

Il bilancio di sostenibilità di Findomestic Banca

2023



INDICE

Una questione di responsabilità	2
Come leggere il Bilancio di Sostenibilità	4
Nota metodologica	4
L'Analisi di Doppia Materialità	6
Findomestic Banca: il profilo	8
Findomestic e il Gruppo BNP Paribas	10
La Ragion d'essere di Findomestic	14
La governance della Sostenibilità	16
Etica ad Integrità	20
La gestione dei rischi aziendali	24
Il percorso di transizione	29
I risultati economici di Findomestic	30
Pilastro civico	32
IMPEGNO 1: creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo...	33
Chi sono i dipendenti di Findomestic	34
La selezione del personale	34
Il benessere e la soddisfazione dei dipendenti	35
La valutazione del personale e lo sviluppo professionale	36
Diversità e Pari opportunità	38
Le relazioni della Banca con i propri dipendenti	44
Le relazioni sindacali	48
La salute e sicurezza in Findomestic	48
IMPEGNO 2: avere un impatto neutro sull'ambiente...	49
La gestione efficiente del patrimonio immobiliare	49
I consumi di risorse	50
La gestione dei rifiuti	51
Le emissioni atmosferiche	52
La sensibilizzazione del personale a tutela dell'ambiente	53
Pilastro Economico	54
IMPEGNO 3: favorire l'accesso ai nostri servizi finanziari a un numero maggiore di clienti...	55
Offerta di prodotti adeguati e trasparenti	55
La digitalizzazione dei prodotti e servizi	57
Il sostegno ai clienti in difficoltà	58
La presenza di Findomestic sul territorio e la prossimità al cliente	60
IMPEGNO 4: aiutare i nostri clienti a ridurre il loro impatto ambientale...	62
IMPEGNO 5: costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile)...	66
L'ascolto e il dialogo con il cliente	69
Le fonti di ascolto dell'azienda	71
La gestione responsabile del recupero crediti	73
I Fornitori e Partner	74
Pilastro Sociale	76
IMPEGNO 6: contribuire all'educazione finanziaria e alla consapevolezza sul consumo sostenibile...	77
IMPEGNO 7: contribuire ad una migliore educazione ed inclusione digitale...	80
Il supporto alle comunità e ai territori	81
Appendice	86
Findomestic Banca: il profilo	86
Capitolo: Pilastro civico	93
Indice dei contenuti ESRS	102

UNA QUESTIONE DI RESPONSABILITÀ



Marco Tarantola
Amministratore Delegato
e Direttore Generale

Ai nostri stakeholder

Nel 2023, in un contesto economico e di mercato ancora fortemente influenzato da instabilità ed incertezze, causate dall'aumento dei tassi di interesse e di inflazione, conseguenza della crisi geopolitica, abbiamo mantenuto la nostra traiettoria di sviluppo definita nel piano strategico "Impulse 2025" e la nostra ambizione di contribuire ad un modello economico più sostenibile, in linea con la **nostra ragion d'essere**.

Tale percorso è confermato dall'incremento dell'erogazione dei finanziamenti con finalità sostenibile, orientati principalmente a supportare la transizione energetica dei clienti o le loro scelte di mobilità più sostenibile, che nel 2023 ha registrato un +22% rispetto al 2022, per un totale di € 262 milioni di produzione. Questo grazie anche alle ulteriori campagne per il **Prestito Personale Green**, offerta che propone un tasso agevolato per gli acquisti rientranti in efficientamento energetico e di mobilità, e agli accordi con i nostri partner commerciali di rilievo. In questa ottica, continua anche la **collaborazione con PerMicro** che ha registrato, a dicembre 2023, 502 pratiche segnalate da Findomestic, per un importo complessivo di oltre 3.777.000 €, con un incremento del 51% rispetto allo scorso anno.

Il 2023 ha visto, anche, l'arricchimento dei nostri servizi per accompagnare i clienti attraverso strumenti innovativi con un'impronta più sostenibile come:

- **la funzionalità "Impronta Ecologica"** nell'App, attraverso la quale i correntisti Findomestic possono individuare tutti quei comportamenti sostenibili che generano risparmio di CO₂ a fronte di un acquisto,
- **il lancio dell'app E-move**, un vero assistente e consulente virtuale per scegliere l'auto elettrica migliore in base alle proprie abitudini di viaggio,
- **"Soluzioni per la casa"** sul sito Findomestic: il nuovo "ecosistema" per fornire delle informazioni sui prodotti e servizi intorno alla casa e orientarsi rispetto agli incentivi fiscali disponibili per la transazione energetica.

In effetti, lo spirito di innovazione che contraddistingue Findomestic, porta alla ricerca costante di soluzioni per rendere sempre più trasparenti e accessibili i nostri servizi, grazie a un **modello omnicanale** e alla nostra presenza su tutto il territorio italiano. Tra le innovazioni più significative del 2023 sono da segnalare:

- **self in store**, il quale prevede oltre ad una semplificazione dell'attivazione di nuovi prodotti anche un nuovo processo di vendita, con un'interazione tra canale fisico e canale online,
- **legal design**, un modo innovativo di scrittura dei documenti legali che combina i concetti, le nozioni legali e i riferimenti normativi, con un linguaggio più comprensibile e inclusivo,
- **prestito flessibile**, prodotto che supporta il cliente davanti a situazioni di criticità, esercitando le opzioni di cambio dell'importo della rata, abbassamento o salto della rata.

A conferma del nostro posizionamento come leader di mercato, **l'indicatore di raccomandabilità "Net Promoter Score"**¹ si è attestato a 60,6 punti (4,8 punti in più rispetto al 2022), supportato anche dal dialogo continuo con i nostri stakeholder attraverso strumenti come l'Osservatorio, la partecipazione ad eventi chiave del settore, il dialogo con le associazioni dei consumatori e di categoria.

Tutto ciò è stato possibile grazie al lavoro delle colleghe e colleghi di Findomestic, verso i quali continuiamo ad impegnarci attivamente per garantire un ambiente di lavoro sostenibile, equo, aperto ed inclusivo.

È per questo motivo che nel 2023 abbiamo adottato il nuovo modello operativo della Direzione HR, ispirato ai **valori e ai principi del manifesto Agile**, e orientato alla generazione di valore con e per il dipendente, ed abbiamo rinnovato la **certificazione GEEIS**, con l'obiettivo principale di valorizzare le diversità e l'inclusione come elementi strategici. La conferma del certificato **Top Employer Italia** anche per il 2023, per l'ottavo anno consecutivo, dimostra il nostro impegno su questi temi.

Fieri dei traguardi raggiunti nel 2023 e consapevoli delle sfide che ci aspettano, continueremo ad operare per essere il **budget companion** dei nostri clienti, per supportarli nella gestione del proprio budget mensile e per facilitare l'accesso ad un consumo sempre più sostenibile, per essere "più responsabili, insieme".

L'Amministratore Delegato e Direttore Generale

Findomestic, da anni, è impegnata nel promuovere le tematiche di **responsabilità sociale**. L'educazione finanziaria e digitale è per noi uno strumento di informazione ed inclusione sociale, ed in questo ambito oltre al consolidato **progetto "PerCorsi Young"**, rivolto ai ragazzi delle scuole secondarie, abbiamo ulteriormente rafforzato il progetto **"PerCorsi People"**, rivolto ad una popolazione 'fragile' con percorsi dedicati. L'educazione finanziaria rappresenta per noi anche uno strumento importante di contrasto alla violenza economica, per questo abbiamo esteso il progetto anche alle donne vittime di violenze. Attraverso tutti questi programmi abbiamo raggiunto oltre 49 mila persone nel 2023.

Siamo inoltre presenti sul territorio, con **attività di mecenatismo**, attraverso le quali raggiungiamo le comunità in ambito culturale, sociale, medico e ambientale come, ad esempio, il contributo alle attività dei maggiori Teatri Fiorentini e la consolidata collaborazione con Telethon.

Nel 2023 **abbiamo sostenuto 32 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.

Oltre che mediante un supporto finanziario, diamo un contributo anche attraverso le azioni di volontariato dei nostri dipendenti e a tal fine, aderiamo al programma di volontariato del Gruppo BNP Paribas **#1MillionHours2Help**. Nel corso del 2023 abbiamo svolto circa 1.364 ore di volontariato, rivolte a diverse iniziative come la raccolta di farmaci e prodotti per la prima infanzia per i bambini in povertà sanitaria, raccolta fondi per associazioni senza fine di lucro, pulizia di aree urbane o parchi pubblici.

Negli ultimi anni abbiamo iniziato un importante cambiamento che rappresenta un'evoluzione verso una responsabilità aziendale sempre più ampia e normata. La responsabilità sociale d'impresa (RSI) che si basava su standard volontari ed etici, si è evoluta con l'integrazione dei fattori ESG all'interno delle attività, dei processi e della strategia. Questo implica un'integrazione più rigorosa dei **fattori ambientali, sociali e di governance (ESG)** all'interno delle attività e strategie di business.

Per questo motivo abbiamo 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.

Fra le principali azioni intraprese nel 2023, è da segnalare l'approvazione del **nuovo modello di Governance** in ambito ESG che prevede:

- **l'attribuzione dell'incarico al Comitato Rischi e Controllo Interno** della responsabilità relativa al seguito delle tematiche ESG e ai rischi connessi, a supporto del Consiglio di Amministrazione nel suo ruolo di indirizzo e implementazione della strategia.
- **l'adozione del modello organizzativo c.d. «ibrido»**, il quale assegna le responsabilità di coordinamento delle tematiche ESG e di Sostenibilità alla funzione **Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI)** e in base all'area di propria competenza, alle **altre direzioni aziendali**.

