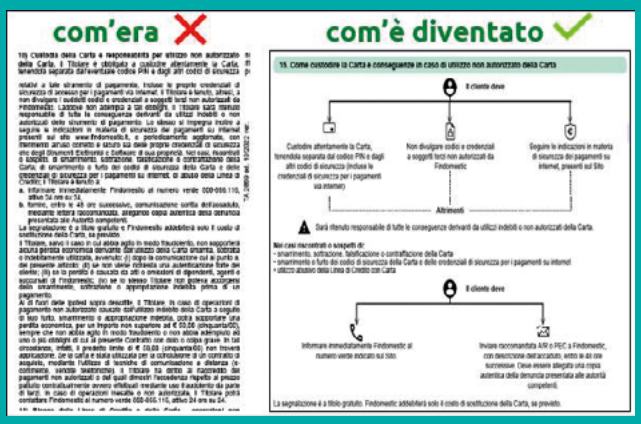
Findomestic ha fatto suo il documento pubblicato da BNP Paribas nel 2024, contenente linee guida sui principi generali e sulle buone prassi applicabili alle comunicazioni. Questo documento fornisce alle entità del Gruppo consigli pratici e illustrazioni concrete per ridurre il rischio di greenwashing.



LEGAL DESIGN – IL DIRITTO ORIENTATO ALL'UTENTE

Con l'obiettivo di facilitare l'interazione e lo scambio di informazioni con persone non appartenenti al mestiere del legale, Findomestic ha intrapreso un percorso per raggiungere il massimo grado di **trasparenza e comunicabilità** con i clienti attraverso la modifica di contratti e documenti scritti in un'ottica di semplificazione del linguaggio legale in modo da renderlo più facilmente interpretabile e vicino al cliente.
Tutto questo consente ai clienti di avere maggiore consapevolezza di ciò che sottoscrivono nel momento in cui instaurano una relazione con Findomestic.
Non si tratta solo di semplificare il linguaggio, ma di ripensare completamente la comunicazione legale mettendo il **destinatario al centro** del processo comunicativo.
La Direzione Affari Legali e Societari contribuisce attivamente, come partner strategico del management, agli obiettivi aziendali, rafforzando la reputazione aziendale in un mercato sempre più sensibile alle tematiche ESG. Questo approccio mira a eliminare le barriere linguistiche che possono creare disuguaglianze sociali, specialmente per le fasce più vulnerabili della popolazione e rappresenta un ulteriore passo verso la **responsabilità sociale**.
Grazie ad un lavoro trasversale, l'Ufficio Legale e la Direzione Marketing & Customer Experience sono partiti realizzando il primo contratto del prodotto "Carta" secondo l'approccio del Legal Design.
Il progetto Legal Design ha successivamente coinvolto complessivamente **96 contratti** tra **Prestito personale**, **Credito finalizzato**, **Cessione del quinto**, **Leasing**, **Conto corrente e Conto deposito**, **Linea di credito**, **Dealer financing** e **Prestiti imprese**.

Di seguito un esempio di clausola del contratto "Carta" semplificata secondo i principi di Legal Design:



Anche in ambito Tutela Conciliativa e Giudiziale, sono stati applicati i principi del Legal Design ai vari documenti di competenza dei 3 uffici dedicati, con l'obiettivo di comunicare in modo più fluente ed immediato grazie ad un linguaggio più comprensibile e inclusivo.

A titolo esemplificativo i documenti rivisti sono:
- Gestione Reclami, i testi di risposta ai clienti,
- Gestione Ricorsi, le memorie difensive,
- Gestione Giudiziale e Stragiudiziale, le comunicazioni interne ed esterne.

La Direzione Affari Legali e Societari, inoltre, ha applicato il medesimo approccio per modificare, in ottica di semplificazione del linguaggio, documenti ad uso esclusivamente interno alla Banca come Governance e Metodologie operative.

LA DIGITALIZZAZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI

Findomestic investe costantemente nello sviluppo di sistemi informatici all'avanguardia, orientati verso un processo di digitalizzazione sempre più incisivo.
L'obiettivo principale è quello di soddisfare le esigenze in continua evoluzione dei propri clienti, offrendo loro soluzioni innovative e personalizzate. L'implementazione di strumenti e servizi digitalizzati, ha permesso l'ampliamento e la diffusione dell'approccio **omnicanale** verso i clienti, dando la possibilità di beneficiare **di nuove importanti funzionalità in App Findomestic**:

- **Scaricare i documenti** richiesti in pdf tramite i canali che gestiscono il dopo vendita della Banca, nella nuova sezione Archivio Documenti;
- **Aggregare conti correnti esterni** e visualizzare le informazioni sulla propria situazione patrimoniale e sulla categorizzazione delle spese, in modo da gestire al meglio il proprio budget attraverso il nuovo servizio **Report** (PFM – Personal Finance Management);
- Inserire una richiesta di prestito personale attraverso la **nuova form completamente integrata nell'App**.

Sempre nell'ottica di facilitare l'accesso al credito in modo responsabile, nel 2024 Findomestic ha sviluppato e lanciato sul mercato la linea di credito Anticipaga, una soluzione innovativa che, in collaborazione con Zucchetti, permette di ricevere un anticipo sullo stipendio mensile, direttamente sul conto corrente. L'importo viene poi trattenuto in automatico dalla busta paga successiva.

Per quanto riguarda invece il mondo dell'E-commerce, nel 2024, è stato portato avanti un lavoro di interazione continua della customer journey, in modo da renderla sempre più ottimizzata e fruibile per i Clienti.

IL SOSTEGNO AI CLIENTI IN DIFFICOLTÀ

Una particolare attenzione viene rivolta da Findomestic a quella parte di popolazione che, per insufficiente storia creditizia, esigenze finanziarie primarie e posizioni lavorative precarie, non può rivolgersi ai tradizionali canali del credito. Infatti, dal 2018 Findomestic ha attivato una **collaborazione con PerMicro**, una società di microcredito che opera su tutto il territorio nazionale attraverso l'erogazione di prestiti di piccola entità senza garanzie reali, della quale BNL è diventato principale azionista nel 2011. I consulenti di tutte le reti fisiche Findomestic, nel caso in cui il cliente si rechi in un'agenzia e per motivi legati al progetto o al profilo non possa accedere al credito, inoltrano direttamente la segnalazione a PerMicro attraverso un portale dedicato. PerMicro valuta la richiesta non dal punto di vista del rischio, ma analizzando attentamente la storia del cliente ed i suoi bisogni. La concessione del credito nei suoi confronti avrà anche l'obiettivo di educarlo finanziariamente e aiutarlo a costruirsi in autonomia un merito creditizio, che in futuro potrà permettergli di rivolgersi ad altri istituti finanziari, come Findomestic.
Anche coloro che intendono avviare o sviluppare una piccola attività imprenditoriale e necessitano di un credito, possono rivolgersi a PerMicro che, una volta accertata la bontà dell'idea di impresa, offrirà supporto per la stesura del business plan e durante tutto il percorso di sviluppo della loro attività.

Alla fine del 2024, grazie alla collaborazione delle reti Findomestic e PerMicro, sono state 387 le pratiche finanziate per un importo complessivo di €3.157.444.

L'attività del 2024 riporta una produzione similare al 2023 con un decremento di sharing della quota originata da Findomestic, oltre che degli altri contributori, riconducibile principalmente ad una espansione, da parte di Permicro, dei propri canali di sviluppo diretto sul territorio e sui già clienti.
Nel corso del 2024 ci si è concentrati nello strutturare con cadenza trimestrale momenti di incontro tra i referenti territoriali di PerMicro e di Findomestic al fine di rafforzare la relazione con il Partner.

Pratiche PerMicro segnalate da Findomestic

PerMicro	2024	2023	2022
NUMERO DI PRATICHE SEGNALATE DA FINDOMESTIC	387	502	363
VALORE PRATICHE SEGNALATE DA FINDOMESTIC (€)	3.157.444	3.777.407	2.499.910
PRATICHE SEGNALATE DA FINDOMESTIC / TOTALE EROGATO PERMICRO	9%	12%	10%

MISURE DI SOSTEGNO PER LE CLIENTI VITTIME DI VIOLENZA (PROTOCOLLO ABI – ASSOCIAZIONE BANCARIA ITALIANA)

Nel corso del 2024, Findomestic ha aderito al Protocollo d'Intesa ABI del 25/11/2019, un'iniziativa che prevede la sospensione del pagamento delle rate fino a 18 mesi per le donne inserite nei "percorsi di protezione" per violenza di genere, certificati dai servizi sociali del comune di residenza, dai centri antiviolenza o dalle case rifugio, a titolo completamente gratuito.

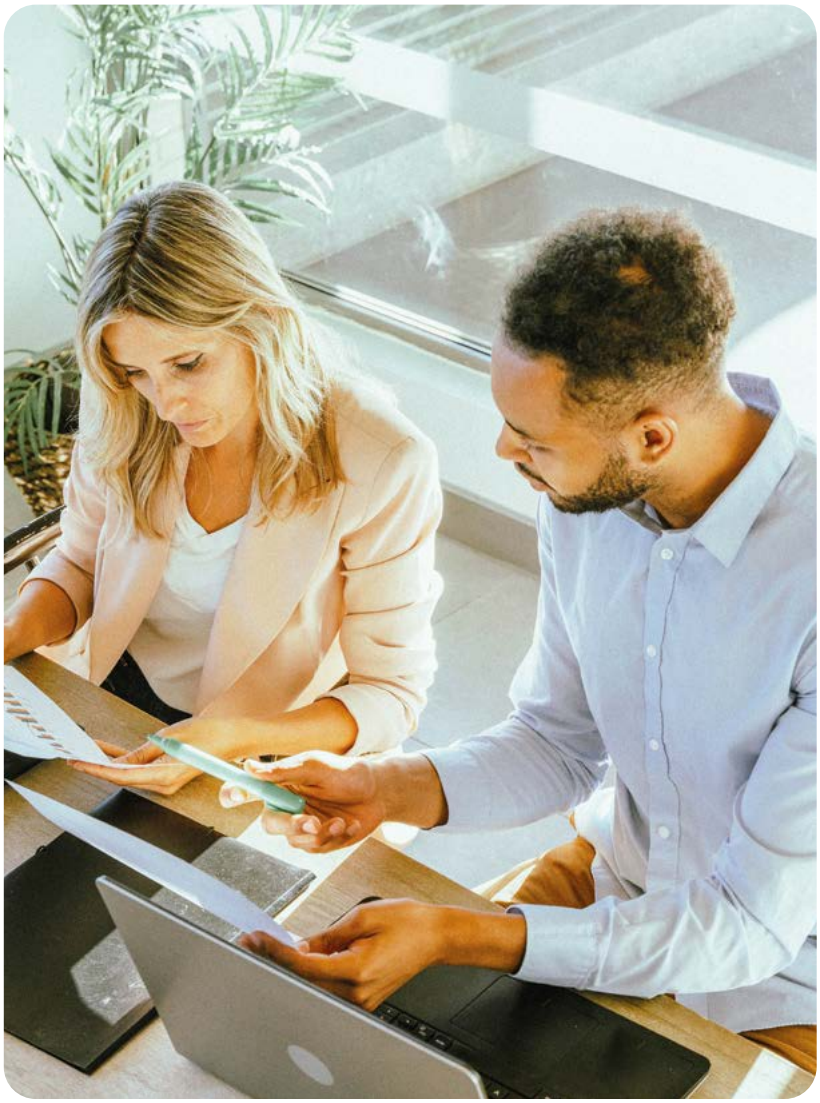
Per richiedere la sospensione del pagamento delle rate del finanziamento, i potenziali beneficiari possono optare tra una delle seguenti modalità:

- E-mail con richiesta di moratorie alla casella sos@findomestic.com
- PEC all'email findomestic_banca_pec@findomesticbanca.telecompost.it
- raccomandata a Findomestic Banca, HR - Diversity Officer & People Care - via de' Barucci, 2 – 50127 – Firenze.

La gestione dei clienti "fragili"

Findomestic profonde da sempre grande impegno e attenzione, tra tutti i suoi clienti, anche a quelli cosiddetti "fragili", che costituiscono la frazione più bisognosa di attenzione e cura.

Un cliente è definito "**fragile**" quando questo non trova più i mezzi per pagare i suoi impegni futuri, generalmente a causa di un evento al quale deve far fronte (ad es. riduzione dello stipendio, malattia, perdita del lavoro, divorzio ecc).
La "fragilità" del cliente può emergere in modalità reattiva, ossia in risposta ad una richiesta di aiuto dello stesso cliente o in modalità proattiva, a seguito di contatto su iniziativa di Findomestic su un bacino di clienti individuati, la cui situazione socio-economica potrebbe essere mutata e pertanto a rischio di sovraindebitamento.



1 Analisi della situazione in cui versa il cliente, attraverso un colloquio finalizzato a comprendere a fondo la sua situazione socio-economica

2 Proposta e adozione di soluzioni adatte al cliente in difficoltà

3 Seguito e monitoraggio dell'efficacia delle soluzioni apportate

Tra i clienti in difficoltà, rientrano anche coloro che si sono trovati in uno stato di bisogno a causa di **eventi calamitosi come terremoti o alluvioni**. Il 2024 è stato caratterizzato da numerosi eventi calamitosi che hanno colpito diversi clienti di Findomestic nelle varie regioni, province o comuni interessati. Findomestic è intervenuta con misure di mitigazione dei rischi, agevolando i clienti che ne hanno fatto richiesta con la sospensione dei pagamenti e con operazioni di credito di piccolo importo a tasso agevolato per facilitare la ripresa della vita famigliare. Peraltro, sempre in un'ottica di agevolazione del cliente, di adattabilità e trasparenza, il prodotto di **Prestito Flessibile**, supporta il cliente ad affrontare situazioni di criticità esercitando le opzioni di cambio dell'importo della rata, abbassandola, o del salto della rata.

In un quadro economico sempre più complesso e dinamico e in un'ottica di credito responsabile, Findomestic opera per sostenere i clienti fragili al fine di prevenire il loro eccessivo indebitamento ed evitare che possano scivolare in situazioni di ritardo nei pagamenti. In tale modo la Banca, oltre a garantire un buon controllo del rischio, rafforza la fiducia da parte dei consumatori, dei partner e degli stakeholder "regolatori", grazie ad operazioni preventive e di trasparenza verso i propri clienti.