Nell'ambito di questo percorso di allineamento ai criteri ESG, è stata adottata una roadmap di attività, fra queste l'adozione in via preliminare e volontaria degli **Standard di Reporting Europei ESRS** (*European Sustainability Reporting Standards*) previsti dalla Direttiva Europea sul Reporting di Sostenibilità CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive*), per la rendicontazione della **19° edizione del Bilancio di sostenibilità**.

Nella sua veste rinnovata, vogliamo raccontare le scelte operate e le attività svolte nel corso dell'anno che ci consentono di affiancare i nostri stakeholder in questo percorso verso una transizione sostenibile.

Buona lettura,
La Direttrice Engagement Marca & Comunicazione



Lorenza Ciacci
Direttrice Engagement Marca
& Comunicazione

1. Calcolato come differenza tra la percentuale di clienti "promotori" (clienti felici e soddisfatti del prodotto) e la percentuale dei clienti "detrattori" (clienti insoddisfatti che potrebbero danneggiare la reputazione aziendale).

COME LEGGERE IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

NOTA METODOLOGICA

Findomestic Banca S.p.A. pubblica annualmente il proprio Bilancio di Sostenibilità, 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. Il Bilancio di Sostenibilità della Banca è volontario, in quanto Findomestic non è soggetta all'obbligo di redigere la dichiarazione individuale di carattere non finanziario ex D.lgs. n 254/2016, attuativo della direttiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, avvalendosi dell'esonero previsto dall'art 6 del Decreto, in qualità di Società figlia ricompresa nella dichiarazione di carattere non finanziario consolidata, resa dalla Capogruppo BNP Paribas S.A..

Per l'esercizio 2023, Findomestic ha deciso di adottare in via preliminare gli **Standard di Reporting Europei ESRS** (*European Sustainability Reporting Standards*) previsti dalla Direttiva Europea sul Reporting di Sostenibilità, la **CSRD** (*Corporate Sustainability Reporting Directive*). Nello specifico, il Bilancio fa riferimento agli ESRS indicati nella tabella ESRS Content Index a pagina 102, del presente documento, nella quale, per ciascun aspetto proposto dalle linee guida e ritenuto rilevante ("materiale") per Findomestic, è indicata la pagina del Bilancio in cui è possibile trovare il relativo contenuto. I temi trattati all'interno del Bilancio sono quelli che sono risultati più rilevanti, in seguito all'**analisi di doppia materialità**, in quanto in grado di riflettere gli **impatti, i rischi e le opportunità sociali e ambientali** della Banca. Un fattore di novità notevole rispetto al passato è la mappatura dei rischi e delle opportunità insieme agli impatti, in linea con quanto richiesto dagli ESRS.





Processo e perimetro di reporting. La predisposizione del Bilancio di Sostenibilità 2023 si presenta come un vero e proprio processo di rendicontazione con cadenza annuale. Dopo la definizione della lista dei temi materiali e dei relativi impatti, rischi ed opportunità 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 al Bilancio di Sostenibilità, con il compito di controllare e validare tutte le informazioni riportate nel Bilancio, 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 Bilancio di Sostenibilità di Findomestic Banca S.p.A;
- **pubblicato** e scaricabile dal sito internet della Banca.

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 2023. 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 2024 o ad un diverso periodo. In entrambi i casi, le variazioni rispetto al perimetro e al periodo di rendicontazione di riferimento vengono opportunamente segnalate all'interno del Bilancio. Per garantire l'attendibilità delle informazioni riportate, sono state incluse grandezze direttamente misurabili provenienti dalle Direzioni di Findomestic Banca S.p.A., limitando quanto possibile 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. I dati inerenti all'aspetto ambientale di Findomestic, estratti dalla campagna di rendicontazione verso BNP Paribas, denominata EDC (*Environmental Data Campaign*), sono da intendersi validi per il periodo temporale compreso tra il 1 Ottobre 2022 e il 30 Settembre 2023.

L'ANALISI DI DOPPIA MATERIALITÀ

Findomestic Banca è consapevole di quanto sia importante individuare i temi materiali per scegliere correttamente i contenuti del proprio Bilancio di Sostenibilità. Nel 2023, al fine di assicurare un graduale adattamento alle normative e agli standard vigenti in materia di rendicontazione di sostenibilità, la Banca ha deciso di aggiornare e ampliare l'analisi per realizzare un primo esercizio di **Doppia Materialità**. Tale analisi ha avuto ad oggetto non solo gli impatti generati da Findomestic verso l'esterno ma, per la prima volta, anche i rischi e le opportunità provenienti dal contesto esterno.

L'analisi di doppia materialità è stata svolta in allineamento ai nuovi *European Sustainability Reporting Standards*, entrati in vigore nel 2024.

1

Comprensione
del contesto
dell'organizzazione

2

Identificazione
di impatti, rischi
ed opportunità

3

Valutazione
della
significatività

4

Prioritizzazione
di impatti, rischi
ed opportunità



Il processo di analisi ha visto il coinvolgimento di tutto il Top Management² della Banca, includendo anche il Chief Financial Officer e il Chief Risk Officer. Tale processo è stato articolato nelle quattro fasi principali di seguito rappresentate:

- 1. Analisi del contesto** dell'organizzazione, attraverso lo svolgimento di un'analisi di benchmark al fine di identificare gli aspetti rilevanti in considerazione dell'attività svolta e delle aspettative dei propri stakeholder.
- 2. Identificazione di impatti, rischi ed opportunità** partendo dagli aspetti emergenti come più significativi per il settore di riferimento all'interno del benchmark e prendendo come punto di partenza le tematiche identificate nel precedente Bilancio di Sostenibilità. Gli impatti così individuati, sono stati classificati come positivi o negativi, attuali o potenziali e, congiuntamente con i rischi e le opportunità, sono stati sottoposti a validazione o integrazione da parte del Top Management.

² Sono stati intervistati 12 Direttori, tutti membri del Comitato di Direzione di Findomestic, il Chief Financial Officer e il Chief Risk Officer sono stati coinvolti a valle delle interviste per fornire una valutazione complessiva sui risultati.

- 3. Valutazione della significatività degli impatti, dei rischi e delle opportunità** proposti, svolta dal Top Management di Findomestic, attraverso interviste *one to one*, con una votazione circa la magnitudo e la probabilità di accadimento di ciascun impatto, rischio ed opportunità.
- 4. Raggruppamento degli impatti, dei rischi e delle opportunità in temi e prioritizzazione degli stessi:** in base ai risultati della valutazione, gli impatti, i rischi e le opportunità maggiormente significativi per Findomestic, e quindi materiali, sono stati raggruppati in temi ed infine, ricondotti agli impegni del Manifesto contenuti nei Pilastri della Sostenibilità di Findomestic.

Di seguito è illustrata la lista dei 13 temi che sono risultati materiali, e quindi più significativi a valle dall'analisi di doppia materialità, ricondotti all'interno degli impegni del Manifesto Findomestic e dei tre Pilastri della Sostenibilità.

PILASTRO	IMPEGNI	TEMATICHE RILEVANTI - BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023
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		
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
	Supporto/contributo ai territori e alle comunità	

La lista dei temi materiali individuati attraverso l'attività di analisi di doppia materialità, con il dettaglio degli impatti, dei rischi e delle opportunità è disponibile in Appendice.

I temi materiali 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 materiali 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 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 fi-

ducia e sulla corresponsabilità, tutti elementi che confluiscono nel *brand* e nel *payoff* che ne accompagna la comunicazione al pubblico: “Più responsabili, insieme”. 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 responsabile e 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 , che 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 « <i>torre di controllo</i> » 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 .



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, 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.

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.

A tal fine, il Gruppo dispone di piattaforme e linee di business leader in Europa, di una forte presenza internazionale, soprattutto nelle Americhe, e di un'attività solida e in rapida crescita nell'area Asia-Pacifico.

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.



BNP PARIBAS



BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE



Findomestic
GRUPPO BNP PARIBAS



I NUMERI DI BNP PARIBAS NEL MONDO

183 mila
Dipendenti Gruppo



63
Paesi



Presente in Italia dal 1967 come BNP e dal 1979 come Paribas, il Gruppo BNP Paribas ha affermato la sua presenza in Italia 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 e Corporate & Institutional Banking).



Una di queste aziende è **Findomestic Banca S.p.A.**, partecipata al 100% da **BNP Paribas Personal Finance**, società del Gruppo BNP Paribas leader in Francia ed in Europa nel credito al consumo.

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 IN ITALIA

16 mila
dipendenti



14
società



Oltre **5 milioni**
di clienti



I NUMERI DI PARIBAS PERSONAL FINANCE NEL MONDO

N.1
in Europa nel
Credito al Consumo



Oltre **25 milioni**
di clienti nel mondo



CAPITALE SOCIALE FINDOMESTIC	2023
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.³

3. 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 compliance

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

BNP PARIBAS RATING EXTRA-FINANZIARI 2023

AGENZIA	RATING 2023	INTEGRAZIONE NEI RELATIVI INDICI
FTSE RUSSELL	4.4/5 (2023)	TOP 11% del settore Bancario. FTSE4Good Global Index Series
MOODY'S ESG	70/100 (2023)	Performance superiore alla media del settore e 2° nella categoria "Diversified banks"/ Euronext-Vigeo Eiris: Mondo 120, Europa 120, Eurozona 120 e Francia 20
S&P GLOBAL (CORPORATE SUSTAINABILITY ASSESSMENT)	73/100 (2023)	Top 4% del settore bancario (1% in ambito ambientale). DJSI World - DJSI Europe
MSCI	AA (2023)	Performance superiore alla media del settore. Leader del settore ambientale (10/10 vs 5/10 della media di settore)
SUSTAINALYTICS	MEDIUM RISK 24.6/40 (JANV. 2024)	Performance superiore alla media per il settore bancario e per il sottosectore delle banche diversificate
ISS	C+ (2023)	Status Prime, top 10% per Commercial Banks & Capital Market
CDP	A (2023)	In lista A, che copre il 1.5% delle aziende più importanti in base al questionario sul clima
ECOVADIS	68/100 (2023)	Top 10% del rating Universe

RICONOSCIMENTI E CERTIFICAZIONI

RICONOSCIMENTI PER BNP PARIBAS

- BNP Paribas **"Migliore Banca al Mondo"** e **"Migliore Banca per la Finanza sostenibile"** per il terzo anno consecutivo secondo Euromoney;
- BNP Paribas unica banca francese nella classifica 2024 delle **"100 aziende più sostenibili"** dell'organismo canadese Corporate Knights;
- Esempio per le sue buone pratiche in termini di obiettivi basati su **scenari IEA** (International Energy Agency) per definire target di decarbonizzazione per settore e obiettivo energetico rinnovabile nel portafoglio di produzione elettrica;
- BNP Paribas tra le principali società tra 150 istituti finanziari nella classifica **Forest500** per l'anno 2023 dell'ONG Global Canopy.

RICONOSCIMENTI PER FINDOMESTIC

- Findomestic ha ottenuto la certificazione **«Azienda Top Employers Italia** (per l'ottava volta consecutiva) e **Top Employers Europa**»;
- 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 ISO27001 - Sicurezza informatica**.



LA RAGION D'ESSERE DI FINDOMESTIC

Nel 2020 il Gruppo BNP Paribas Personal Finance ha lanciato il **Manifesto dell'Engagement** per accelerare i propri impegni verso la società e 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”



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 equilibrio che bilancia il nuovo modello di business con la redditività della Banca. I principi del Manifesto sono perfettamente integrati nelle strategie aziendali e parte integrante della cultura e della prassi aziendale.



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.

Spiriti 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'azione del Gruppo BNP Paribas di diventare i 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.

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



ECONOMICO



SOCIALE



Essere esemplare come azienda e come datore di lavoro

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

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

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 2023

53%

donne presenti in azienda
in continuità con il 2022

122.600 ore

di formazione erogate
Vs 129 mila nel 2022

99,5%

utilizzo di carta certificata per uso interno ed esterno
in continuità con il 2022

100%

energia elettrica da fonte rinnovabile acquistata da Findomestic*
in continuità con il 2022

Oltre **€ 262 milioni**

finanziamenti con finalità sostenibile (a supporto della transizione energetica e della mobilità sostenibile)
Vs oltre € 215 nel 2022

Oltre **337 mila**

carte di pagamento emesse/rinnovate in PLA (materiale eco-sostenibile)
Vs oltre 433 mila nel 2022

32

enti e/o associazioni supportati con oltre € 480 mila
Vs 38 enti e/o associazioni supportate nel 2022

Oltre **49 mila**

persone raggiunte dai programmi di educazione finanziaria e digitale
Vs 46.286 mila persone raggiunte nel 2022

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

LA GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Negli ultimi anni, i criteri ESG (Environmental, Social, Governance) sono stati sempre più integrati nelle operazioni del Gruppo BNP Paribas e di Findomestic, in risposta anche agli interventi normativi delle autorità europee e nazionali mirati a promuovere la sostenibilità nel sistema finanziario. Ciò ha portato il Consiglio di Amministrazione (di seguito anche “CdA”) di Findomestic all’approvazione, nel 2023, di un **nuovo modello di Governance ESG**.



La rivisitazione del modello è stata attuata anche al fine di garantire 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 nuovo contesto, il **Consiglio di Amministrazione⁴** 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, 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 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.

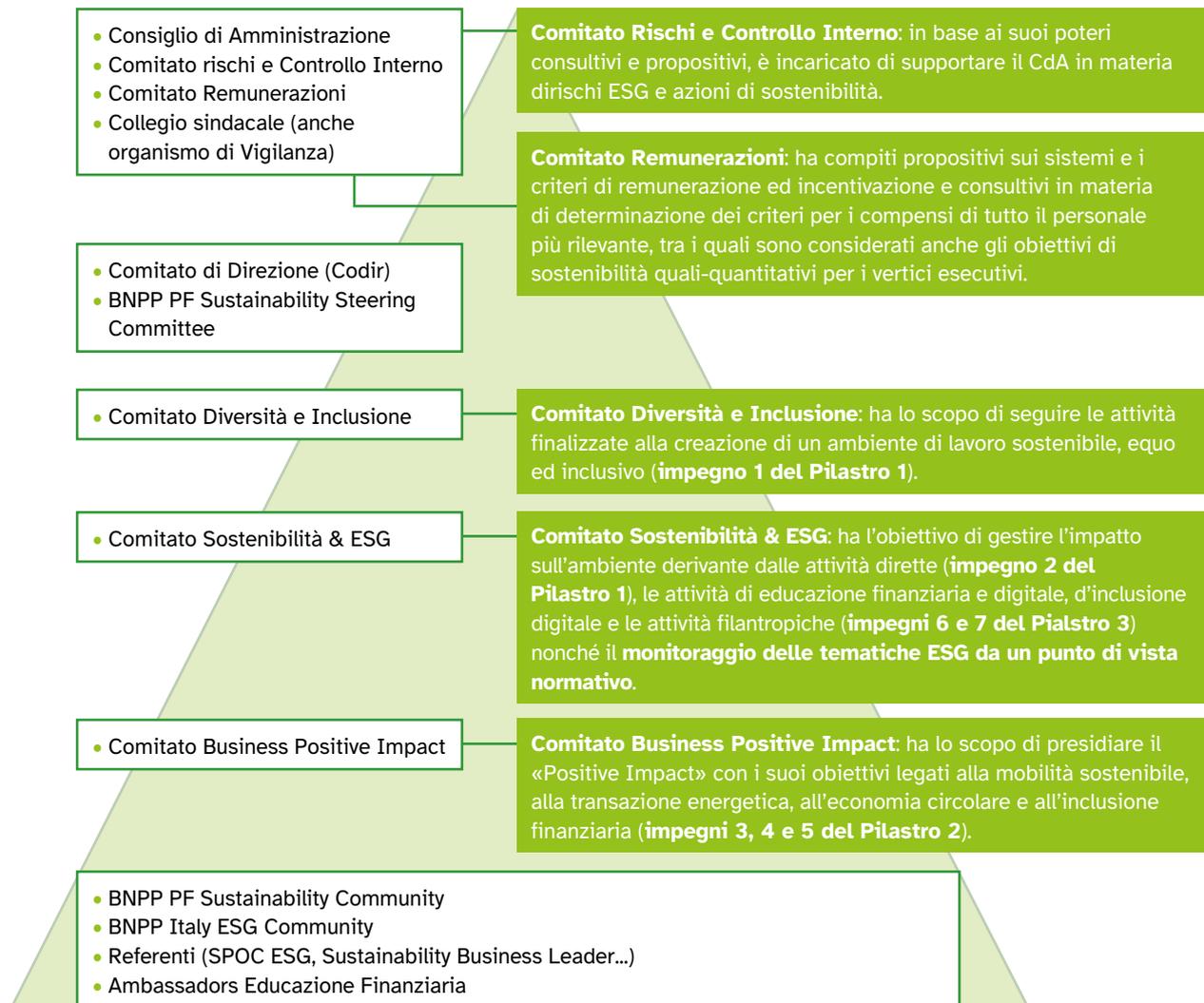
4. Findomestic Banca S.p.A. ha adottato un sistema di governo societario tradizionale composto da Consiglio di Amministrazione, Assemblea dei Soci e Collegio Sindacale. In considerazione del fatto che Findomestic Banca S.p.A. è considerata “banca significativa” (ai sensi dell’art. 6, par. 4 del Regolamento 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.



In particolare, il Comitato svolge funzioni in relazione 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*, 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 al **Collegio Sindacale** dalla Direzione Engagement, Marca & Comunicazione, almeno una volta l’anno. In aggiunta, proprio in recepimento degli stimoli a 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.

IL MODELLO DI CORPORATE GOVERNANCE E ESG DI FINDOMESTIC

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.