Questa attività è svolta in Findomestic da una struttura organizzativa dedicata, costituita da un team specializzato all'interno della funzione Customer Solutions, ed ha una normativa locale che ne definisce l'operatività, l'assetto organizzativo (con l'individuazione di un Referente ed i suoi collaboratori) ed istituisce un seguito preciso e dettagliato nel rispetto degli indicatori di monitoraggio che annualmente vengono valutati anche da Personal Finance. Nel 2024 sono stati implementati interventi di ottimizzazione per migliorare il monitoraggio del processo. Inoltre, è stata istituito un Comitato trimestrale dei Clienti Fragili, con le varie direzioni coinvolte, che si riunisce per analizzare i risultati, convalidare eventuali misure correttive, monitorare il livello delle risorse dedicate (sia in termini di persone che di formazione erogata). È stata inoltre formalizzata anche una riunione periodica con cadenza annuale, con BNP Paribas Personal Finance all'interno della quale viene fatto il punto sui risultati, vengono esaminati gli indicatori ed elencati eventuali argomenti da discutere con le altre Direzioni Centrali.

IMPEGNO 4: AIUTARE I NOSTRI CLIENTI A RIDURRE IL LORO IMPATTO AMBIENTALE...

... informandoli e guidandoli nelle loro scelte, offrendo loro l'accesso a soluzioni per la casa e la mobilità più sostenibili e convenienti, sviluppando queste soluzioni con partner che condividono le nostre convinzioni ed obiettivi in termini di sviluppo sostenibile.

Oltre 326 milioni €
finanziamenti con finalità sostenibile (a supporto della transizione energetica e della mobilità sostenibile)
Vs oltre 262 nel 2023

La volontà di accompagnare concretamente i clienti nella realizzazione dei loro progetti, non solo in termini di erogazione del prestito ma anche attraverso un'offerta dedicata, completa e consigli utili per costruire o ristrutturare la loro casa in ottica di risparmio energetico, si traduce nella concezione di sostenibilità, che fa parte della Ragion d'essere di Findomestic.

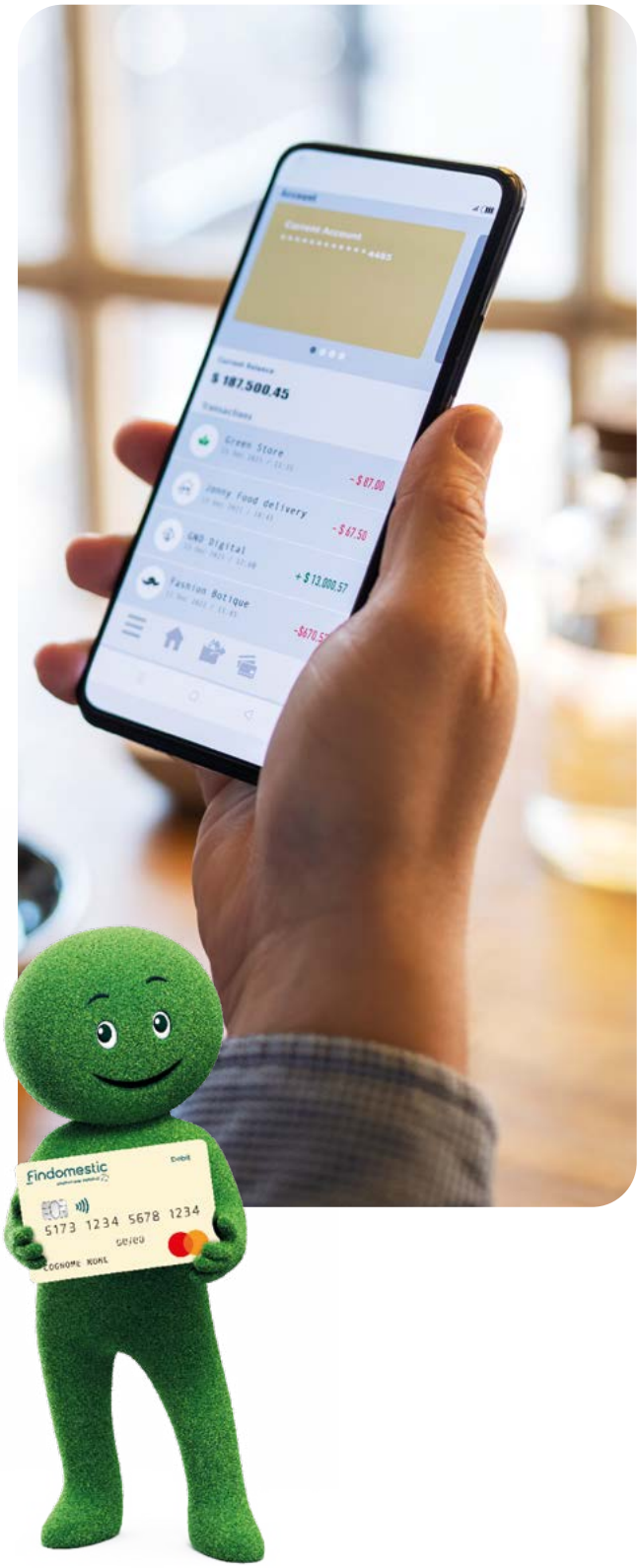
Nel 2024 hanno superato i € 326 milioni i finanziamenti con finalità sostenibile, ossia tutti quelli volti a supportare la transizione energetica dei clienti o le loro scelte di mobilità sostenibile, con una crescita del 24% rispetto al 2023. Sostenere le famiglie e i privati nei progetti di efficientamento energetico e produzione di energia alternativa per le loro abitazioni, sono anche gli obiettivi principali dell'operazione di cartolarizzazione sintetica conclusa a fine 2024 con la Banca Europea degli Investimenti (BEI). Si tratta di un intervento di garanzia del Gruppo BEI, dedicato totalmente a progetti *sostenibili* i cui destinatari sono le famiglie e i privati, che beneficeranno di una riduzione sugli interessi nei finanziamenti che Findomestic concederà, per l'acquisto e l'installazione di apparecchiature per l'efficientamento energetico e la produzione di energia solare a uso domestico su tutto il territorio italiano.

Un'operazione unica in Italia che permette a Findomestic di condividere concretamente con i clienti e i partner gli obiettivi di sostenibilità che, come Banca, persegue da anni. Anche grazie a questo accordo, Findomestic offrirà ancora più strumenti per supportare famiglie e privati nella realizzazione dei loro progetti d'acquisto orientati all'efficientamento energetico e alla riduzione dell'impatto sull'ambiente, contribuendo così alla transizione ecologica e alla costruzione di un futuro più sostenibile.

Un altro esempio di tale impegno nel mercato B2C (Business to Consumer), è rappresentato dal **Prestito Personale flessibile**, dedicato alla realizzazione dei progetti ecosostenibili dei clienti, attraverso il quale Findomestic, sin dal 2020, ha voluto predisporre soluzioni *ad hoc* per sostenere gli interventi di risparmio energetico e la mobilità sostenibile. Questo, infatti, è un prestito con un tasso inferiore alle offerte standard, che può essere usato per acquistare veicoli a basso impatto ambientale (auto o moto elettriche o ibride o biciclette tradizionali) e per tutti gli interventi di ristrutturazione della propria abitazione che aumentano il risparmio energetico.

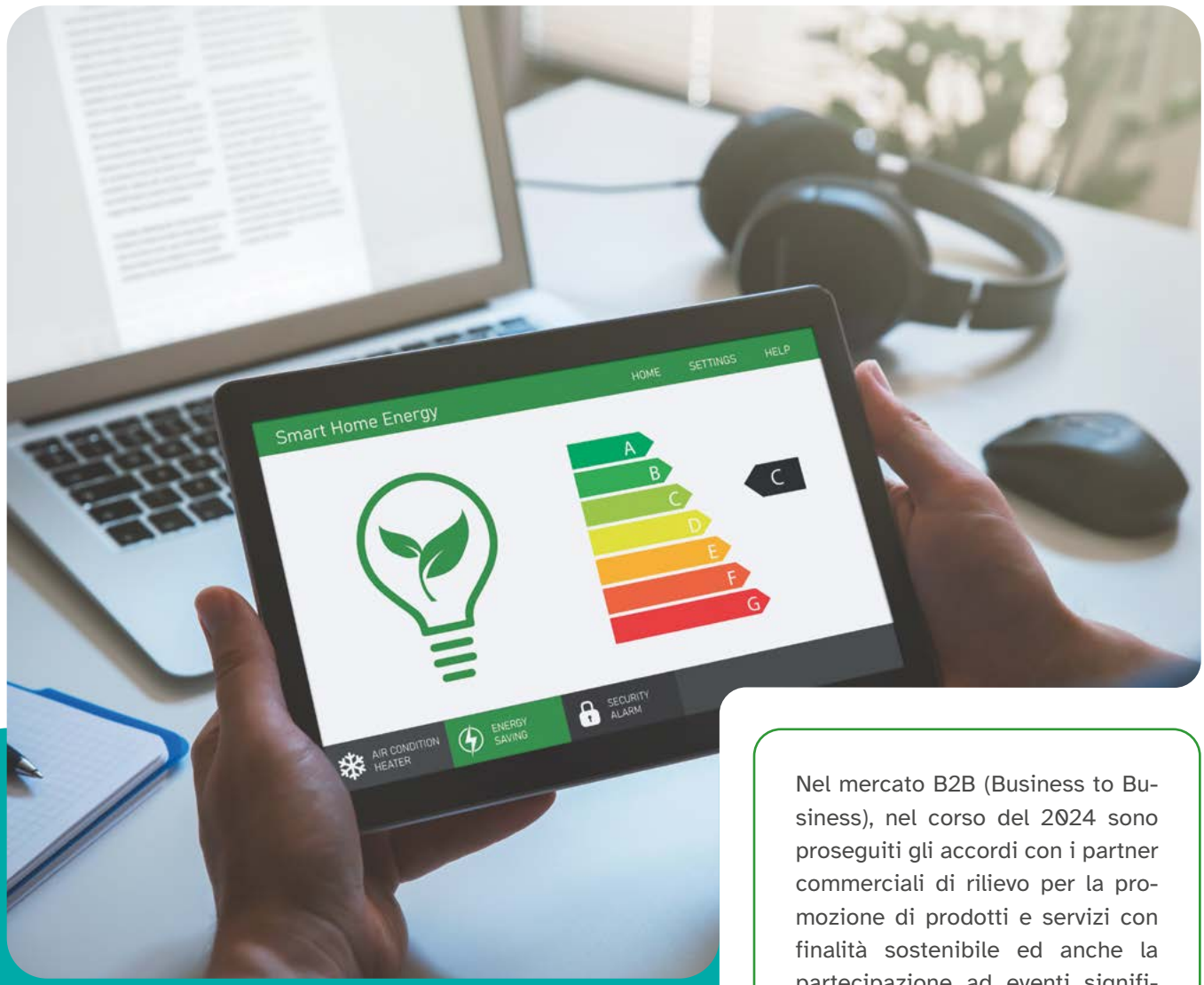
Nel settore dell'*Home Improvement*, Findomestic ha anche implementato sul proprio sito la pagina **"Soluzioni per la casa Findomestic". lanciata nel 2023**, uno strumento per i clienti che vogliono approfondire i temi utili alla gestione della casa, efficienza energetica, ristrutturazione, sicurezza, illuminazione, tecnologia che verrà resa ancora più accessibile all'interno del nuovo sito business di Findomestic in rilascio nel 2025.

L'approccio adottato è centrato sul **bisogno** più che sull'offerta, con un formato di "blog" volto a fornire delle informazioni sui prodotti e servizi intorno alla casa. Tale necessità informativa da parte dei clienti, e potenziali clienti, è stata confermata dalle rilevanti visualizzazioni della pagina, registrate dal giorno del lancio.



CARTE FINDOMESTIC **RICICLABILI E SEMPRE PIÙ INCLUSIVE**

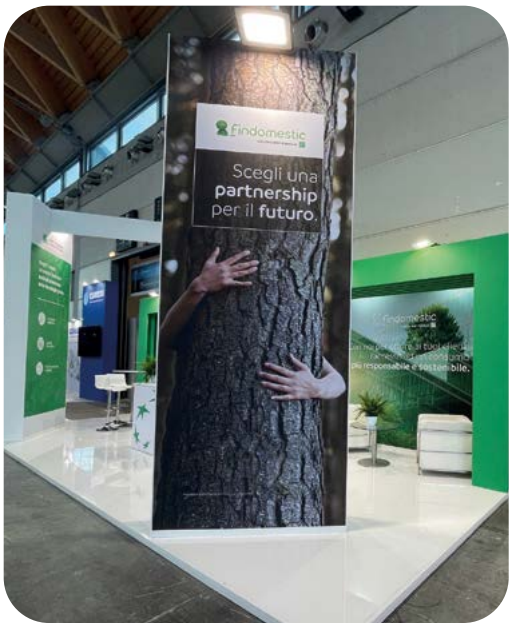
Sempre in un'ottica di sostenibilità ambientale, le Carte di Findomestic sono prodotte dal 2021 in **PLA** (Acido Polilattico), una bioplastica di origine naturale, compostabile al 100%, ottenuta dal mais non edibile e da altri materiali naturali e biodegradabili non derivanti dal petrolio. L'utilizzo del materiale PLA (80% della carta, poiché chip e banda magnetica non sono sostituibili) consente un ridotto impatto ambientale in quanto la distruzione della carta genera un'emissione di gas tossici ridotta dell'84% rispetto ad una carta in PVC.
Alla fine del 2024 tutto il parco carte di credito è realizzato con questo materiale, mentre per le carte di debito, la sostituzione verrà completata con il rinnovo delle carte in scadenza entro il 2026.
Novità del 2024 inoltre sempre in questo ambito è l'introduzione sulle Carte di Debito, dopo smaltimento delle carte in stock, di nuova emissione o rinnovate, di una **incisione/touch card, per un più facile utilizzo della carta** per coloro che sono ipovedenti oppure non vedenti. A seguire anche le Carte di Credito adotteranno, la stessa facilitazione.



IMPRONTA ECOLOGICA

L'impatto positivo si genera sia attraverso l'offerta di prodotti specifici, ma anche attraverso strumenti di sensibilizzazione ed educazione che creano nel cliente consapevolezza, come ad esempio il calcolo della "**Carbon Footprint**". Questo strumento, che Findomestic ha attivato sulla propria App, è il parametro che permette di determinare gli impatti ambientali che le attività di origine antropica hanno sul *climate change* e, quindi, sul surriscaldamento del pianeta. A tal fine e per gestire al meglio questo tipo di informazione, Findomestic ha sviluppato un servizio dedicato in partnership con la start-up svedese **Doconomy** dal 2021, per calcolare la **produzione di CO_2 generata dagli acquisti** fatti con Carta in tempo reale.
Il servizio in app è stato integrato dal 2023 con la funzionalità **Impronta Ecologica**, che grazie alla partnership con AWorld, propone al cliente delle attività per compensare la CO_2 emessa e contenuti di engagement sulla sostenibilità. AWorld è una B-Corp Italiana patrocinata dalle Nazioni Unite che crea contenuti di engagement sulla sostenibilità e che l'ONU ha scelto per supportare Act Now, la campagna contro il cambiamento climatico. **Alla fine del 2024 gli utenti attivi, correntisti Findomestic, erano 36.792 con una visita all'app mediamente ogni 2 settimane**.