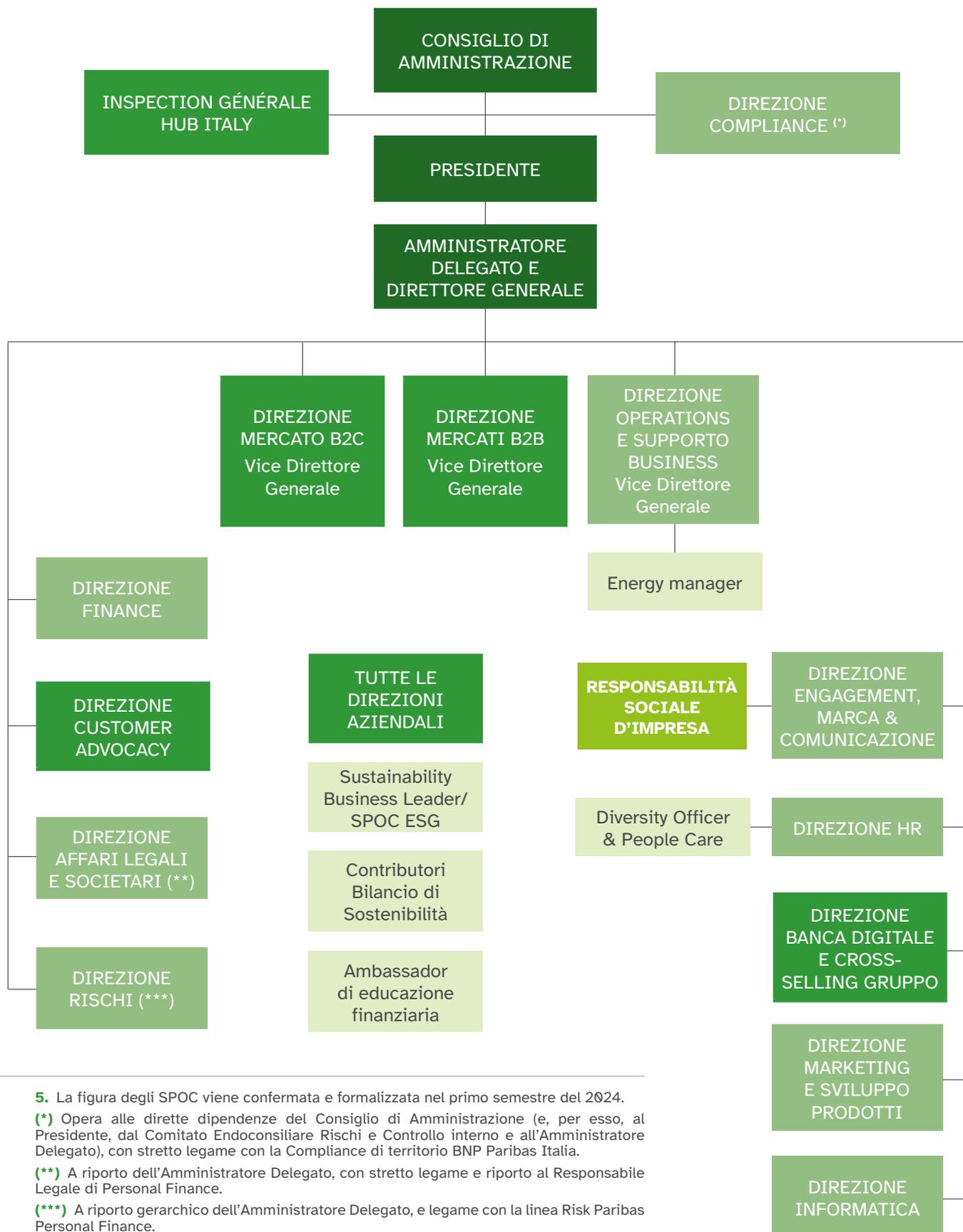


La caratteristica principale del nuovo modello di governance ESG è che risulta essere un **modello c.d. "ibrido"**, il quale assegna le responsabilità di **coordinamento delle tematiche ESG e di Sostenibilità** alla funzione **Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI)**, all'interno della Direzione Engagement, 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 2023 con identificazione delle funzioni con responsabilità in tema ESG e delle funzioni che contribuiscono sui temi della sostenibilità.



ASSETTO ORGANIZZATIVO FINDOMESTIC (AL 31/12/2023)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.

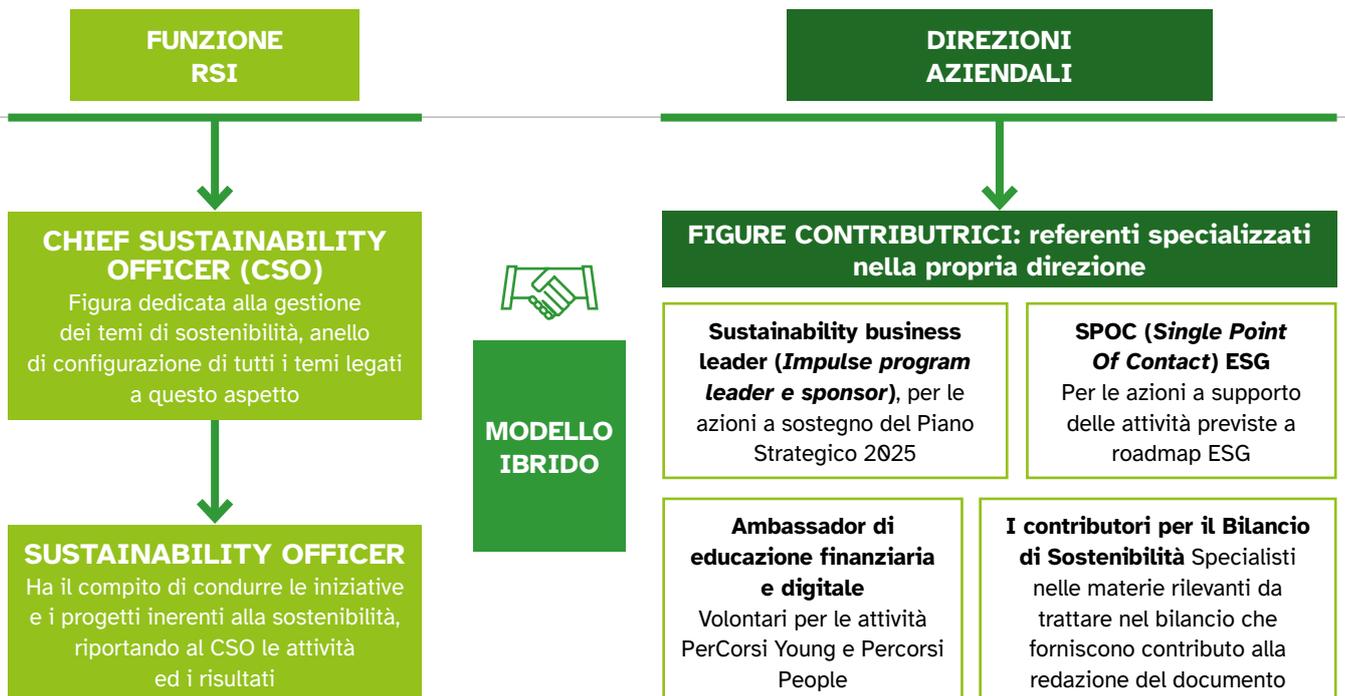
LEGENDA

DIREZIONI AZIENDALI CON RESPONSABILITÀ ESG

FUNZIONE CON RESPONSABILITÀ DI COORDINAMENTO ESG



Di seguito, si riporta il dettaglio dei contributori, figure che forniscono supporto nella realizzazione delle azioni e obiettivi di sostenibilità, specializzate nella propria area di competenza.



ETICA ED INTEGRITÀ

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 2021⁶, 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.

Il Gruppo prevede dei corsi di **formazione obbligatoria per tutti i dipendenti** inerentemente al Codice di Condotta, erogati attraverso modalità e-learning.

⁶ La sua adozione è stata approvata dal CdA di Findomestic il 18 marzo 2022.

Al fine di assicurare che l'impatto del lavoro dei propri dipendenti sia positivo, il Gruppo BNP Paribas sostiene i più elevati standard di condotta e di etica a favore dei diritti umani, del lavoro, dell'ambiente e della lotta alla corruzione. In tal senso, il Gruppo riconosce e si impegna a rispettare anche standard e principi riconosciuti a livello internazionale quali:

- *I Principi del Global Compact;*
- *Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite;*
- *I Principi guida dell'ONU su Imprese e Diritti Umani (UNGPs);*
- *Le Linee Guida dell'OCSE destinate alle imprese multinazionali;*
- *La Dichiarazione Universale dei diritti dell'uomo;*
- *Le 8 Convenzioni fondamentali del lavoro definite dall'Organizzazione Internazionale del lavoro.*

Perciò, anche i dipendenti del Gruppo BNP Paribas sono tenuti a promuovere il rispetto dei diritti umani nell'ambito delle 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 2023

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**.

In linea con le indicazioni fornite dal Gruppo BNP Paribas a tutte le sue entità, nel corso del 2023 è stato rafforzato il framework di controllo della Banca ed è stata fornita la formazione aggiuntiva necessaria.

LA SEZIONE "CODICE DI CONDOTTA ANTICORRUZIONE DEL GRUPPO BNP PARIBAS"

Definisce i principi fondamentali e le regole che devono guidare tutte le azioni, in coerenza con i valori fondamentali del Gruppo, in materia di lotta alla corruzione, i comportamenti da evitare, in quanto associabili alla corruzione o al traffico di influenze illecite.

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.

ALTRE MISURE IMPLEMENTATE

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.



IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX. D.LGS. 231/01

Adottato dal Consiglio di Amministrazione di Findomestic ed aggiornato a gennaio 2023, 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 presupposto, per prevenire il verificarsi delle singole tipologie di reato. In particolare, rilevano i reati contro la Pubblica Amministrazione e la corruzione tra privati.

IL DISPOSITIVO ALLERTA ETICO - WHISTLEBLOWING

Un sistema di allarme interno per consentire la raccolta di segnalazioni o richieste di chiarimenti da parte dei dipendenti in merito a comportamenti o situazioni, anche solo potenzialmente, contrarie al codice di condotta della società.

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’indagine, gli esiti delle verifiche vengono rendicontati agli organi di amministrazione, direzione e controllo in occasione della Relazione trimestrale al CdA, 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”. Nel corso del 2023 sono state erogate Sessioni di *Induction* anche ai membri degli organi aziendali.



LA GESTIONE DEL RISCHIO DI RICICLAGGIO

Al fine di prevenire e contrastare il rischio di riciclaggio, la “**Funzione Antiriciclaggio**”, all’interno della Direzione Compliance di Findomestic è responsabile della gestione del rischio di riciclaggio, con l’obiettivo di garantire l’identificazione, la valutazione e il monitoraggio dei rischi di non conformità legati alle normative che influenzano l’attività della Banca, utilizzando un approccio basato sul rischio. In particolare, la Funzione Antiriciclaggio:

- garantisce l’attività di *advisory* specialistico e di *assurance* al fine della validazione di prodotti/attività/servizi,
- segue, nel continuo, l’evoluzione dei dispositivi procedurali e di controllo, posti al contenimento dei relativi rischi, per assicurarne l’aderenza ai requisiti normativi esterni, alle Procedure del Gruppo BNP Paribas, nonché l’allineamento alle modifiche organizzative ed operative intervenute nei processi aziendali.

Il Codice di Condotta, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex. D.lgs. 231/01 e il Dispositivo Allerta Etico, oltre ad essere oggetto di corsi di formazione *e-learning* e di campagne di sensibilizzazione rivolte a tutti i dipendenti, sono inoltre disponibili sulla Echonet aziendale, ossia la rete intranet, e pubblicati sui siti istituzionali di Findomestic. Inoltre, per quanto riguarda le segnalazioni “whistleblowing”, è possibile inoltrarle direttamente all’Organismo di Vigilanza di Findomestic mediante posta elettronica.

Infine, 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 anche alla partecipazione ai corsi in materia di Protezione Interessi Clienti, trasparenza, privacy e trattamento dei dati personali.

LA GESTIONE DEI RISCHI AZIENDALI

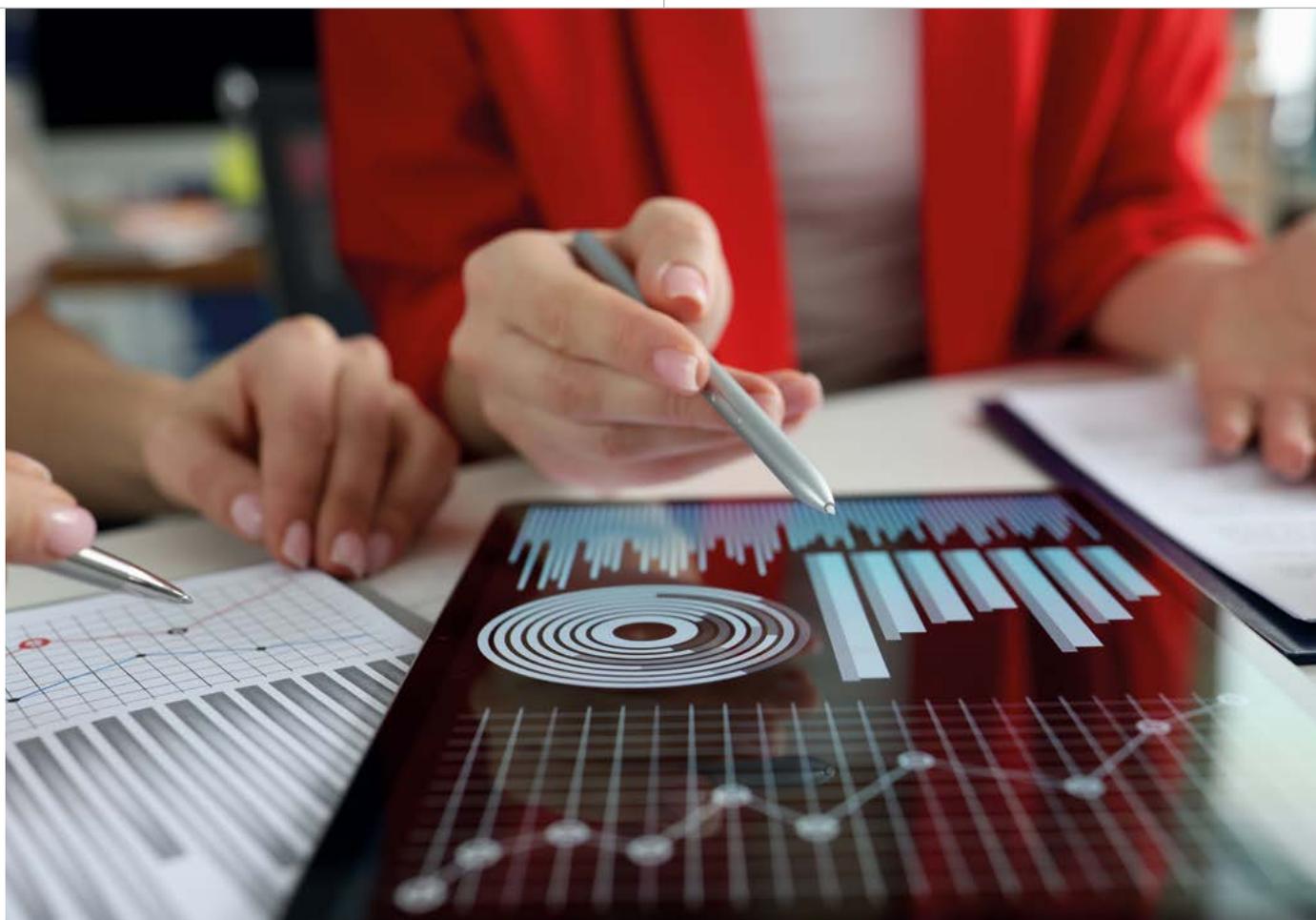
Il sistema dei controlli di Findomestic è costituito dall'insieme delle regole, delle funzioni, delle strutture, delle risorse, dei processi e delle procedure che mirano ad assicurare il conseguimento degli scopi societari e a garantire l'operatività nel rispetto delle normative vigenti attraverso una consapevole assunzione e gestione delle differenti tipologie di rischio.

Il Dispositivo di Controllo Interno della Banca, unitamente al Codice di Condotta del Gruppo BNP Paribas e al "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01", è un sistema strutturato di attività, procedure e regole comportamentali che ha lo scopo di **identificare, misurare e contenere i fattori di rischio, anche relativi alla responsabilità amministrativa**, che possono compromettere il perseguimento degli obiettivi aziendali e tutelare gli interessi degli stakeholder.

Findomestic, in coerenza con la normativa di riferimento e con il modello del Gruppo BNP Paribas, ha adottato un modello di controllo e gestione dei rischi sotto la supervisione del Consiglio di Amministrazione.

All'interno di Findomestic, è stato individuato il **Responsabile Unico dei rischi aziendali** (Chief Risk Officer) nel responsabile della Direzione Rischi, la quale è separata dalla funzione di conformità alle norme (Compliance) e dalla funzione di Revisione Interna (Inspection Générale), in posizione di autonomia e indipendenza rispetto alle funzioni aziendali "generatrici" di rischi (aree di business). A supporto dell'attività del Chief Risk Officer, nell'ambito della stessa Direzione Rischi, è istituita una funzione dedicata, **"Risk Management e Controlli"**, che assicura una visione integrata dei rischi di credito, operativi e degli altri rischi rilevanti nel rispetto della normativa di vigilanza e delle politiche di gestione dei rischi di Findomestic e del Gruppo BNP Paribas.

Tale funzione, inoltre, garantisce agli Organi Sociali, all'Alta Direzione, agli Organi di controllo interno e ai Regulators un adeguato sistema di reporting anche sulla base dei flussi informativi forniti da tutte le funzioni dedicate al controllo e alla gestione dei rischi, segnalando tempestivamente eventuali degradazioni e le relative azioni di rimedio adottate.



Il Sistema dei Controlli interni viene sottoposto a costante revisione ed infatti, nel 2023, sono stati condotti molteplici interventi di ottimizzazione del dispositivo procedurale di controllo e di potenziamento delle attività automatizzate di monitoraggio, al fine di garantirne nel continuo:

COMPLETEZZA

dei presidi di mitigazione dei rischi rispetto ai cambiamenti nel modello di business e alle normative

ADEGUATEZZA

delle procedure e dei controlli rispetto alle esigenze di mitigazione

FUNZIONALITÀ

dei presidi ai rischi mediante il potenziamento degli strumenti informatici

AFFIDABILITÀ

dei presidi adottati tramite l'aggiornamento, adeguamento e manutenzione continua dei dispositivi procedurali e delle strutture informatiche

LA PREVENZIONE DAL RISCHIO DI FRODE ESTERNA

Oltre ad adottare misure preventive contro la corruzione, Findomestic si impegna costantemente a monitorare e migliorare i propri processi aziendali al fine di **ridurre al minimo e prevenire le frodi esterne** che possono concretizzarsi, per esempio, nel furto d'identità, falsificazione dei documenti, o truffe online. L'azienda investe costantemente nell'implementazione e nell'up-grade dei motori antifrode che, grazie a regole opportunamente inserite, riescono ad individuare ed allertare circa le situazioni ad alto rischio di frode in ogni situazione, dall'*on-boarding* del cliente fino all'utilizzo delle carte. Nel 2022 è stata, inoltre, creata una struttura interna dedicata, **Analisi Prevenzione Frodi (APF)** all'interno della Direzione Rischi, a cui è stato affidato l'incarico di presidiare i motori antifrode con continuità, analizzandone i dati generati e creando le regole di funzionamento degli stessi.