Nel mercato B2B (Business to Business), nel corso del 2024 sono proseguiti gli accordi con i partner commerciali di rilievo per la promozione di prodotti e servizi con finalità sostenibile ed anche la partecipazione ad eventi significativi di riferimento come il ***Key – The Energy Transition Expo*** per il Settore Habitat e l'***Automotive Dealer Day*** per il Settore Veicoli.



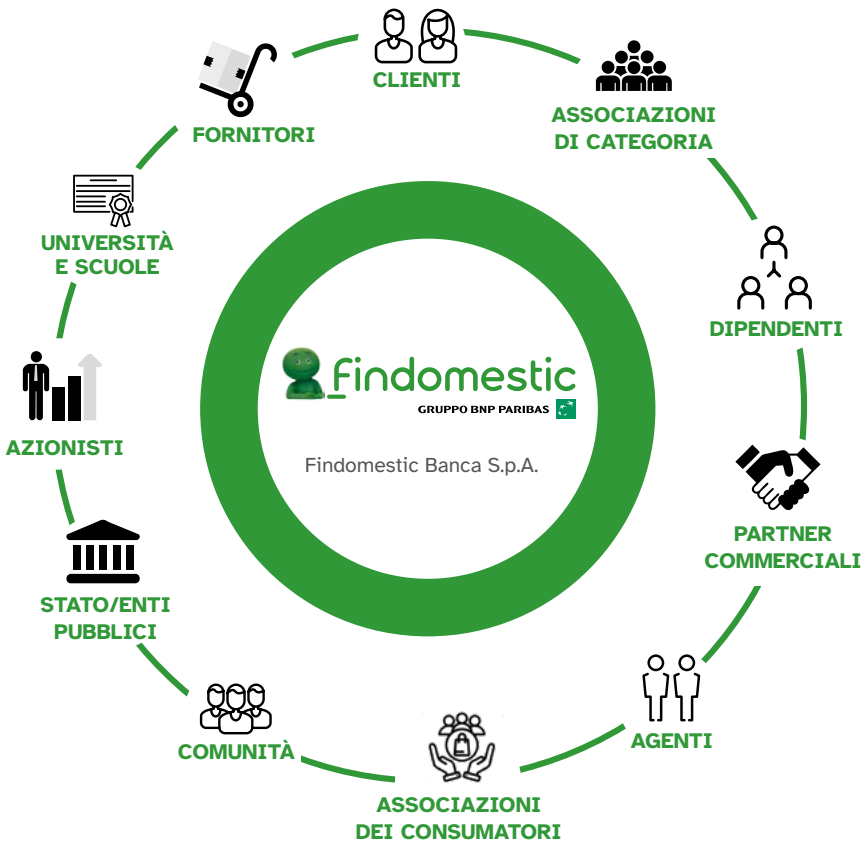
PROGETTO RESET RESPONSABILITÀ, SENSO DELL'IMPRESA E IMPEGNO SUL TERRITORIO PER I DEALER AUTO

Al riguardo, spicca il progetto **RESET** ("Responsabilità, senso dell'impresa e impegno sul territorio per i dealer auto"), uno studio effettuato dal Centro Studi & Ricerche di Quintegia in collaborazione con Findomestic, che approfondisce ogni anno dal 2020 un aspetto specifico della sostenibilità e presenta i risultati della ricerca proprio in occasione **dell'Automotive Dealer day** (uno dei più importanti eventi italiani nel settore dell'automotive). Si pone come obiettivi, da un lato, **sensibilizzare i concessionari** sulle tematiche legate alle componenti **ESG (Environmental – ambientale, Social – sociale e Governance – gestione aziendale)**, dall'altro valorizzare il loro ruolo di attore sociale ed economico all'interno delle comunità.
Nel 2022 ad esempio la ricerca si è focalizzata sulla "***parità di genere: nuova frontiera nelle concessionarie auto***" Mentre nel 2023 la ricerca ha affrontato il tema ***Dealer verso la sostenibilità***.
Nel 2024 la ricerca si è focalizzata sul tema del welfare: "**Welfare aziendale nei concessionari verso i loro dipendenti e le loro famiglie**".

In generale nel **Mercato Distribuzione**, nel corso del 2024, le relazioni commerciali con i dealer operanti nel settore dell'efficientamento energetico, hanno visto una sensibile crescita e rivestono sempre più un ruolo strategico per accompagnare le famiglie nello sviluppo dei progetti finalizzati al miglioramento delle proprie abitazioni. Infatti, il numero dei partner per la transizione energetica è passato da 103 nel 2023 a 294 nel 2024.

IMPEGNO 5: COSTRUIRE UNA RELAZIONE DURATURA E INCLUSIVA CON I NOSTRI STAKEHOLDER (CLIENTI, PARTNER, DIPENDENTI E SOCIETÀ CIVILE)...

... supportando i nostri clienti e proponendo loro in ogni momento soluzioni adeguate; creando le nostre offerte attraverso un dialogo continuo con i nostri stakeholder.



Instaurare un dialogo costante con i propri stakeholder, dai clienti ai fornitori, dai dipendenti ai partner, è di importanza determinante per perseguire i propri obiettivi strategici e di sostenibilità ed è alla base per la comprensione del livello di soddisfazione rispetto all'operato di Findomestic, per la condivisione degli obiettivi nella massima trasparenza e fiducia.

Per questo motivo, Findomestic si impegna a ricercare continue opportunità di confronto, che vengono realizzate attraverso specifiche attività di comunicazione e dialogo con gli stakeholder.

PRINCIPALI **ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E DIALOGO** CON GLI STAKEHOLDER

Findomestic

L'ASCOLTO DEL CLIENTE

Per comprendere in maniera più approfondita le esigenze dei clienti vengono svolte indagini continuative, quali il Net Promoter Score, il monitoraggio dei reclami e delle lamentele, Trust Pilot e chiamate ai clienti detrattori.

L'OSSERVATORIO FINDOMESTIC

L'Osservatorio Findomestic è un sistema di indagini e ricerche di mercato concepito per fornire ai Partner commerciali, alla stampa nazionale e alle istituzioni, informazioni e analisi sulle tendenze dei principali mercati dei beni durevoli.

GLOBAL PULSE SURVEY

L'indagine ha lo scopo di monitorare il livello di soddisfazione e di coinvolgimento dei dipendenti. Questo strumento è utile a far emergere suggerimenti e indicazioni che consentono un miglioramento della qualità globale dell'ambiente di lavoro.

FORMAZIONE E DIALOGO CON I PARTNER

Attività di formazione e dialogo svolta dagli Account del Mercato Distribuzione e del Mercato Veicoli attraverso delle visite presso i Partner commerciali, al fine di consolidare il canale di dialogo con gli stessi. Inoltre, vengono effettuate indagini volte a misurare la soddisfazione e il *Net Promoter Score* dei Partner.

FORMAZIONE E DIALOGO CON AGENTI

A tutti gli agenti viene erogato un programma di formazione manageriale, in cui sono previlegiati i temi della relazione e dell'intelligenza emotiva oltre a corsi di formazione in ambito commerciale e sulla vendita.

DIALOGO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Con le Associazioni dei Consumatori è attivo un canale di relazione privilegiato, attraverso il quale Findomestic condivide i passaggi più significativi del posizionamento dei nuovi prodotti, le attività inerenti la divulgazione dell'educazione finanziaria e le attività volte alla risoluzione amichevole di eventuali controversie sorte con i clienti.

EDUCAZIONE FINANZIARIA E DIGITALE

La diffusione dell'educazione finanziaria e digitale è per Findomestic uno degli strumenti fondamentali per sviluppare un approccio al credito sempre più consapevole, in linea con il proprio payoff "Più responsabili, insieme".

ADESIONE ALLE PRINCIPALI ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

Continua l'adesione alle principali associazioni di categoria al fine di promuovere l'adozione di regole di comportamento ispirate a principi di trasparenza, chiarezza e imprenditorialità, realizzando un mercato libero e concorrenziale.

Oltre ai canali di comunicazione tradizionali, Findomestic si relaziona con i propri stakeholder anche attraverso i *social network*, che consentono uno scambio più diretto ed immediato di informazioni ed opinioni e sono un importante momento di ascolto. Tutto questo non può prescindere da una puntuale gestione di questi strumenti, che permette di veicolare aggiornamenti e informazioni sulle attività della Banca, e al contempo di raccogliere i commenti, i suggerimenti e le testimonianze di tutti gli stakeholder e dei clienti in particolar modo, mantenendo così aperto un canale di dialogo e di confronto.

L'ascolto e la conversazione, con tutti coloro che (clienti e non clienti) esprimono la loro opinione sui canali social della Banca, sono un elemento distintivo, che partecipa all'idea di Banca aperta, propria di Findomestic. Le notizie, i video, le foto ed i post che vengono caricati su profili social della Banca raccontano la quotidianità in Findomestic, seguendo uno schema che canalizza le informazioni sul profilo più indicato per il tema trattato.

OSSERVATORIO FINDOMESTIC

Nell'ambito dei rapporti con l'esterno, l'Osservatorio Findomestic contribuisce al consolidamento dell'immagine e della reputazione di Findomestic come banca affidabile e costantemente al passo con i tempi.

Nato nel 1994, sull'esempio dell'"Observatoire" di Cetelem, società di credito al consumo di BNP Paribas in Francia, l'Osservatorio Findomestic è un sistema di **indagini e ricerche di mercato**, condotte in collaborazione con primari istituti italiani che, fornisce agli stakeholders dell'azienda un'analisi continua sull'evoluzione dei mercati di riferimento ed informazioni sempre aggiornate sui comportamenti di consumo. Oggi, a distanza di 30 anni, realizza e diffonde due pubblicazioni, **l'Osservatorio Annuale dei Consumi** e **l'Osservatorio Mensile**.

L'ASCOLTO E IL DIALOGO CON IL CLIENTE E LA GESTIONE RESPONSABILE DEL RECUPERO CREDITI

L'agire responsabile di Findomestic è ancor più visibile nel rafforzamento costante dei rapporti di fiducia esterni, che la portano a concentrare la propria azione sull'ascolto di due principali stakeholder: **clienti e partner**. Nella volontà di incrementare l'importanza e il valore di questa attività dal 2022 è presente la Direzione Customer Advocacy con il principale obiettivo di mettere la "voce del cliente" al centro dello sviluppo di prodotti e servizi della Banca e alimentare il *mindset* aziendale volto alla protezione dei suoi interessi e alla sua soddisfazione. Un approccio basato sulla Customer Advocacy influenza direttamente sia la **Customer Experience** che la **Voce del Cliente** nella misura in cui, la prima definisce l'esperienza complessiva del cliente attraverso l'utilizzo dei suoi prodotti e dei suoi servizi e la seconda, attraverso le informazioni che provengono direttamente dalle sue esperienze e dalle sue esigenze, attiva le relative azioni di miglioramento.

LE FONTI DI ASCOLTO

» NET PROMOTER SYSTEM

Il programma grazie al quale Findomestic valuta e monitora la relazione di clienti e partner, tramite diverse tipologie di *survey*, dall'*onboarding* del cliente alla chiusura della relazione. Il sistema include anche le chiamate di call back verso i clienti detrattori, per capire perché non raccomanderebbero Findomestic, per valutare i motivi di insoddisfazione ed attivare dove necessario, piani di intervento per il miglioramento continuo dell'esperienza cliente.

» TRUST PILOT

Utilizzo del portale esterno Trust Pilot, dove il cliente può esprimere due tipologie di feedback:

- **feedback spontaneo**: quando il cliente lascia un commento senza input esterno;
- **feedback sollecitato**: quando un cliente sottoscrittore di un prodotto riceve un invito ad esprimere un commento.

» ANALISI DEI RECLAMI

Le attività di analisi, di monitoraggio e di seguito dei reclami (presentate all'Alta Direzione, alla funzione Customer Advocacy ed in occasione dei vari Comitati), costituiscono utili indicatori circa l'esistenza di profili di insoddisfazione della clientela e nell'individuazione delle cause alla radice delle problematiche eventualmente rilevate, con l'obiettivo di trovare possibili soluzioni da adottare.

» "PARLA CON NOI"

Canale Bottom-up aperto a tutti i dipendenti di Findomestic che possono dare il loro contributo, evidenziando aspetti di processo e prodotto da migliorare o proponendo nuove idee, per l'evoluzione della soddisfazione di clienti e partner (nel 2024 sono state realizzate 2 wave con 131 contributi arrivati).

Fra le novità del 2024, Findomestic ha arricchito i dispositivi con la survey "End of Contract" attraverso la quale raccoglie il feedback del cliente rispetto alla journey di estinzione naturale del prodotto acquistato o a quella di richiesta di estinzione anticipata.
I destinatari delle attività di ascolto sono anche i **partner** che, per il solo programma NET PROMOTER SYSTEM (NPS), include l'indagine sulle esigenze di prodotto e di servizio dei dealer, svolta per gestire con loro una relazione diretta e ancor più puntuale. I risultati confermano una diffusa soddisfazione ed un elevato livello di "raccomandabilità" della Banca verso di essi.

% PROMOTERS minus % DETRACTORS = NPS SCORE

Net Promoter System

La Metodologia adottata da Findomestic nell'ottica di miglioramento continuo dei prodotti e servizi offerti, segue il modello del **Net Promoter System**, un sistema virtuoso che parte **dall'ascolto del cliente attraverso determinati strumenti** (quali, ad esempio, indagini di soddisfazione e "raccomandabilità", indagini di consapevolezza sui prodotti e sui servizi offerti a clienti e partner che hanno autorizzato ad essere contattati per indagini di mercato, il monitoraggio di reclami, lamentele e canali social) passando per gli **approfondimenti dei suoi punti di insoddisfazione**, fino ad arrivare ad un orientamento di risoluzione degli stessi, e a prioritizzare i piani d'azione da mettere in campo.