FRODI ESTERNE	2023	2022	2021
SUBITE	3.319	2.789	2.234
SVENTATE	25.387	12.813	7.787

La protezione dei dati 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 membri del team, 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 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 la **liceità, la correttezza, la trasparenza, la limitazione delle finalità, la limitazione della conservazione, la minimizzazione, l'esattezza, l'Integrità e la confidenzialità dei dati personali**.

Queste colonne portanti della politica relativa alla privacy si concretizzano mediante l'applicazione dei principi "**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.

Il **principio di privacy by design** richiede che la privacy venga incorporata nel sistema che gestisce i dati fin dalla progettazione del sistema in modo da prevenire e non correggere successivamente uno scorretto trattamento dei dati; il **principio 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.

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.





Business Continuity

Per una Banca responsabile, garantire ai propri clienti la continuità operativa dei servizi forniti e, nello stesso tempo, proteggere i propri beni materiali e immateriali, anche a fronte di eventi estremi, è un principio imprescindibile.

A questo scopo, Findomestic ha stabilito un piano di continuità operativa, il **Business Continuity Plan (BCP)**, che rispetta le norme e gli standard di Gruppo in materia e le normative emanate dalla Banca d'Italia. Questo per proteggere il proprio business e i propri stakeholder da accadimenti imprevedibili di grave entità, capaci di interrompere l'attività operativa. Inoltre, indica le azioni da seguire per ripristinare in tempo utile, dopo un disastro o un grave danno, i processi ritenuti critici per il business della Banca.

Ad oggi il BCP garantisce la ripartenza dei processi critici in tempi definiti e concordati con le varie direzioni di business, anche con soluzioni informatiche di *Disaster Recovery* sia fisiche che virtuali.



La vigilanza dei rischi climatici e ambientali

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.



Il percorso di allineamento di Findomestic: 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)**.

Dopo un'analisi puntuale del contesto normativo, è stata confermata la rilevanza preponderante della "Guida sui rischi climatici e ambientali" adottata nel 2020 dalla BCE (Banca Centrale Europea) e delle "Aspettative di vigilanza sui rischi climatici e ambientali" successivamente emanata da Banca d'Italia nel 2022, in coerenza con la Guida BCE. Tali strumenti costituiscono una guida attraverso la quale disciplinare le modalità per integrare i rischi ESG nelle proprie strategie aziendali, nei sistemi di governo e di controllo, nella gestione dei rischi e nell'informativa al mercato.



In tale contesto, fra le principali azioni intraprese nel 2023, si rileva l'adozione di una **roadmap ESG pluriennale**, relativa sia alle Aspettative sui rischi climatici e ambientali che a tutte le altre novità normative in ambito ESG, nella quale sono indicati 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 vari cantieri progettuali, tale roadmap è stata definita in linea con l'arco temporale del piano strategico *Impulse 2025* e strutturata trasversalmente alle Direzioni coinvolte sui temi ESG, in base ai cinque ambiti di applicazione delineati dalle Aspettative di Vigilanza (**Governance, Modello di business e strategia, Organizzazione e processi, Sistema di gestione dei rischi, Disclosure e dati**), nonché approvata e supervisionata dagli organi sociali della Banca.

In particolare, in relazione al quarto ambito "Sistema di gestione dei rischi", le attività della *roadmap* pluriennale sono state definite per permettere l'inclusione dei rischi ESG, con particolare riferimento ai fattori ambientali e climatici, 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. Dalle considerazioni preliminari svolte in tal senso, emerge che 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.

Findomestic non considera i rischi ESG come rischi separati ma piuttosto come elementi che influenzano i rischi prudenziali tradizionali e in tal senso è stata svolta l'analisi qualitativa dei canali di trasmissione dei fattori climatici verso i rischi ai quali la Banca è esposta. Le analisi quantitative saranno svolte secondo le linee guida di BNP Paribas per il segmento di attività svolto da Findomestic.

BNP Paribas e Findomestic integrano i fattori di rischio ESG in alcuni eventi della propria tassonomia dei rischi e gli eventi climatici eccezionali rientrano, inoltre, nel set di possibili scenari determinanti l'indisponibilità dei locali e l'interruzione dei processi operativi a fronte dei quali sono definite e sviluppate le azioni necessarie a garantire la continuità operativa.

In questo ambito, durante il 2023, sono state messe in atto attività ausiliare per la gestione precedente e successiva degli **eventi di calamità naturale** verificatesi all'interno del territorio nazionale. Un esempio in questo ambito è la verifica strutturale dell'Agenzia di Pozzuoli a seguito dello sciame sismico verificatosi in zona, oppure la temporanea chiusura dell'Agenzie di Forlì e Bologna a seguito dell'alluvione che ha colpito l'Emilia-Romagna.

Inerentemente al rischio "Radon"⁷, l'indagine per una sua attenta valutazione è stata effettuata presso alcune filiali di Findomestic, senza però che tale processo evidenziasse particolari criticità.



⁷ Il rischio Radon riguarda l'effetto biologico che può indurre a mutazioni genetiche, causando possibili tumori e leucemie.

IL PERCORSO DI TRANSIZIONE

Con riguardo all'Accordo di Parigi del 2015, in relazione agli aspetti ambientali e climatici, BNP Paribas ha lavorato attivamente per allineare il proprio portafoglio crediti agli obiettivi di limitazione del riscaldamento globale previsti da tale accordo.

Dal 2015 infatti è membro della Task Force sull'informativa finanziaria relativa al clima che mira a migliorare la trasparenza finanziaria sui rischi legati al clima e sulle opportunità più rilevanti. Dal 2020, BNP Paribas pubblica un rapporto basato sulle raccomandazioni della Task Force al fine di offrire un'analisi completa ed accessibile delle informazioni finanziarie del Gruppo.

Dal 2021 è inoltre socio fondatore, della **Net-Zero Banking Alliance**, pietra miliare decisiva nella mobilitazione del settore finanziario per il clima.



Già da diversi anni quindi il Gruppo BNP Paribas si muove nella direzione di ridurre l'uso e la dipendenza dai combustibili fossili, sostenendo la transizione dei propri clienti, sia aziendali che privati, al fine di ridurre la domanda di combustibili fossili e rivedendo volontariamente i propri criteri di finanziamento e investimento. Ha pertanto assunto impegni significativi per finanziare il raggiungimento della neutralità carbonica entro il 2050, in coerenza con lo scenario "net-zero 2050" dell'Agenzia Internazionale dell'Energia (AIE), per i settori con le emissioni più elevate, e per limitare le emissioni di gas serra derivanti dai suoi portafogli di prestiti.



In particolare, il Gruppo si adopera per:

- supportare la transizione dei propri clienti corporate e istituzionali nello sviluppo di energie a basse emissioni in particolare rinnovabili, reindirizzando i finanziamenti da quelle a più alta emissione a quelle più basse;
- favorire la transizione degli individui offrendo loro prodotti e servizi su misura, in modo che sia più facile ristrutturare le abitazioni o accedere alla mobilità elettrica;
- guidare la propria transizione, all'interno del Gruppo, attraverso il costante impegno, iniziato nel 2012, per ridurre i consumi energetici attraverso apposite policy.

Findomestic, anche in virtù del suo modello di business basato in prevalenza sulle attività di credito al consumo, non ha ancora adottato un piano di transizione con obiettivi stabiliti, ma aderisce alle linee guida del Gruppo con gli impegni insiti nel proprio Manifesto, dove la componente ambientale è sempre presente in modo trasversale.

In particolare, nel 2023 Findomestic si è impegnata nella costruzione e nel monitoraggio di un sistema di indicatori, condiviso e in linea con le indicazioni di BNP Personal Finance, per il monitoraggio dei propri consumi ed emissioni derivanti dalla propria attività operativa (es. consumi propri di energia, impatti degli spostamenti di lavoro). In conformità con la legge italiana, Findomestic ha introdotto un sistema di Energy Management che consiste in un documento formalizzato contenente procedure, risorse e ruoli definiti per assicurare una gestione efficiente dell'energia al fine di ridurre i consumi e migliorare l'efficienza nell'utilizzo anche in vista dell'obiettivo di BNP di produrre delle emissioni di CO₂ inferiori a 1,85 teqCO₂/FTE (riduzione di circa il 20% rispetto al 2019) per tutto il Gruppo BNP Paribas entro il 2025.

I RISULTATI ECONOMICI DI FINDOMESTIC

Le performance della Banca

Nel **Mercato B2C (Business to Consumer)** il 2023 è stato contraddistinto dal protrarsi dell'instabilità economica finanziaria avviata nel 2022. Le politiche monetarie restrittive hanno generato una pressione sul costo del funding⁸ a cui Findomestic ha dovuto reagire per tutelare i propri margini. L'adeguamento reattivo del *pricing* sui prodotti di credito (Prestito Personale e Cessione del Quinto) ha contraddistinto i primi 9 mesi del 2023 per arrivare a fine anno ad una stabilizzazione.

99M€

utile netto d'esercizio



Il protagonista del mercato è stato il prodotto **Prestito Flessibile** che, a partire da luglio 2023, è stato commercializzato anche dalla rete degli agenti in attività finanziaria. L'azienda ha strategicamente scelto di puntare su tale prodotto in quanto si tratta di un prestito a rata chiara, trasparente e flessibile, capace di incontrare le esigenze dei consumatori, in un contesto di incertezza globale. Consentire al cliente di modificare, anche ogni mese, la propria rata, oppure di saltarla, diventa un punto di forza commerciale e dimostra l'attenzione di Findomestic alla tutela degli interessi dei suoi clienti.