SATISFACTION + CUSTOMER EFFORT SCORE + RECOMMENDATION

1. MEASURE & MONITORING	• Un set di indagini per raccogliere feedback di prodotto e di servizio (NPS benchmark, indagini relazionali e transazionali) per evitare o prevenire reclami e migliorare la Customer Experience del cliente. • Un set ampio di KPIs. • Molteplicità di target (clienti, B2B e dipendenti). • Raccolta informazioni e analisi in tempo reale.
2. FEEDBACK LOOP	• *Monitor & Learn* tramite contatto del cliente/dealer detrattore entro 48h dalla risposta all'indagine. • Ampio coinvolgimento. • Valorizzare i feedback sui piani di azione, ricevuti dai *neutral* e *promoter*.
3. ACTION PLAN	• Consolidamento dei risultati in tempo reale, analisi e reporting del feedback da tutti i canali. • Identificare le cause principali, prioritizzare e investire sul driver di raccomandazione. • Bozza e follow-up di piani d'azione. • Governance trasversale.
4. ENGAGEMENT	• Impegno da parte delle direzioni coinvolte. • Obiettivi allineati con gli obiettivi di Customer Experience. • Sviluppo della cultura del cliente.

Particolare rilevanza assume l'indicatore di "raccomandabilità" detto "**Net Promoter Score**" (scala di valore 0-10) che viene calcolato come differenza tra la percentuale di clienti "*promotori*" (clienti soddisfatti del prodotto/servizio punteggio 9-10) e la percentuale dei clienti "*detrattori*" (clienti insoddisfatti rispetto ai prodotti/servizi che potrebbero influire sulla reputazione aziendale, punteggio 0-6). I clienti "*neutrali*" (punteggio 7-8) rispetto all'esperienza fatta non vengono considerati nel calcolo. Il numero di survey inviate nel 2024 considerando sia le survey transazionali (che monitorano l'esperienza del cliente a caldo) che relazionali (che monitorano l'esperienza del cliente dopo un periodo dalla sottoscrizione di un prodotto) è di 3.753.555 survey di cui survey transazionali e survey relazionali (B2C e B2B2C). La redemption complessiva considerando sia le survey relazionali che transazionali è del 9,1%. Nel 2024 il Net Promoter Score Relazionale evidenzia una sostanziale stabilità rispetto al 2023 (NPS 2024 è 60,2 verso NPS 2023 di 60,6). Nel corso del 2024 l'andamento mensile non ha mai visto oscillazioni al di sotto del 58,7 con un massimo raggiunto a ottobre di 64.

La gestione dei reclami e dei ricorsi presso l'Arbitro Bancario Finanziario

Findomestic persegue il proprio impegno di responsabilità sociale e di sviluppo del c.d. "credito responsabile", anche attraverso un'adeguata gestione dei reclami, soddisfacendo in modo puntuale gli obblighi normativi, tenendo conto dei bisogni e delle attese dei clienti e considerando i reclami come occasione di miglioramento dei propri processi, prodotti ed efficienza operativa. Una buona gestione dei reclami riduce la distanza tra servizi offerti e servizi attesi, aumentando la fedeltà della clientela.

I reclami vengono monitorati fra gli strumenti di ascolto del cliente, sia come utili indicatori dell'insoddisfazione e la predisposizione di adeguati piani di azione, che come importante occasione di miglioramento dei propri prodotti e uno stimolo all'efficienza operativa.

Per la gestione dei reclami e dei ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, Findomestic si avvale di due Uffici specificamente preposti e delle opportune metodologie operative: la Gestione Reclami Clienti (GRC) e la "Gestione Ricorsi ABF"[12] (GRA) appartenenti alla Direzione Affari Legali e Societari.

In merito alla gestione dei reclami, i clienti possono esprimere le loro contestazioni riguardanti i prodotti e/o i servizi offerti contattando l'Ufficio Gestione Reclami inviando il modulo disponibile sul sito web di Findomestic, tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) o posta tradizionale. L'attività di GRC (Gestione Reclami Clienti) è monitorata attraverso indicatori qualitativi e quantitativi definiti all'interno del Progetto A.C.E (Accrescimento Continuo dell'Efficacia), il quale si basa principalmente su 3 punti chiave:

- **Risoluzione Media** (es. numero totale di reclami gestiti dall'Ufficio Reclami di Findomestic in una giornata);
- **Volumi in ingresso** (es. numero totale di reclami ricevuti giornalmente con monitoraggio nell'ultimo giorno lavorativo della settimana);
- **Assegnazioni e Scadenze** (es. numero reclami in scadenza da gestire).

Per quanto riguarda i reclami, il volume nel 2024 è incrementato rispetto all'anno precedente del 23,57%. Anche il rapporto percentuale fra i reclami ricevuti e il numero medio di contratti in corso nel 2024 è in aumento rispetto all'anno precedente. Analizzando i reclami fondati, nel 2024 si nota un trend in linea rispetto all'anno precedente (13,4% nel 2024 rispetto al 14% del 2023). Infine, osservando i valori inerenti al tempo medio di risposta, dal momento in cui la banca riceve un determinato reclamo, alla risposta, emerge come nel 2024, nonostante il notevole incremento del numero dei reclami ricevuti, i tempi di gestione dei reclami si attestano a 14,3 giorni, dato ampiamente al di sotto dei limiti temporali di risposta previsti dalla normativa.

12. Questo costituisce un organismo indipendente e imparziale sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia presso il quale i clienti possono ricorrere anche in proprio (ossia senza l'assistenza di un avvocato, associazione dei consumatori etc.). Il cliente può ricorrere all'ABF solo dopo aver cercato di risolvere la controversia inviando un reclamo scritto all'intermediario. Se la decisione dell'ABF non fosse ritenuta soddisfacente, i ricorrenti potrebbero rivolgersi al giudice.

FONDATEZZA DEI RECLAMI	2024	2023	2022
TOTALE RECLAMI	7.802	6.314	6.687
RECLAMI FONDATI	1.006	872	1.055
RECLAMI NON FONDATI	6.504	5.442	5.632

Le attività di Gestione Ricorsi ABF GRA sono monitorate attraverso indicatori qualitativi e quantitativi con le seguenti modalità:

- valutazione del numero totale di ricorsi ABF pervenuti e definizione nel termine perentorio di 30 giorni **di calendario** dettati dalla normativa di riferimento;
- controllo del numero totale di ricorsi ricevuti giornalmente con monitoraggio settimanale;
- assegnazione dei ricorsi da gestire in base alle scadenze.

Nel 2024 rispetto all'anno precedente si rileva:

- un incremento del volume complessivo relativo ai Ricorsi ABF ricevuti;
- un aumento del totale delle Decisioni depositate dall'Arbitro;
- un decremento in percentuale delle Decisioni sfavorevoli alla Banca rispetto al totale delle decisioni pervenute.

RICORSI ABF RICEVUTI E DECISIONI SFAVOREVOLI ALLA BANCA	2024	2023	2022
TOTALE RICORSI ABF RICEVUTI DAI CLIENTI	**381**	**281**	**285**
TOTALI DECISIONI ABF PERVENUTE	**373**	**239**	**321**
DI CUI SFAVOREVOLI ALLA BANCA	**75**	**64**	**94**

La gestione responsabile del recupero crediti

Nella convinzione che ogni cliente possa sempre essere un buon cliente e, come tale, meritevole di futuri affidamenti, Findomestic adotta un approccio alle attività di recupero crediti di tipo "amichevole", ispirato ai criteri di **professionalità e correttezza deontologica** e nel rispetto delle politiche aziendali, del Codice di Condotta del Gruppo BNP e del Sistema di Qualità.

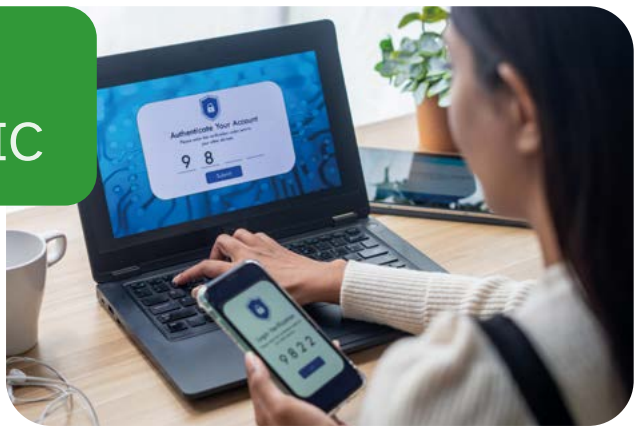
Il processo di gestione delle pratiche, che prevede un modello basato sui giorni di ritardo, permette, oltre all'adattamento del modello di gestione del rischio di Findomestic Banca alle norme in materia, anche una gestione collettiva dei clienti al recupero su tutto il territorio nazionale, garantendo maggiore flessibilità, tempestività e specializzazione operativa ed un forte presidio dei ritardi precoci.

Findomestic, peraltro, proprio in un'ottica di maggior tutela del cliente, è da sempre disponibile ad agevolare i clienti meritevoli che si trovano in temporanea difficoltà economica, accordando loro accomodamenti di rate, da posticipare alla fine del piano di rimborso. Per i clienti in difficoltà economica non temporanea si propone invece un riposizionamento del debito complessivo atto a ridurre l'impatto mensile dell'importo delle rate dovute.

All'interno della Direzione Operations e Supporto al Business esiste, inoltre, una funzione di supporto trasversale che si occupa della gestione dei sinistri assicurativi, per tutti quei clienti che ne hanno diritto, operando quale interfaccia tra il cliente e le compagnie assicurative partner di Findomestic.

A questo si aggiunge anche l'importante attività preventiva di gestione dei cosiddetti "clienti fragili", trattata nei paragrafi precedenti.

LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI IN FINDOMESTIC



La protezione dei dati personali è da sempre un elemento di grande attenzione per Findomestic e per il Gruppo BNP Paribas, sia dal punto di vista della sicurezza dei dati che, più in generale, per quanto riguarda i diritti delle persone. Proprio per questo, la protezione dei dati personali di tutte le persone di cui il Gruppo BNP Paribas tratta le informazioni, è una responsabilità condivisa da tutti i dipendenti, la quale si raggiunge attraverso l'implementazione di un attento monitoraggio e dell'attuazione di processi interni *ad hoc*. Secondo quanto definito dal **Regolamento Generale per la Protezione dei Dati (GDPR)**, Findomestic ha designato un Responsabile per la Protezione dei Dati Personali (o *Data Protection Officer*, DPO), individuato all'interno del Gruppo BNP Paribas in Italia e ha garantito un presidio specialistico attraverso una struttura dedicata all'interno della Direzione Rischi a supporto del DPO e un punto di coordinamento all'interno della Direzione Operations e Supporto al business.

LA POLITICA SULLA PRIVACY DI FINDOMESTIC

Nel definire la propria politica vengono contemporaneamente disciplinati anche i pilastri centrali della protezione dei dati personali del Gruppo BNP Paribas, idonei a realizzare un trattamento responsabile e trasparente dei dati personali. Tali principi sono: 1) **liceità, correttezza e trasparenza**; 2) **limitazione della finalità**; 3) **minimizzazione dei dati**; 4) **esattezza**; 5) **limitazione della conservazione** e 6) **integrità e riservatezza**. Queste colonne portanti della politica relativa alla privacy si concretizzano mediante l'applicazione degli approcci "***privacy by design***" e "***privacy by default***", attraverso i quali è possibile assicurare i diritti e le libertà degli interessati ed il pieno controllo sui propri dati personali.

L'**approccio di *privacy by design*** richiede che la privacy venga incorporata nel sistema che gestisce i dati fin dalla progettazione, in modo da prevenire e non correggere successivamente uno scorretto trattamento dei dati; l'**approccio di *privacy by default*** prevede invece che per impostazione predefinita una impresa tratti solo i dati personali nella misura necessaria e sufficiente per le finalità previste e per il periodo strettamente necessario.

Al fine di essere allineati alla normativa vigente, Findomestic ha adottato metodologie di valutazione dei trattamenti dei dati personali conformi ai due principi sopracitati. In questo contesto, per ogni nuovo trattamento di dati personali o modifiche ai trattamenti esistenti, viene eseguito un Questionario di Valutazione della Privacy (PAQ) il quale è soggetto a revisione periodica con il fine ultimo di garantire un perfetto allineamento alle richieste della clientela, del mercato e della legge vigente.

In caso di violazione dei dati personali (*Data Breach*), è previsto il coinvolgimento del Management della Banca e il contributo delle funzioni operative, al fine di introdurre le azioni di mitigazione o di miglioramento atte ad evitare che l'incidente si ripeta, a gestire la relazione con le Autorità interessate ed a comunicare con gli interessati coinvolti. Tali processi possono infine riguardare sia le funzioni interne che le terze parti eventualmente coinvolte. In questo contesto, la Banca profonde impegno costante, progettuale ed organizzativo, per garantire le più adeguate misure di sicurezza alla clientela e a tutti coloro di cui la Banca tratta dati personali.

Nello specifico, l'azienda segue un programma di miglioramento continuo basato sullo standard NIST (National Institute of Standards and Techonolgy). Tale programma è definito a livello di Gruppo BNPP al fine di rendere coerenti le diverse misure di sicurezza.

Il programma recepisce ogni anno nuovi requisiti che vengono definiti a livello centrale in relazione anche all'evoluzione delle minacce e vulnerabilità che vengono registrate nel corso degli anni.

Anche agli intermediari con cui la Banca opera ed ai fornitori che svolgono attività connesse al trattamento di dati personali sono richiesti standard di sicurezza e misure tecniche ed organizzative adeguate a garantire la protezione dei dati personali.

I FORNITORI E PARTNER

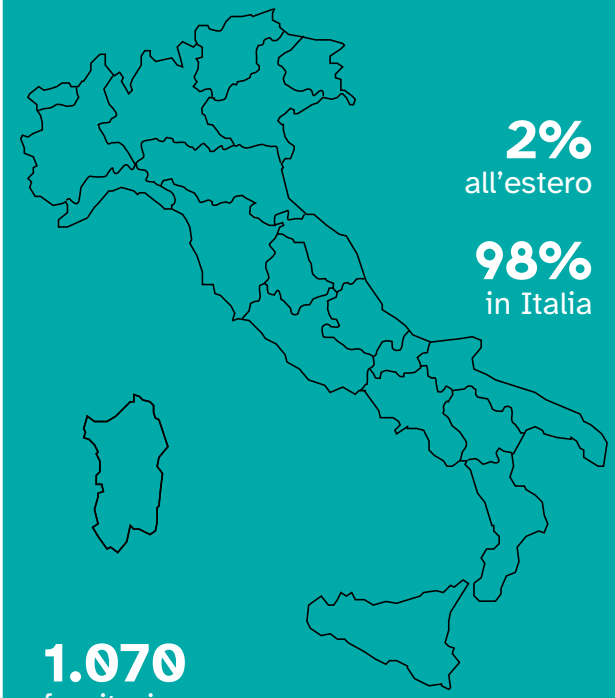
Gli altri stakeholder per i quali Findomestic si impegna ad alimentare costantemente i propri legami di fiducia e reciprocità sono i fornitori e i partner (commerciali e bancari).

I Fornitori

Il processo di selezione e di *onboarding* dei fornitori viene effettuato nel rispetto delle Policy di Gruppo BNP Paribas.
La scelta di un fornitore avviene privilegiando una fase di analisi comparativa di mercato, finalizzata all'individuazione e alla scelta della migliore proposta tecnica ed economica, tenendo in considerazione anche gli aspetti di etica e responsabilità sociale, che sono diventanti criteri privilegiati di scelta. Infatti, durante l'attività di selezione, Findomestic segue principi che portano a garantire un equo trattamento dei fornitori, con particolare riferimento alle leggi applicabili ai termini di pagamento, riduce il reciproco rischio di dipendenza con gli stessi e **valorizza i criteri ambientali e sociali nel processo di selezione dei fornitori**.
Tutti i fornitori che prendono parte al processo di gara, indipendentemente dalla categoria merceologica, devono rispondere al questionario ESG (Environmental, Social e Governance), valutando il loro livello di maturità rispetto a Emissioni CO_2, Politiche HR - Diversità, uguaglianza e inclusione e Maturità della governance ESG.

Inoltre, a partire dal secondo quadrimestre del 2023 il Gruppo ha rafforzato la Policy di analisi del rischio fornitore, introducendo la *Generic Due Diligence* (GDD) che consente di valutare il profilo di rischio complessivo del fornitore in vari ambiti (finanziario, operativo, personal data, ICT, compliance). La *Generic Due Diligence* comprende **anche una parte del vecchio questionario CSR**, composta da **7 domande che riguardano la maturità ESG (Environmental – ambiente; Social – società; Governance) dei fornitori e le loro relative politiche in ambito ambientale e/o sociale**. Il questionario prevede anche l'accettazione della **Carta degli acquisti Sostenibili**, documento che contiene i principi adottati dal Gruppo BNP Paribas in ambito agli acquisti sostenibili.
Nel 2024, 185 fornitori con nuovo contratto sono stati selezionati e verificati secondo le Policy di Gruppo, di cui l'81% analizzati anche secondo i criteri sociali e ambientali[13].
Oltre ad impegnarsi in un'accurata selezione dei fornitori, Findomestic si interessa anche al regolare funzionamento delle operazioni legate al ciclo passivo, grazie l'unità organizzativa Contabilità Fornitori (SFR) che si occupa, tra le altre, di monitorare i tempi di percorrenza dei documenti attraverso le varie fasi del processo, verificandone la corretta gestione. Al fine di ottimizzare il flusso operativo, la gestione dei solleciti ai controllori e agli autorizzatori dei pagamenti è stata automatizzata tramite l'invio di email periodiche, integrate da notifiche mirate per segnalare documenti in giacenza.

81%
nuovi fornitori analizzati anche secondo i criteri sociali e ambientali



2%
all'estero

98%
in Italia

1.070
fornitori

13. La fonte dei dati è il Portale ABC (Repository Fornitori del Gruppo in Italia).

PARTNER
COMMERCIALI E BANCARI[14]

12.720
Partner commerciali e bancari
Vs 13.221 del 2023

Di cui **9.392**
Partner commerciali - distribuzione

Di cui **3.316**
Partner commerciali - mobility

Di cui **12**
Partner bancari

14. I dati sono riferiti al 31/12/2024 e sono reperibili in archivio Banca attraverso P.IVA dell'intermediario.

I Partner

Findomestic seleziona in modo rigoroso i propri Partner, orientandosi verso aziende che rappresentino una spinta per sviluppare soluzioni finanziarie innovative e fidelizzanti, investendo in collaborazioni di valore che garantiscano lo sviluppo del business e la trasparenza verso il cliente finale. Il modello Findomestic nei mercati B2B si basa su un modello di servizio di prossimità, con una rete di account fisici sul territorio e con una struttura centralizzata di sede che gestisce il contatto con il partner a mezzo dei canali telefonici e digitali.
L'attendibilità dei partner anche chiamati "intermediari", principio cardine su cui poggia ogni sviluppo del business, è analizzata sia prima dell'attivazione del rapporto di collaborazione, sia a posteriori durante la fase di collaborazione.
La scelta dei Partner segue precise regole definite nella "**Politica di Accettazione Clienti ed Intermediari**" **(POLAC)** ed avviene sulla base di criteri nel rispetto dei diritti della persona e tutela dei consumatori. Anche successivamente alla selezione, ogni dealer è oggetto di costante puntuale monitoraggio basato sui parametri del KYI ("*Know Your Intermediary*").

Per altro, per quanto non vi sia una gestione specifica degli aspetti di sostenibilità in capo ai partner, in fase di selezione e di revisione programmata della collaborazione, Findomestic verifica:

- attraverso il tool di Gruppo Vigilance, se l'intermediario è presente nell' "Elenco Liste CSR", per motivi legati a questioni socio/ambientali;
- attraverso la transazione Dow Jones (ulteriore tool di Gruppo) per "*adverses informations*", l'esistenza di qualsiasi informazione negativa che potrebbe influenzare negativamente la Banca.

PILASTRO SOCIALE

“AVERE UN IMPATTO POSITIVO AL DI LÀ DELLE NOSTRE ATTIVITÀ”

Oltre 38 mila
persone raggiunte dai programmi di educazione finanziaria (37.883) e digitale (260)
Vs 49.648 mila persone raggiunte nel 2023

30
Enti e/o associazioni sostenuti da atti di mecenatismo
Vs 32 enti e/o associazioni supportati nel 2023

NOTA: I dati sopra riportati si riferiscono alle performance di Findomestic Banca S.p.A. per l’esercizio chiuso il 31 dicembre 2024.

IMPEGNO 6: CONTRIBUIRE ALL'EDUCAZIONE FINANZIARIA E ALLA CONSAPEVOLEZZA SUL CONSUMO SOSTENIBILE...

... al fine di formare cittadini consapevoli e responsabili.

Istruire alla finanza ha impatti positivi non solo sui singoli individui, ma sulla società nel suo complesso e per questo Findomestic ha deciso da tempo di erogare corsi specifici sull'EDUCAZIONE FINANZIARIA

Educazione finanziaria

In linea con l'impegno di contribuire all'educazione finanziaria e alla consapevolezza sul consumo sostenibile, dal 2013 Findomestic investe in progetti che sono cresciuti nel tempo e ampliati nei target e nei contenuti, con i quali propone l'educazione finanziaria come strumento di informazione ed inclusione sociale. Si tratta dei due progetti "**PerCorsi Young**", rivolto ai ragazzi delle scuole secondarie, e "**PerCorsi People**" rivolto a soggetti adulti.

Percorsi Young: l'educazione finanziaria rivolta ai più giovani

PerCorsi Young è il progetto di **divulgazione dell'Educazione Finanziaria**, giunto nel 2024 alla sua 12edizione, rivolto a tutti i ragazzi delle scuole secondarie di secondo grado, portato avanti con l'obiettivo di sviluppare competenze indispensabili affinché i giovani possano essere cittadini e consumatori più consapevoli, oggi e nel futuro. A partire dal 2024 è nato anche un percorso di divulgazione finanziaria rivolto ai bambini e ragazzi delle scuole primarie e secondarie di primo grado.
Percorsi Young è un progetto molto articolato e fruibile in diverse modalità.

LE ATTIVITÀ CHE FANNO PARTE DI **PERCORSI YOUNG**

LEZIONI DI EDUCAZIONE FINANZIARIA

Nell'anno scolastico 2023-2024, Findomestic ha proposto alle scuole un **kit formativo** rivolto ai professori per supportarli nelle lezioni, e un palinsesto di 21 **Webinar**, volti a presentare ed approfondire i temi chiave dell'educazione finanziaria. Oltre alle tradizionali lezioni sui principali concetti dell'educazione finanziaria, quali credito, solvibilità, gestione del budget familiare, carte di credito, sistemi di pagamento, sono state integrate lezioni anche su temi di attualità, come i mercati finanziari, il Bilancio di esercizio il Documento di sostenibilità. Sempre presente ed attualizzata la lezione sulla sicurezza informatica. In aggiunta ai Webinar online, sono state svolte anche **lezioni di educazione finanziaria 'in presenza'** presso alcune scuole con il coinvolgimento degli Ambassador Findomestic, dipendenti che si propongono volontari per svolgere le lezioni.

PERCORSO PER LE COMPETENZE TRASVERSALI E L'ORIENTAMENTO (PCTO)

Dal 2021 Findomestic propone un Percorso per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (ex alternanza scuola lavoro) denominato "**Find Your Future**", da fruire on line, conforme alle indicazioni del MIUR (Ministero dell'Istruzione e del Merito) e da inserire nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa. Tale percorso è dedicato ad approfondire la conoscenza dell'ecosistema-banca, la sua struttura, i percorsi di studio più richiesti e le professioni più diffuse, anche attraverso dei video in cui Manager e Ambassador Findomestic si raccontano e descrivono le attività che svolgono nel loro lavoro quotidiano, trasmettendo il loro know-how ai partecipanti.

PERCORSI KIDS

Lanciato a Settembre 2024 dopo una fase di test, il progetto prevede l'invio alle **scuole primarie di I e II grado** che ne fanno richiesta, di un kit formativo da utilizzare in classe, così da raggiungere gli studenti più giovani con i temi dell'educazione finanziaria. Il kit prevede l'utilizzo di un game appositamente pensato per un pubblico giovane.

LA PIATTAFORMA GAMIFICATA CON ACCESSO DA WWW.PERCORSIYOUNG.IT

Una piattaforma digitale, interattiva e internazionale, con video, quiz, un glossario interattivo, un gioco di simulazione della gestione del Budget (**Your Budget Game**), composta da 3 moduli didattici, con una sezione specifica dedicata agli studenti, una agli insegnanti ed una alle famiglie.

GLOBAL MONEY WEEK

La Global Money Week è la manifestazione internazionale dedicata all'alfabetizzazione finanziaria dei giovani fin dall'età prescolare, organizzata dall'OCSE dal 2012 nel mese di marzo, e coordinata in Italia dal Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria. Nel 2024 si è tenuta la decima edizione dal 18 al 24 marzo, intitolata **"Proteggi il tuo denaro, metti al sicuro il tuo futuro"** (**"Protect your money, secure your future"**). Il tema sottolinea l'importanza di adottare un approccio responsabile e informato nella gestione delle finanze personali, avendo consapevolezza dei potenziali rischi nel settore finanziario ed in particolare per i giovani di quelli connessi a truffe e frodi online ma anche più in generale a quelli derivanti da informazioni e consigli non affidabili presenti sul web. Findomestic, in continuità con gli anni precedenti, ha condiviso la tematica proposta dalla Global Money week, e ha organizzato il 18 marzo un webinar dedicato.

FINDOMESTIC CAMP: 615 STUDENTI, 114 PROGETTI

Ogni anno, a conclusione del percorso formativo «PerCorsi Young», Findomestic organizza un concorso di merito chiamato **Findomestic Camp**, giunto nel 2024 alla 11° edizione. Le classi vengono chiamate a sviluppare un elaborato su una precisa *call to action*, che nel 2024 è stata "**MANAGER PER LA GESTIONE RESPONSABILE DELLE RISORSE FINANZIARIE E AMBIENTALI**". Educazione finanziaria ed educazione ambientale condividono il medesimo scopo: garantire a tutti una vita sicura e sostenibile, contribuendo non solo al proprio benessere ma a quello della società e del Pianeta. È fondamentale educare i più giovani all'ambiente e alla finanza: insegnare a gestire responsabilmente il denaro, a pianificare le spese, a utilizzare con cognizione le risorse naturali.
Agli studenti è stato chiesto di immaginare di appartenere ad un team di professionisti di un istituto bancario e di dover ideare un prodotto o un servizio rivolto a bambini e ragazzi, che utilizzi i temi della sostenibilità ambientale per insegnare i concetti finanziari. Gli elaborati pervenuti sono stati valutati prima da una giuria interna ed in finale, durante l'evento "Findomestic Camp", da una giuria esterna composta da rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori e del Comune di Firenze, esponenti dell'Associazione di Categoria Assofin e del Top Management di Findomestic.

Percorsi People: l'educazione finanziaria rivolta agli adulti

Oltre ai progetti rivolti ai ragazzi, Findomestic offre anche programmi per Adulti. In particolare, nel 2024 si è rivolto sia alle categorie fragili che ai dipendenti dei propri Partner con moduli di educazione finanziaria e digitale erogati in alcuni casi direttamente dagli Ambassador Findomestic. Inoltre, anche gli adulti possono accedere alla piattaforma gamificata Percorsi Young in qualità di genitori o professori. Tra gli adulti fragili sono state raggiunte le donne dei centri antiviolenza di tutta Italia, collegate all'associazione D.i.R.e. - Donne in Rete contro la Violenza: **acquisire una consapevole gestione del proprio budget e un'adeguata conoscenza degli strumenti d pagamento, possono costituire elementi fondamentali nel processo di reinserimento sociale e di indipendenza economica**.

L'EDUCAZIONE FINANZIARIA E DIGITALE ALLA PORTATA DI UN CLIC

A completamento delle attività sul campo, Findomestic sviluppa da anni il sito **www.creditoresponsabile.it**, un sito non-business con contenuti dedicati all'educazione finanziaria ed al mondo digitale. Da esso è possibile anche l'accesso alla piattaforma **www.percorsiyoung.it**. Nel 2024 sono iniziati i lavori di restyling del sito.