⁸. Si intende il costo dell'approvvigionamento del denaro, ovvero il costo per il reperimento delle risorse finanziarie che una banca utilizza per svolgere le proprie attività.

L'attività nel **Mercato Distribuzione**, nel corso del 2023, è stata contraddistinta da un significativo consolidamento delle principali relazioni commerciali, contribuendo alla stabilizzazione dei volumi di produzione in un anno particolarmente complesso per il contesto socioeconomico sfavorevole e la ridotta propensione al consumo dei clienti. Nel settore dell'elettronica di consumo, Findomestic si conferma partner dei principali retailer che operano sul mercato; in quello delle telecomunicazioni è stata avviata la collaborazione con un primario operatore. Questi due settori continuano ad essere, per la Banca, la principale fonte di acquisizione di nuovi clienti. Nel settore dell'Arredamento, la partnership con il primo rivenditore di mobili della grande distribuzione italiana ha generato un significativo valore per entrambe le aziende. Anche le relazioni commerciali con i *dealer* operanti nel settore dell'efficientamento energetico hanno visto una sensibile crescita e rivestono, sempre di più, un ruolo strategico per accompagnare le famiglie nello sviluppo dei progetti finalizzati al miglioramento delle proprie abitazioni.

Con riferimento al **Mercato Mobility**, il 2023 si chiude con una produzione complessiva in calo rispetto al 2022, un risultato fortemente condizionato dall'aumento dei tassi di interesse e di inflazione, conseguenza della crisi geopolitica, che ha fortemente impattato sui costi delle materie prime e dell'energia. In linea con le tendenze di mercato, Findomestic ha:

- rafforzato il prodotto **Leasing** dal punto di vista della digitalizzazione, dei processi e dell'offerta;
- sostenuto il **posizionamento del brand in ambito B2B (Business to Business)**, anche attraverso la partecipazione a numerosi eventi, workshop e forum;
- intrapreso numerose **iniziative in ambito B2B2C (Business to Business to Consumer)**, per trasmettere valori positivi e sostenere il rilancio dei consumi in concomitanza con il Salone della Moto, anche in collaborazione con i principali brand partner.

Per quanto riguarda il **Mercato Partnership Bancarie**, in un contesto caratterizzato dall'internalizzazione della gestione del credito alle famiglie da parte degli istituti bancari e dall'aumento del costo del funding, sono stati resi necessari la rinegoziazione degli accordi in corso e il riposizionamento dei tassi cliente per il recupero della redditività, con un impatto contenuto in termini di produzione. Inoltre, Findomestic, pur proseguendo l'azione di scouting verso banche di piccole e medie dimensioni, ha privilegiato il consolidamento degli accordi in essere. Le attività dell'anno sono state molto intense verso tutti i partner ed hanno contribuito al sostanziale conseguimento degli obiettivi di produzione.

La partnership con BNL in particolare ha visto crescere ulteriormente nel 2023 i risultati del prodotto core (linea di credito con carta BNL Credit) il quale tasso di attivazione è aumentato, a conferma di un acquisto sempre più consapevole. Nel corso dell'anno sono stati ulteriormente potenziati i canali remoti (digitale e telefonico), verso i quali è stato attivato un importante piano di formazione/animazione commerciale oltre a diverse iniziative per la clientela. Per gli altri prodotti, la partnership ha avviato la collaborazione sui prestiti personali, con la proposizione, sui siti BNL ed Hello Bank, del prestito 100% digitale (*powered by Findomestic*); è stato modificato il processo di vendita dei mutui BNL per la commercializzazione da parte delle reti Findomestic ed è proseguita l'azione di sinergia, reciproca, sul mondo dei dealers del settore Habitat e la collaborazione per il conto corrente Findomestic.



PRODUZIONE PER TIPOLOGIA DI CANALE

PRODUZIONE PER TIPOLOGIA DI CANALE (MLN/€)	GEN-DIC 2023	GEN-DIC 2022	VARIAZIONE %
B2B Retail	1.971	1.946	1,27%
<i>di cui Carte</i>	305	277	9,98%
B2B Mobility	1.333	1.300	2,51%
B2C	4.992	5.493	-9,12%
<i>di cui Prestiti Personali</i>	3.673	3.945	-6,90%
<i>di cui Cessione del Quinto</i>	344	534	-35,51%
<i>di cui Carte</i>	975	1.014	-3,85%
Partner Bancari	1.165	1.244	-6,37%
<i>di cui Carte</i>	49	41	19,02%
Totale	9.460	9.983	-5,24%

OPERAZIONI E IMPORTI FINANZIATI

TIPOLOGIE DI PRODOTTO	2023		2022		2021	
	IMPORTO FINANZIATO (milioni di €)	NUMERO DI OPERAZIONI	IMPORTO FINANZIATO (milioni di €)	NUMERO DI OPERAZIONI	IMPORTO FINANZIATO (milioni di €)	NUMERO DI OPERAZIONI
Credito classico⁹	8.097	1.796.127	8.652	1.831.290	8.761	1.801.034
Carta di credito	1.363	9.833.326	1.332	8.873.668	1.400	8.422.600
Totale	9.460	11.629.453	9.984	10.704.958	10.161	10.223.634

⁹. include i prestiti nei mercati Retail (Distribuzione) e Mobility, leasing, prestiti personali diretti e indiretti (da altre banche, assicurazioni o aziende del Gruppo) nonché il prodotto cessione del quinto.

PILASTRO CIVICO



**“ESSERE ESEMPLARE COME AZIENDA
E COME DATORE DI LAVORO”**

53%
donne presenti
in azienda
*in continuità
con il 2022*

**122.600
ore**
di formazione
erogate
*Vs 129 mila
nel 2022*

99,5%
utilizzo di carta
certificata per
uso interno
ed esterno
*in continuità
con il 2022*

100%
energia elettrica
da fonte
rinnovabile
acquistata da
Findomestic*
*in continuità
con il 2022*

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

SDGs



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 garantire 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.**

Con l'obiettivo di migliorare ulteriormente, nel 2023 la Direzione HR è stata sottoposta ad un processo di riorganizzazione interna, che ha portato all'adozione di un nuovo modello operativo ispirato ai **valori e ai principi del manifesto Agile** ovvero:

- **Orientamento al valore:** ogni aspetto del modello operativo è funzionale a massimizzare la generazione di valore per l'organizzazione e per il dipendente;
- **Employee Centricity:** il valore è generato con e per le persone;
- **Trasparenza:** il libero accesso alle informazioni sono condizioni essenziali affinché le persone possano generare valore;
- **Miglioramento continuo:** a tutti i livelli, i processi, i metodi, i prodotti e i servizi sono adattati continuamente in base al feedback;
- **Controllo distribuito ed auto-organizzazione:** il controllo distribuito, la servant leadership¹⁰, l'attivazione dell'intelligenza collettiva sono fattori abilitanti del modello.



Il nuovo modello operativo della Direzione HR prevede che ogni flusso di valore venga presidiato da un **team agile**, in particolare, nel 2023 sono stati creati quattro team:

MY CARRER

sviluppa percorsi professionali chiari, in linea con le competenze e le prospettive professionali di tutti e ascolta e contribuisce allo sviluppo delle carriere e della relativa retribuzione

ENGAGE US

genera benessere, senso di autoefficacia e ingaggio in ogni persona dell'organizzazione

LA NOSTRA NUOVA DIREZIONE HR - AGILE



DEVELOP ME

accompagna lo sviluppo del potenziale di ogni persona a sostegno della trasformazione dell'organizzazione

JOIN US

attrae i migliori talenti curando il loro inserimento nell'organizzazione e assicurando loro un'esperienza positiva e professionalizzante

¹⁰ Il *controllo distribuito* è un approccio in cui le responsabilità e le decisioni non sono centralizzate bensì delegate ai vari livelli organizzativi interni all'azienda. Per *servant leadership* si intende, invece, un approccio in cui i leader non si concentrano esclusivamente sul raggiungimento degli obiettivi aziendali ma si mettono anche a disposizione dei propri collaboratori per promuoverne lo sviluppo ed il benessere.

CHI SONO I DIPENDENTI DI FINDOMESTIC

Nel 2023 l'organico di Findomestic conta 2.724 persone, di cui circa il 93% con contratti a tempo indeterminato ed il 53% è rappresentato da donne che, dal 2021 sono in costante incremento nella popolazione di Dirigenti e Quadri¹¹.

La maggior parte dei dipendenti lavora nel centro dell'Italia (1.726), mentre il sud registra una presenza di dipendenti pari ad un totale di 558 e il nord registra una presenza di dipendenti pari ad un totale di 440.

34%
donne nelle posizioni quadri e dirigenti
Vs 33% nel 2022



53%
donne presenti in azienda
in continuità con il 2022



93%
Personale assunto a tempo indeterminato



61%
Dipendenti in possesso di laurea

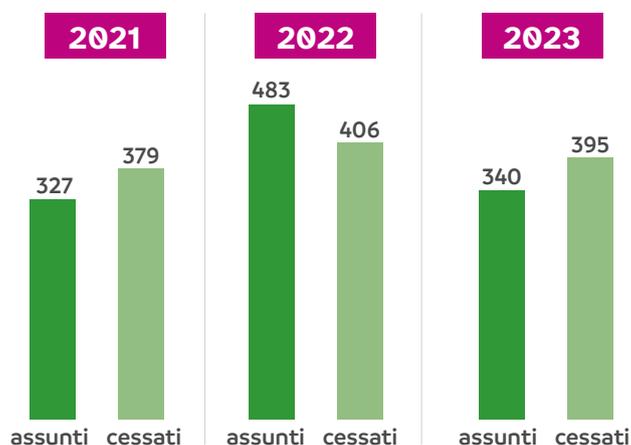


LA SELEZIONE DEL PERSONALE

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.