PERSONE RAGGIUNTE DAI PROGRAMMI DI EDUCAZIONE FINANZIARIA[15]

Persone raggiunte
37.883
Vs. 48.842 nel 2023

17.466 *Vs. 37.351 nel 2023*
Studenti formati dai professori attraverso kit formativi

5.874 *Vs. 6.804 nel 2023*
Studenti che hanno partecipato a lezioni in Webinar

706 *Vs. 1.070 nel 2023*
Studenti che hanno partecipato a lezioni in presenza

1.094 *Vs. 1.497 nel 2023*
Studenti iscritti alla piattaforma «gamificata»

292 *Vs. 118 nel 2023*
Adulti che hanno ricevuto formazione finanziaria

1.418 *Vs. 2.002 nel 2023*
Studenti PCTO*

11.033 Novità 2024
PerCorsi Kids

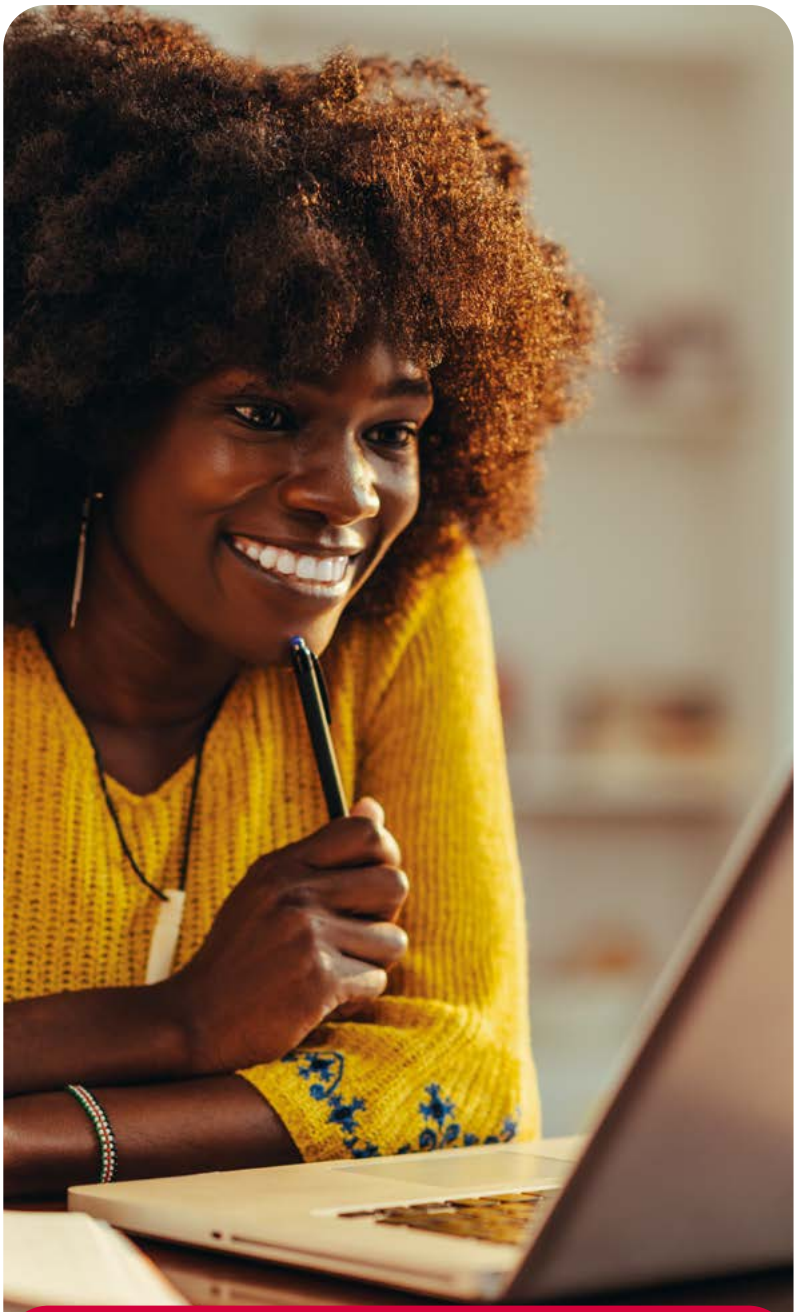
15. Nel 2024 sono considerate il numero di persone che hanno partecipato ad una o più attività educative, diviso fra studenti e adulti. Le lezioni in presenza e in webinar sono state tenute dagli Ambassador Findomestic.
Il calcolo è basato su dati forniti dal fornitore La Fabbrica relativamente a studenti e adulti raggiunti nell'ambito del progetto. I dati forniti si riferiscono all'anno solare anziché all'anno scolastico.

* PCTO = Percorso per le competenze trasversali e l'orientamento.

La variazione dei dati rispetto al 2023 è attribuibile ad una nuova organizzazione delle attività per l'anno scolastico 2024-2025, in particolare all'invio in digitale dei kit ai docenti che ha spostato nel tempo l'utilizzo di questo materiale e la relativa formazione.
Per quanto riguarda, invece, i PerCorsi Kids non è possibile effettuare un confronto con l'anno precedente poiché si tratta di un programma nuovo lanciato nel 2024.

IMPEGNO 7: CONTRIBUIRE AD UNA MIGLIORE EDUCAZIONE ED INCLUSIONE DIGITALE...

... fattore chiave dell'inclusione sociale ed economica, migliorando l'accesso ai device digitali e supportando l'acquisizione delle competenze digitali a chi non le possiede.



A fianco della formazione finanziaria, risulta sempre più determinante, per essere un cittadino partecipe, critico ed informato, avere anche specifiche COMPETENZE DIGITALI.

260
Partecipanti a webinar sull'educazione digitale

Nel 2024 sono stati predisposti dei webinar rivolti agli **studenti** sui temi del digitale nel mondo bancario e della sicurezza informatica.
Inoltre, alcuni temi inerenti il mondo digitale, sono stati integrati nelle lezioni di educazione finanziaria rivolte a quelle **persone** che in ragione di una propria condizione di difficoltà non hanno avuto modo di accedere ad una educazione digitale, questo per rispondere all'esigenza emersa, di fornire strumenti di comprensione della trasformazione digitale in atto.

IL SUPPORTO ALLE COMUNITÀ E AI TERRITORI

Da sempre Findomestic è presente sul territorio con le sue attività di mecenatismo, che esprimono il suo impegno profuso in ambito culturale, ambientale, di ricerca medica e nel campo sociale, attraverso liberalità destinate sia ad enti senza scopo di lucro che ad enti le cui attività, pur perseguendo un profitto, hanno anche un evidente **fine sociale**.

Nel 2024 ha sostenuto 30 enti/associazioni con l'obiettivo di contribuire in modo tangibile e con progetti ben identificati, alle numerose realtà che operano su tutto il territorio italiano. Tra i beneficiari, **20 sono associazioni no profit, 5 sono teatri e realtà culturali fiorentine e 5 sono specifici programmi con finalità sociali**.

Di seguito sono riportati alcuni dei **principali progetti** che Findomestic ha sostenuto. Molti di questi vengono supportati in maniera continuativa, per garantire nel tempo le attività dei beneficiari.

30 Enti e/o associazioni sostenuti da atti di mecenatismo *Vs 32 enti e/o associazioni supportati nel 2023*

IN CAMPO MEDICALE...

ANT - ASSOCIAZIONE NAZIONALE TUMORI

Visite di prevenzione contro i tumori mammella, testicoli, tiroide e melanoma e sostegno alle attività domiciliari dei malati di tumori.

CENTRO DI RIABILITAZIONE ONCOLOGICA ISPRO-LILT

Sostegno alle attività del Centro di Riabilitazione Oncologica ISPRO-LILT per la cura delle donne colpite dal tumore al seno. ISPRO è l'Istituto per lo Studio, la Prevenzione e la Rete Oncologica che in questo progetto collabora con LILT, la Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori.

TELETHON

Contributo a Telethon per la ricerca di cure per le malattie genetiche rare. Oltre alle donazioni effettuate in continuità con gli anni precedenti, nel corso del 2024 anche i clienti di Findomestic hanno potuto contribuire alla raccolta fondi per Telethon grazie alla funzionalità che permette loro di effettuare una donazione con le carte di credito Findomestic, al momento del prelievo presso gli ATM della Banca Nazionale del Lavoro.

CIEMMEESSE GIROTONDO PER SEMPRE

Acquisto di apparecchi elettromedicali per il Centro di Oncoematologia Infantile dell'Ospedale Pediatrico Anna Meyer di Firenze.

IN CAMPO SOCIALE...

FONDAZIONE RAVA

Raccolta di cibo e farmaci per l'infanzia tramite volontariato aziendale assieme alla Fondazione RAVA.

ARTEMISIA

Sostegno delle attività del centro antiviolenza fiorentino finalizzato ad un restyling della sede, per garantire accoglienza e privacy a donne e bambini.

ALLENAMENTE - VILLA MARAINI

Sostegno di alcuni centriche si occupano di persone in stato di fragilità, come ragazzi affetti da autismo (Centro Allenamente) oppure persone affette da ogni forma di dipendenza (droga, alcol, ludopatia, ecc..), Villa Maraini a Roma.

REGALO SOLIDALE

Iniziativa di Findomestic che vede la devoluzione del regalo di Natale destinato ai dipendenti, a 5 associazioni no profit scelte dai dipendenti stessi. In occasione dei 40 anni di Findomestic gli importi destinati alle associazioni sono stati maggiorati.

IN CAMPO CULTURALE...

SPAZI PER ARTE, CULTURA E CINEMA A FIRENZE

Sostegno ad importanti realtà culturali presenti a Firenze quali mostre di arte moderna e contemporanea, lirica e musica classica, cinema oltre che teatri e spazi per eventi teatrali e musicali (France Odeon, Lo Schermo dell'Arte, Fondazione Palazzo Strozzi, Teatro Verdi, Fondazione Maggio Musicale Fiorentino, Nelson Mandela Forum, Teatro Cartiere Carrara e Musart).

IN CAMPO AMBIENTALE...

LEGAMBIENTE

Associazione ambientalista senza fini di lucro che opera sul territorio italiano. Findomestic ha partecipato ad un'iniziativa di volontariato aziendale organizzata con le società del Gruppo BNP Paribas in Italia per la pulizia dei parchi cittadini (progetto "Park Litter") presso la Fortezza da Basso a Firenze, con oltre 120 colleghi partecipanti. Oltre a Firenze il progetto ha interessato anche i parchi cittadini a Milano e Roma.

I PROGETTI PER I GIOVANI

Altri **progetti** con fini sociali sono rivolti principalmente ai giovani. Tra questi si annoverano l'erogazione di 10 borse di studio, in collaborazione con l'**Università degli Studi di Firenze** che si aggiungono a quelle erogate negli anni precedenti, il cui obiettivo è raggiungere ragazzi meritevoli con un disagio economico, e la manifestazione **le Piaggeliadi**, **con la Polisportiva Firenze Ovest**, il cui obiettivo primario è far trovare nello sport un buon modo per stare insieme in contesti caratterizzati da disagio sociale.

Complessivamente e in continuità con gli anni precedenti Findomestic nel 2024, ha devoluto € 699 mila euro in iniziative con fini sociali, culturali e ambientali.

Per il rilievo attribuito a queste attività, in ottica di renderle sempre più trasparenti ed efficaci, Findomestic, nel 2024 ha incrementato le attività di verifica nei confronti dei destinatari degli atti di mecenatismo, in linea con la **politica "Gestione del mecenatismo"** la quale stabilisce le corrette misure da adottare con persone fisiche e giuridiche che agiscono come controparti, in tutte le attività di mecenatismo. Questa politica ha anche l'obiettivo di responsabilizzare tutto il personale Findomestic rispetto a questa tematica, al fine di evitare, ad esempio possibili conflitti di interessi o atti di corruzione.

La gestione delle attività inerenti la scelta degli enti beneficiari è accentrata presso la Direzione Engagement, Marca e Comunicazione, dove risiede l'unità RSI – Responsabilità sociale d'impresa - in accordo con l'Amministratore Delegato, nel rispetto delle politiche e in base ai principi del Gruppo. Il coinvolgimento dei soggetti interessati avviene senza rappresentanti o intermediari, su base continuativa.

Tutte le azioni intraprese, sono oggetto di rendicontazione annuale al Consiglio di Amministrazione di Findomestic e le attività di mecenatismo confluiscono annualmente con le informazioni sulle liberalità del Gruppo BNP Paribas.

IL VOLONTARIATO D'IMPRESA

Oltre che mediante un supporto finanziario, Findomestic si impegna verso la società anche attraverso le azioni di volontariato dei suoi dipendenti e a tal fine, aderisce al programma di volontariato del Gruppo BNP Paribas **#1MillionHours2Help**.

1MILLIONHOURS2HELP

#1MillionHours2Help è il programma di volontariato d'impresa del Gruppo BNP Paribas che ambisce a promuovere il coinvolgimento in prima persona dei dipendenti in azioni pratiche per un mondo più giusto e più responsabile, anche da un punto di vista ambientale. Esso si basa su **4 driver**, in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, **per generare un impatto sociale positivo sulla comunità**:

- **Promuovere l'inclusione sociale dei giovani**
- **Accelerare la transizione energetica e preservare la biodiversità**
- **Supportare le iniziative di imprenditorialità sociale**
- **Sviluppare le comunità locali**

L'OBIETTIVO DI GRUPPO È DI RAGGIUNGERE 1 MILIONE DI ORE DI VOLONTARIATO, SUDDIVISO IN DUE ANNI, PER UN TOTALE DI 500 MILA ORE ALL'ANNO.

Il volontariato dei dipendenti è stato svolto in occasione delle attività, organizzate da Findomestic e dal Gruppo BNP Paribas Italia, qui sotto riportate:

- **Educazione finanziaria** con i suoi Ambassador Findomestic, dipendenti che su base volontaria svolgono le lezioni di educazione finanziaria in Webinar o in presenza;
- "**Farmacia per i bambini**", iniziativa nazionale per la sensibilizzazione sui diritti dei bambini e la raccolta di farmaci e prodotti babycare per i bambini in povertà sanitaria;
- **Volontariato presso ANT** – Associazione Nazionale Tumori, attività di raccolta fondi e supporto nelle attività degli uffici ANT;
- **Volontariato con Legambiente** per la pulizia delle aree urbane/parchi pubblici.
- **Volontariato con Telethon**: Staffetta 8X20 a Firenze, Milano e Roma.

Attività svolte nel 2024 dai dipendenti Findomestic

3.002 ore di volontariato
Vs 1.364 ore nel 2023

773 dipendenti volontari di cui 59 Ambassador per l'educazione finanziaria
Vs 324 nel 2023

APPENDICE

FINDOMESTIC BANCA: **IL PROFILO**

Tabella di raccordo tra temi prioritari di sostenibilità e Sustainable Development Goals

TEMI MATERIALI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Inclusione Finanziaria								■									
Trasparenza della comunicazione verso la clientela									■			■					
Innovazione e digitalizzazione								■	■								
Gestione responsabile della catena di fornitura											■	■					
Pari opportunità nei percorsi di carriera, diversità ed inclusione					■			■		■							
Etica ed integrità									■			■					
Gestione degli impatti ambientali							■				■	■	■				
Prodotti e servizi ad impatto sociale e ambientale													■	■			
Supporto/contributo ai territori e alle comunità			■		■						■		■				
Sviluppo, benessere e coinvolgimento del personale				■				■									
Customer Advocacy								■	■								
Privacy, Sicurezza e protezione dei dati									■								
Educazione finanziaria e digitale				■				■									

Paragrafo:
LA GOVERNANCE DELLA BANCA

Il Consiglio di Amministrazione (situazione al 31/12/2024)

NOME E COGNOME	ETÀ	GENERE	INCARICO	DATA INIZIO / FINE INCARICO	ESECUTIVO / NON ESECUTIVO	INDIPENDENTE / NON INDIPENDENTE	COMPETENZE RILEVANTI PER GLI IMPATTI ESG [16]	ESPERIENZA SPECIFICA PREGRESSA IN FINDOMESTIC
Claudia Cattani	>50	F	Presidente	28/07/2023 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	Non esecutivo	Non indipendente	alto	Presidente Collegio Sindacale
Chiaffredo Salomone	>50	M	Vice presidente	11/12/2009 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	Non esecutivo	Non indipendente	medio	Amministratore Delegato e Direttore Generale
Marco Tarantola	>50	M	Amministratore delegato e Direttore generale	26/01/2024 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	Esecutivo	Non indipendente	alto	
Gilles Zeitoun	>50	M	Consigliere	25/01/2019 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	Non esecutivo	Non indipendente	alto	Amministratore Delegato e Direttore Generale negli anni 2019 -2024
Gianluca Luigi Carlo Masciadri	>50	M	Consigliere	29/10/2021 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	Non esecutivo	Non indipendente	medio	
Pascale Dufourcq in Dennery	>50	F	Consigliera	29/10/2021 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	Non esecutivo	Non indipendente	medio	
Jean Deullin	>50	M	Consigliere	19/07/2019 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	Non esecutivo	Indipendente	medio	Head of cards and strategic partnerships
Margherita Mapelli	>50	F	Consigliera	22/04/2021 - approvazione Bilancio al 31/12/2026	Non esecutivo	Indipendente	medio	
Mia Rinetti	>50	F	Consigliera	22/04/2021 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	Non esecutivo	Indipendente	alto	

16. Il livello di competenza su tematiche ESG fa riferimento a quello indicato nella Dichiarazione Sostitutiva trasmessa all'atto di nomina o rinnovo dell'incarico.

Il Comitato Rischi e Controllo Interno[17] (situazione al 31/12/2024)

NOME E COGNOME	ETÀ	GENERE	INCARICO	DATA DI PRIMA NOMINA E DURATA DELLA CARICA	ESECUTIVO / NON ESECUTIVO	INDIPENDENTE / NON INDIPENDENTE	COMPETENZE RILEVANTI PER GLI IMPATTI ESG[18]
Jean Deullin	>50	M	Coordinatore	19/07/2019 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	Non esecutivo	Indipendente	medio
Chiaffredo Salomone	>50	M	Consigliere	11/12/2009 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	Non esecutivo	Non indipendente	medio
Margherita Mapelli	>50	F	Consigliera	22/04/2021 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	Non esecutivo	Indipendente	medio

17. Il Comitato Endoconsiliare Rischi e Controllo Interno (di seguito anche "CERCI") ha la responsabilità relativa alle tematiche ESG e ai relativi rischi. Per maggiori dettagli, si prega di fare riferimento al sottoparagrafo "La Governance della Sostenibilità".

18. Il livello di competenza su tematiche ESG fa riferimento a quello indicato nella Dichiarazione Sostitutiva trasmessa all'atto di nomina o rinnovo dell'incarico.

Il Comitato Nomine (situazione al 31/12/2024)

NOME E COGNOME	ETÀ	GENERE	INCARICO	DATA DI PRIMA NOMINA E DURATA DELLA CARICA	ESECUTIVO / NON ESECUTIVO	INDIPENDENTE / NON INDIPENDENTE	COMPETENZE RILEVANTI PER GLI IMPATTI ESG[19]
Mia Rinetti	>50	F	Coordinatrice	22/04/2021 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	Non esecutivo	Indipendente	alto
Jean Deullin	>50	M	Consigliere	19/07/2019 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	Non esecutivo	Indipendente	medio
Gilles Zeitoun	>50	M	Consigliere	22/04/2021 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	Non esecutivo	Non indipendente	alto

19. Il livello di competenza su tematiche ESG fa riferimento a quello indicato nella Dichiarazione Sostitutiva trasmessa all'atto di nomina o rinnovo dell'incarico.

Il Comitato Remunerazioni (situazione al 31/12/2024)

NOME E COGNOME	ETÀ	GENERE	INCARICO	DATA DI PRIMA NOMINA E DURATA DELLA CARICA	ESECUTIVO / NON ESECUTIVO	INDIPENDENTE / NON INDIPENDENTE	COMPETENZE RILEVANTI PER GLI IMPATTI ESG[20]
Margherita Mapelli	>50	F	Coordinatrice	22/04/2021 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	Non esecutivo	Indipendente	medio
Jean Deullin	>50	M	Consigliere	19/07/2019 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	Non esecutivo	Indipendente	medio
Gilles Zeitoun	>50	M	Consigliere	22/04/2021 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	Non esecutivo	Non indipendente	alto

20. Il livello di competenza su tematiche ESG fa riferimento a quello indicato nella Dichiarazione Sostitutiva trasmessa all'atto di nomina o rinnovo dell'incarico.

Il Collegio Sindacale (situazione al 31/12/2024)

NOME E COGNOME	ETÀ	GENERE	INCARICO	DATA DI PRIMA NOMINA E DURATA DELLA CARICA	ESECUTIVO / NON ESECUTIVO	INDIPENDENTE / NON INDIPENDENTE	COMPETENZE RILEVANTI PER GLI IMPATTI ESG [21]
Francesco Mancini	>50	M	Presidente	17/09/2021 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	N/A	N/A	medio
Anna Lenarduzzi	40-50	F	Sindaco Effettivo	20/04/2018 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	N/A	N/A	medio
Giorgio Garolfi	>50	M	Sindaco Effettivo	12/07/2021 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	N/A	N/A	medio
Chiara Masi	>50	F	Sindaco Supplente	12/07/2021 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	N/A	N/A	basso
Emanuele Rossi	>50	M	Sindaco Supplente	23/04/2024 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	N/A	N/A	basso

21. Il livello di competenza su tematiche ESG fa riferimento a quello indicato nella Dichiarazione Sostitutiva trasmessa all'atto di nomina o rinnovo dell'incarico.

L'Organo di Vigilanza (situazione al 31/12/2024)

NOME E COGNOME	ETÀ	GENERE	INCARICO	DATA DI PRIMA NOMINA E DURATA DELLA CARICA	ESECUTIVO / NON ESECUTIVO	INDIPENDENTE / NON INDIPENDENTE	COMPETENZE RILEVANTI PER GLI IMPATTI ESG [22] [23]
Francesco Mancini	>50	M	Presidente	17/09/2021 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	N/A	N/A	medio
Anna Lenarduzzi	40-50	F	Componente	20/04/2018 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	N/A	N/A	medio
Irma Conti	>50	F	Componente	23/04/2024 – approvazione Bilancio al 31/12/2026	N/A	N/A	N/A

22. Il livello di competenza su tematiche ESG fa riferimento a quello indicato nella Dichiarazione Sostitutiva trasmessa all'atto di nomina o rinnovo dell'incarico.

23. I sindaci sono tenuti a compilare un format specifico dalla Banca Centrale Europea (BCE), che include una serie di domande riguardanti diverse tematiche, tra cui anche quelle relative agli aspetti ambientali, sociali e di governance (ESG). Per quanto riguarda i membri dell'organo di vigilanza, non è previsto l'obbligo di compilare questo stesso formato. Di conseguenza, le informazioni relative a questi ultimi non sono disponibili, ad esclusione per i membri componenti anche del Collegio Sindacale.

CAPITOLO: PILASTRO CIVICO

Paragrafo: CHI SONO I DIPENDENTI DI FINDOMESTIC[24]

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E PER GENERE	2024	2023	2022
CONTRATTI A TEMPO INDETERMINATO	2.509	2.540	2.557
di cui donne	1.336	1.348	1.350
di cui uomini	1.173	1.192	1.207
CONTRATTI A TEMPO DETERMINATO[25]	158	184	230
di cui donne	79	85	123
di cui uomini	79	99	107
DIPENDENTI AD ORARIO NON GARANTITO[26]	0	0	0
di cui donne	0	0	0
di cui uomini	0	0	0
TOTALE	**2.667**	**2.724**	**2.787**
di cui donne	1.415	1.433	1.473
di cui uomini	1.252	1.291	1.314

24. I dati riportati si riferiscono al numero effettivo di persone e coincidono con quelli comunicati al gruppo BNPP.
25. Nota: include i contratti di inserimento.
26. I dipendenti con orario non garantito sono assunti dall'impresa senza la garanzia di un numero minimo o fisso di ore di lavoro. Il dipendente può aver bisogno di rendersi disponibile per il lavoro come richiesto, ma l'impresa non è contrattualmente obbligata a offrire al dipendente un numero minimo o fisso di ore di lavoro al giorno, alla settimana o al mese.

LAVORATORI NON DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO	2024	2023	2022
CONTRATTI DI SOMMINISTRAZIONE[27]	7	3	1
STAGISTI	3	4	3

27. Il contratto di somministrazione di lavoro è il contratto, a tempo indeterminato o determinato, con il quale un'agenzia di somministrazione mette a disposizione di un utilizzatore (un'azienda o una banca) uno o più lavoratori suoi dipendenti.

FASCE DI ETÀ DEL PERSONALE DIPENDENTE	2024	2023	2022
SOTTO I 30 ANNI	226	279	391
30 – 50 ANNI	1.459	1.549	1.617
SOPRA I 50 ANNI	982	900	779
TOTALE	**2.667**	**2.724**	**2.787**

Numero di dipendenti suddivisi per area geografica e per genere

TOTALE DEI DIPENDENTI SUDDIVISI PER AREA GEOGRAFICA E PER GENERE	2024	2023	2022
NORD	430	440	459
di cui donne	238	243	252
di cui uomini	192	197	207
CENTRO [28]	1.686	1.726	1.759
di cui donne	883	893	917
di cui uomini	803	833	842
SUD E ISOLE	551	558	569
di cui donne	294	297	304
di cui uomini	257	261	265
TOTALE	**2.667**	**2.724**	**2.787**

28. Nota: il personale commerciale in mobilità è attribuito all'area Centro in quanto Firenze è la sede amministrativa di appartenenza.

Numero di dipendenti coperti dalla contrattazione collettiva

NUMERO DI DIPENDENTI COPERTI DALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	2024	2023	2022
TOTALE DIPENDENTI	2.667	2.724	2.787
NUMERO DI DIPENDENTI COPERTI DALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	2.667	2.724	2.787
PERCENTUALE	**100%**	**100%**	**100%**

Numero di dipendenti suddivisi per area di inquadramento e per genere

NUMERO DEI DIPENDENTI SUDDIVISI PER AREA DI INQUADRAMENTO E PER GENERE	2024	2023	2022
DIRIGENTI	59	61	55
di cui donne	17	18	14
di cui uomini	42	43	41
QUADRI	807	769	747
di cui donne	289	268	255
di cui uomini	518	501	492
IMPIEGATI	1.801	1.894	1.985
di cui donne	1.109	1.147	1.204
di cui uomini	692	747	781
TOTALE	**2.667**	**2.724**	**2.787**
di cui donne	1.415	1.433	1.473
di cui uomini	1.252	1.291	1.314

Numero di membri del Comitato di Direzione per genere

(Il perimetro include la posizione di Direttore Generale / Amministratore Delegato)

NUMERO DI MEMBRI DEL COMITATO DI DIREZIONE PER GENERE	2024	2023	2022
UOMINI	11	10	10
DONNE	3	4	4
TOTALE	**14**	**14**	**14**

Paragrafo: LA SELEZIONE DEL PERSONALE

NUMERO DI CESSAZIONI	2024	2023	2022
NUMERO DI DIPENDENTI A TEMPO INDETERMINATO	2.509	2.540	2.557
NUMERO DI DIPENDENTI A TEMPO INDETERMINATO CESSATI	45	36	43

TASSO DI TURNOVER[29]	2024	2023	2022
TASSO DI TURNOVER	1,8%	1,4%	1,7%

29. Il tasso di turnover è dato dal rapporto tra il numero di dipendenti a tempo indeterminato cessati ed il numero totale dei dipendenti.

Paragrafo: LA FORMAZIONE

Ore di formazione erogate e media delle ore di formazione

ORE DI FORMAZIONE PER AREE DI INQUADRAMENTO	2024	2023	2022
DIRIGENTI	2.868	3.291	3.668
QUADRI	28.949	30.938	33.264
IMPIEGATI	79.519	88.437	92.645
TOTALE	**111.336**	**122.667**	**129.577**

ORE DI FORMAZIONE PER GENERE	2024	2023	2022
DONNE	52.564	64.378	66.446
UOMINI	58.772	58.289	63.131
TOTALE	**111.336**	**122.667**	**129.577**

MEDIA DELLE ORE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE FORMATO	2024	2023	2022[30]
MEDIA ORE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE FORMATO	36,90	40,3	-
di cui donne	37,20	40,6	-

30. Dati calcolabili solo a partire dall'anno 2023.

Paragrafo:
DIVERSITÀ, EQUITÀ E INCLUSIONE

Dipendenti con disabilità (totale e suddivisi per genere)

	2024	2023	2022
PERSONE CON DISABILITÀ	159	161	162
TOTALE ORGANICO	2.667	2.724	2.787
PERCENTUALE	6,0%	5,9%	5,8%

	2024			2023			2022		
	UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
PERSONE CON DISABILITÀ	71	88	159	73	88	161	76	86	162
PERCENTUALE	45%	55%	100%	45%	55%	100%	47%	53%	100%

Paragrafo:
EQUA RETRIBUZIONE DEL PERSONALE

Divario retributivo di genere

DIVARIO RETRIBUTIVO DI GENERE [31]	2024	2023	2022
DIRIGENTI	20%	23%	22%
QUADRI	3%	3%	5%
IMPIEGATI	0%	0%	1%

TIPO DI BENEFIT	PREVISTO PER:			
	CONTRATTI A TEMPO INDETERMINATO	CONTRATTI A TEMPO DETERMINATO	FULL TIME	PART TIME
POLIZZA INFORTUNI	X	X	X	X
POLIZZA SANITARIA	X	-	X	X
FONDO PENSIONE	X	X (per contratti di durata pari o superiore a 5 mesi)	X	X
POLIZZA VITA DIPENDENTI	X	-	X	X
CONTRIBUTO MUTUI DIPENDENTI	X	-	X	X
CONTRIBUTO FINANZIAMENTI DIPENDENTI	X	-	X	X

31. Differenza tra i livelli retributivi medi corrisposti ai lavoratori di sesso femminile e a quelli di sesso maschile, espressa in percentuale del livello retributivo medio dei lavoratori di sesso maschile.

Remunerazione totale annua della persona che percepisce il salario più elevato e la remunerazione totale annua mediana di tutti i dipendenti[32]

RAPPORTO DELLA REMUNERAZIONE DELLA PERSONA PIÙ PAGATA E LA MEDIANA DEI DIPENDENTI	2024	2023	2022
RAPPORTO DELLA REMUNERAZIONE TOTALE[33]	11,63	10,35	9,91
RAPPORTO DELL'AUMENTO PERCENTUALE	5,57%	-1,36%	N/A

32. Il calcolo non è stato condotto usando la media come previsto dal GRI 2-21, ma con la mediana.
33. I dati riportati sono stati ricavati attraverso l'estrazione dei totali lordi erogati relativi agli anni di riferimento, escludendo per ogni anno gli assunti e cessati nel corso di anno e considerando le retribuzioni nel regime orario specifico, quindi presenti dipendenti retribuiti a part-time.

Paragrafo: IL BENESSERE E LA SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI

	2024			2023			2022		
	UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Dipendenti che hanno diritto al congedo per motivi di famiglia	500	603	1.103	523	646	1.169	518	632	1.150
Dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari	75	209	284	56	191	247	68	174	242
Numero totale di dipendenti	1.252	1.415	2.667	1.291	1.433	2.724	1.314	1.473	2.787
Percentuale di dipendenti aventi diritto	40%	43%	41%	41%	45%	43%	39%	43%	41%
Percentuale di dipendenti che hanno usufruito dei congedi parentali degli aventi diritto	15%	35%	26%	11%	30%	21%	13%	28%	21%

Paragrafo: LA SALUTE E SICUREZZA IN FINDOMESTIC

Numero e Tasso d'infortuni sul lavoro

INFORTUNI E MALATTIE PROFESSIONALI	2024	2023	2022
NUMERO INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI (ESCLUSI ITINERE)	6	4	4
NUMERO DI DECESSI	0	0	0
NUMERO DI ORE LAVORATE	3.982.347,72	4.070.841,67	4.074.227,64
TASSO DI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI	1,51	0,98	0,98
GIORNI PERSI PER INFORTUNI SUL LAVORO	216	97	26

Paragrafo:
I CONSUMI DI ENERGIA[34]

Consumi energetici

CONSUMI DI ENERGIA[35]	2024	2023	2022
ENERGIA ELETTRICA (kWh)	4.053.367	4.571.672	6.067.828
di cui rinnovabile (%)	100,00%	96,02%	96,76%
METANO (kWh)	1.192.577	1.053.610	1.240.633
GASOLIO (kWh)	3.535	1.119	3.291
TOTALE ENERGIA CONSUMATA	**5.249.480**	**5.626.401**	**7.311.752**

34. Sebbene BNP Paribas (BNPP) abbia sviluppato una metodologia di rendicontazione a livello di gruppo conforme alle più recenti normative europee sulla sostenibilità, Findomestic ha optato per mantenere un approccio coerente con quello adottato negli anni precedenti, così da garantire la comparabilità dei dati nel tempo. Come per gli anni passati, i dati relativi ai consumi 2024 di energia elettrica, metano e gasolio sono stati raccolti per il periodo dal 1 ottobre 2023 al 31 Luglio 2024 e successivamente annualizzati per fornire una rappresentazione accurata e uniforme dei consumi energetici nel corso dell'anno.

I dati relativi ai consumi di risorse e alle emissioni atmosferiche del 2022 e del 2023 sono tratti dal ***Global Environmental Report - Italy*** per ciascuna annualità.

35. Le conversioni 2024 a KWh sono state effettuate secondo le stime dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) pari a *Gasolio: 10,02 kWh/litro* e *Metano: 10,55 kWh/m³*.

Paragrafo:
LE EMISSIONI ATMOSFERICHE

EMISSIONI DIRETTE ED INDIRETTE DI GHG (t eq CO_2)	2024[36]	2023	2022
METANO	218,79	213,36	251,23
GASOLIO	1,07	0,30	0,88
AUTO A NOLEGGIO A LUNGO TERMINE	859,27	830,58	583,52
TOTALE SCOPE 1	**1.079,13**	**1.044,24**	**835,63**
SCOPE 2 ENERGIA ELETTRICA – METODO *"LOCATION-BASED"*	**1.050,63**	**1.289,21**	**1.734,79**
SCOPE 2 ENERGIA ELETTRICA – METODO *"MARKET-BASED"*	**0**	**55,86**	**90,18**
AUTO PERSONALI	86,11	85,42	90,59
AEREO	210,83	237,45	133,64
TRENO	21,46	174,51	47,92
TOTALE SCOPE 3 - CATEGORIA 6	**318,40**	**497,38**	**272,15**
TOTALE SCOPE 1, 2 E 3	**2.448,17**	**2.830,83**	**2.842,57**

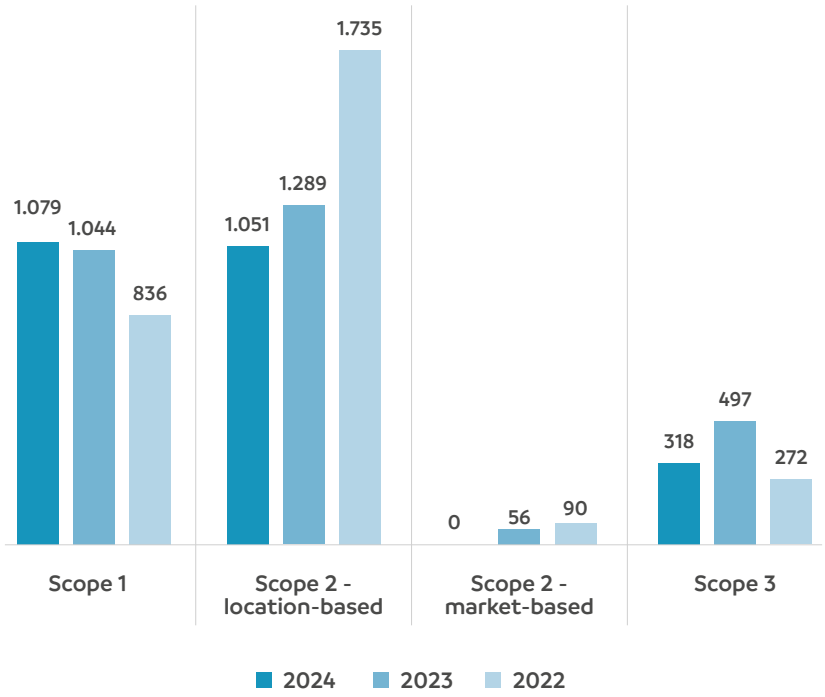
36. La voce di Scope 1 è stata calcolata usando i fattori di emissione del GHG Protocol tool for stationary combustion - version 4.2.

La voce dello Scope 2 - metodo "location based" è stata calcolata usando i fattori di emissione dell'International Agency Energy (IEA - Edition 2024).

La voce dello Scope 2 – metodo "market based" 2024 è pari a 0 dopo che anche gli uffici di Torre Saverio a Napoli si sono dotati di energia elettrica green certificata.

PERCENTUALE LOW CARBON VEHICLES	2024	2023	2022
PERCENTUALE VEICOLI DELLA FLOTTA AZIENDALE A BASSA EMISSIONE	47,90%	29,48%	7,58%

SCOPE 1, 2 E 3 [37] EMISSIONI IN t eq CO_2 [38]



37. **Scope 1** = emissioni dirette di gas ad effetto serra provenienti da fonti che sono possedute o controllate dall'organizzazione. In Findomestic questo corrisponde ai consumi per il riscaldamento degli immobili e per l'attivazione del generatore di energia elettrica attivato durante le prove di emergenza e per la flotta aziendale.

Scope 2 = emissioni indirette di gas ad effetto serra provenienti da elettricità acquistata e consumata dall'organizzazione; quando si parla di «*location-based*» si fa riferimento al metodo per quantificare le emissioni di gas serra basato su fattori di emissione medi della generazione di energia per località definite, compresi i confini nazionali (si fa riferimento al mix energetico nazionale). Oltre al metodo «location-based», esiste anche il metodo di calcolo «*market-based*» il quale è basato su fattori di emissione di mercato che tengono conto dei vari strumenti contrattuali scelti per l'acquisto di energia. In Findomestic questo corrisponde ai consumi per l'illuminazione e per il riscaldamento e il raffrescamento degli immobili;

Scope 3 = emissioni indirette di gas ad effetto serra non incluse nelle emissioni di Scope 2 e che sono legate alle attività a monte e a valle delle operazioni aziendali. In Findomestic questo include le emissioni derivanti dai mezzi di trasporto per le trasferte e i consumi per l'uso di auto personali nel tragitto casa-lavoro, secondo la metodologia indicata dal "GHG Protocol".

38. Si noti che lo Scope 2 – *location-based* indica le emissioni che verrebbero emesse se Findomestic non acquistasse la maggior parte dell'energia indiretta da fonte rinnovabile.

INDICE DEI CONTENUTI GRI

Di seguito è illustrato l'indice dei contenuti del **Documento di Sostenibilità "with reference" agli Standard GRI** applicabili a Findomestic per il Fiscal Year 2024.

GRI ID	INFORMATIVA	NUMERO DI PAGINA O INFORMATIVA	OMISSIONI	SDGs
2-1	Dettagli sull'organizzazione	Retro copertina		
2-2	Entità incluse nel report di sostenibilità	5		
2-3	Periodo di reporting, frequenza e punti di contatto	5		
2-5	Assurance esterna	Il Documento di Sostenibilità di Findomestic non è soggetto ad assurance.		
2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	8-10; 64-67		
2-7	Dipendenti	26; 79		8
2-8	Lavoratori che non sono dipendenti	26; 79		8 10
2-9	Struttura e composizione degli organi di governo	18-20; 76-78		5 16
2-10	Nomina e selezione del più alto organo di governo	Le informazioni sono presenti sul sito ufficiale di Findomestic all'indirizzo www.infofindomestic.it.		5 16
2-12	Ruolo del più alto organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	Il Consiglio di Amministrazione non è responsabile dell'approvazione e della revisione della rendicontazione di sostenibilità. Il Documento viene comunque presentato in informativa al CdA.		16
2-13	Delega delle responsabilità per la gestione degli impatti	18-20		
2-14	Ruolo del più alto organo di governo nell'attività di reporting di sostenibilità	18-20		
2-16	Comunicazione delle criticità	12		
2-17	Conoscenze del più alto organo di governo	76-78		
2-18	Valutazione delle performance del più alto organo di governo	Le informazioni sono presenti sul sito ufficiale di Findomestic all'indirizzo www.infofindomestic.it.		

2-19	Politiche di remunerazione	35-36		
2-21	Rapporto sulla remunerazione totale annua	83		
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	2-3		
2-23	Impegno in termini di policy	11-13		16
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	11-13; 54-55; 63		
2-26	Meccanismo per richiedere consigli o per sollevare reclami	12		16
2-28	Appartenenza ad associazioni	55		
2-29	Approccio allo stakeholder engagement	54-57		
2-30	Adesione alla contrattazione collettiva	35 - È applicato il contratto collettivo di categoria a tutti i dipendenti di Findomestic.		8
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	12		16
302-1	Consumi energetici	La metodologia utilizzata per il calcolo prevede la raccolta di dati da sistemi automatici di monitoraggio dei consumi o, in casi limitati, di stime basate sulla spesa per consumi energetici.		7 12 13
305-1	Emissioni generate dai consumi diretti (Scope 1)	La metodologia utilizzata per il calcolo delle emissioni 2024 prevede l'utilizzo di fattori di conversione pubblicati da GhG Protocol - GHG Emissions from Stationary Combustion (English) – versione 4.2.		12 13
305-2	Emissioni generale dai consumi indiretti (Scope 2)	La metodologia utilizzata per il calcolo delle emissioni 2024 prevede l'utilizzo di fattori di conversione pubblicati dall'International Energy Agency (database 2024).		13 14
305-8	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	62		16
401-1	Nuove assunzioni e turnover	26		8 10
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno che non sono garantiti ai dipendenti a tempo parziale	36; 82		3 5 8
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	38		8

403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	38		
403-3	Servizi per la salute professionale	38		
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	38		
403-9	Infortuni sul lavoro	83 - Gli infortuni degli agenti non vengono monitorati dalla Banca in quanto si configurano come lavoratori indipendenti che non operano all'interno delle sedi Findomestic.	I dati e le informazioni relative agli infortuni dei lavoratori non dipendenti non sono monitorati in quanto l'attuale normativa italiana applicabile non prevede l'obbligo della raccolta di tale tipologia di dato.	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	29-30; 81		
404-2	Programmi per la gestione delle competenze e per l'apprendimento continuo	29-30		
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	29		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	32-35; 76-80		
405-2	Rapporto tra il salario base e remunerazione totale delle donne rispetto agli uomini	82		
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	26; 32-36		
414-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	62		
G4-FS13	Punti di contatto presenti in aree a bassa densità abitativa ed economicamente svantaggiate per tipo	14-15		
G4-FS14	Iniziative per il miglioramento degli accessi ai servizi finanziari per le persone più svantaggiate	47-49		

FINDOMESTIC BANCA S.P.A.
Sede Legale e Amministrativa Viale Belfore, 26 - 50144 Firenze - I
Capitale sociale 659.403.400 i.v. - R.E.A. 370219 (FI) - C.F./P.I. e R.I. di FI n. 03562770481
Albo delle Banche N. 5396 - Iscritta all'Albo dei Gruppi Bancari come "Findomestic Gruppo" al n. 3115
Indirizzo PEC: fndomestic_banca_pec@fndomesticbanca.telecompost.it
Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte del Socio Unico
BNP Paribas Personal Finance S.A. - Parigi (Gruppo BNP Paribas)
Associata ABI Associazione Bancaria Italiana - Associata ASSOFIN Associazione Italiana del Credito al Consumo ed Immobiliare
Registro degli Intermediari Assicurativi presso IVASS Sezione "D" N. 000200406
Società sottoposta al controllo ed alla vigilanza di Banca d'Italia e dell'IVASS