A fianco si riporta il dettaglio dei dipendenti assunti e dei dipendenti cessati nel corso del triennio.



¹¹. Infatti, si nota un trend positivo dal 2021, in cui le donne dirigenti e quadri erano 248, passando a 269 nel 2022 ed infine ad 286 nel 2023. Il dettaglio è disponibile in appendice sezione "Chi sono i dipendenti di Findomestic".

IL BENESSERE E LA SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI

Findomestic è molto attenta al benessere dei suoi dipendenti ed infatti, nel corso del 2023, lo **Strategic Workforce Plan**, ossia il piano strategico approvato nel 2020 per mappare e ridefinire le competenze interne per anticipare le esigenze future, è stato esteso alla quasi totalità dei dipendenti.



NUMERO DEI DIPENDENTI PER TIPO DI CONTRATTO	2023	2022	2021
Numero di dipendenti a tempo pieno	2.184	2.228	2.157
Numero di dipendenti in part time	540	559	559
Totale dipendenti	2.724	2.787	2.716

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 anche in assenza di preavviso, in caso di gravi problemi di salute del dipendente o di un suo familiare o per problemi familiari aventi carattere di urgenza o temporaneità.

Tuttavia, l'assetto organizzativo proprio di alcuni contesti della Banca, quali le Agenzie, l'area logistica e l'accoglienza, impedisce l'estensione dell'accesso allo smart-working.

Per tali dipendenti sono state poste in essere dalla Banca delle misure specifiche in termini di permessi aggiuntivi ed è stato riconosciuto uno specifico valore a tali funzioni.



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 Union¹², il quale ha validità per tutte le aziende del gruppo. “**Al centro dell’impegno di BNP Paribas, c’è un’ambizione e una profonda esigenza di responsabilità sociale e ambientale, di etica, di diversità e di promozione dei diritti umani, nell’osservanza delle leggi dei Paesi in cui operiamo e delle diverse culture.**” 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 contiene le seguenti tematiche chiave:

Diritti umani, dialogo sociale e diritti sindacali

Responsabilità sociale ed ambientale

Gestione del lavoro e delle competenze

Parità professionale di genere

Promozione della diversità e dell’inclusione

Prevenzione e lotta alle molestie morali e sessuali

Salute e qualità sul posto di lavoro

LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE E LO SVILUPPO PROFESSIONALE

479
Avanzamenti di livello
vs 313 del 2022



Lo sviluppo professionale è un elemento fondamentale ed integrante delle politiche per il benessere dei dipendenti, 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 2023 si sono registrate 479 avanzamenti di carriera (35% in più del 2022).

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.

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 favorire lo sviluppo professionale e di carriera, nel 2023, sono stati effettuati **colloqui individuali di 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.

¹². UNI Global Union è una federazione internazionale che unisce i sindacati del settore dei servizi bancari, assicurativi, media, spettacolo.

In tale contesto, è stato attuato l'obiettivo dello Strategic Workforce Plan legato alla mobilità all'interno 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". Proprio in questo ambito si sono registrati i progressi più significativi in termini di maggiore coinvolgimento e soddisfazione dei dipendenti. Nel 2023 sono state effettuate 325 mobilità, in crescita del 14% rispetto al 2022, tra funzionali, evolutive e geografiche, favorendo lo sviluppo di competenze trasversali e del potenziale delle risorse in azienda.

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 risorsa, 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**¹³ 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.

122.600

ore di formazione erogate
Vs 129 mila nel 2022

325

Mobilità attivate
Vs 280 del 2022



La formazione

Lo sviluppo professionale è un fattore decisivo per la gestione delle risorse umane in Findomestic.

Nel corso del 2023 Findomestic, in virtù del proprio impegno verso l'incremento delle competenze dei dipendenti, ha registrato un numero di ore di formazione erogate, minori del 2022, ma in linea con il trend iniziato nell'anno 2021, anno in cui si sono registrate ugualmente, oltre 122 mila ore di formazione.

Il mezzo adoperato per la gestione della formazione dei dipendenti è il **Piano di sviluppo personale**: un team della Direzione Risorse Umane (HR) specificamente dedicato, ha l'obiettivo di accompagnare i manager e tutti i dipendenti verso una cultura di apprendimento (*learning agility*).



I 3 MACROPROGETTI RELATIVI ALLA FORMAZIONE

«ABOUT MANAGER»

Programma manageriale di Findomestic, erogato in modalità digitale, svolto con il fine di proporre un ventaglio di opportunità per rafforzare la Leadership Guidelines e le competenze funzionali dei dipendenti Findomestic

«UP-SKILLING»

Programma di Findomestic composto da percorsi tecnici, i quali permettono di far evolvere le competenze in determinati ruoli specialistici, come ad esempio nelle Information Technology (IT)

«ENGAGE4IMPACT»

Programma volto a sensibilizzare ed ingaggiare il personale sui temi della sostenibilità mettendo a disposizione dei dipendenti, le conoscenze sulle azioni concrete che l'azienda compie in ambito ambientale e sociale. Il programma è stato lanciato a fine 2022 e nel 2023 ha raggiunto il 20% dei dipendenti

¹³. "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.

In ottica di evoluzione delle competenze commerciali, è stato garantito **un corso di formazione su tutto il canale B2C** al fine di implementare le tecniche commerciali volte a collocare il cliente al centro, effettuando una vendita in funzione dei reali bisogni espressi dal cliente stesso.

Sono proseguiti inoltre i **corsi sulla trasparenza** in relazione alla **Protezione Interessi Clienti** su tutti i dipendenti assunti nel corso del 2023 e su quelli degli anni precedenti che non avevano potuto usufruire dei corsi programmati.

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

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 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. 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 si sanciscono i 5 impegni fondamentali:

IMPEGNO 1

VERSO I COLLABORATORI

Incrementare la sensibilizzazione di tutti gli operatori, ad ogni livello gerarchico

IMPEGNO 2

VERSO I COLLABORATORI

Creare un ambiente di lavoro inclusivo che garantisca equità, pari opportunità e inclusione al proprio interno

IMPEGNO 3

VERSO I CLIENTI E PARTNERS

Promuovere attivamente un approccio inclusivo in tutte le relazioni con i clienti e i partners e nel modo in cui si svolge il business ogni giorno

IMPEGNO 4

VERSO TUTTA LA SOCIETÀ

Promuovere il commitment sulla Diversity & Inclusion insieme agli stakeholders per assicurare un impatto positivo sulla società

IMPEGNO 5

VERSO TUTTI

Impostare gli strumenti per monitorare i progressi e l'efficacia nelle azioni per promuovere la diversità e l'inclusione

In virtù di questi principi, Findomestic opera **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 da una figura dedicata: il **Diversity Officer & People Care**.

Tra le principali macroaree individuate troviamo:



DIVERSITÀ DI GENERE

Equa ripartizione e promozione del 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

All'interno di queste linee strategiche Findomestic ha instaurato collaborazioni con diverse associazioni e definito alcune 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**: con 807 iscritte nel 2023, supporta la Banca nello sviluppo dell'empowerment femminile, attraverso eventi, corsi di formazione e percorsi di coaching e mentoring.

Nell'ambito della promozione dell'**Internazionalizzazione & Multiculturalità** si segnala l'**attenzione al processo di selezione e onboarding**; grazie a questa politica Findomestic, nel 2023, ha inserito 24 nuove persone appartenenti a nazionalità diverse da quella italiana, assicurando un processo di integrazione completo.

Nell'ambito del **Disability Management**:

- **Findomestic Dis-Ability**: community aziendale 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 i temi della «disability», con particolare attenzione a quelle che sono le «ability»;

- **Associazione Spina Bifida e Idrocefalo**: Findomestic ha avviato una collaborazione con questa Associazione per integrare e inserire al proprio interno le persone da essa tutelate;
- **riconoscimento del premio "Disability Matters Europe"** nella categoria Best Workplace per le azioni intraprese sulla disabilità (2022).



CERTIFICAZIONE GENDER EQUALITY EUROPEAN & INTERNATIONAL STANDARD (GEEIS - DIVERSITY)



Findomestic ha rinnovato 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.

Findomestic ha avviato importanti Partnership e collaborazioni con le quali ha continui tavoli di confronto sui temi dell'inclusione e delle diversità:

- **WeWorld**, un'organizzazione attiva con progetti rivolti alle comunità più vulnerabili a partire da donne, bambine e bambini, fra i quali: sportelli di ascolto e percorsi di sensibilizzazione sugli stereotipi di genere;
- **Valore D**, la prima associazione di imprese in Italia che promuove l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel Paese;
- **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° dove Findomestic racconta tutte le iniziative messe in campo per la promozione delle diversità.
- **Associazione ForAll (Fornitori Alleati)**: 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 con un particolare focus sull'orientamento sessuale e l'identità di genere.



Proprio grazie alle 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 si è classificato al 7° posto su 86 aziende partecipanti alla **7° edizione del LGBT+ Index 2023** promossa da Parks Liberi & Uguali.

Per la **8ª 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.

Equa retribuzione del personale

La Banca garantisce 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 rischi¹⁴.

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.

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.

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

- **Retribuzione Annuale 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.





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 2023 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.

GLOBAL SUSTAINABILITY INCENTIVE SCHEME (GSIS)

Il Gruppo BNP Paribas, includendo anche Findomestic, ha implementato un sistema incentivante per circa 8 mila Manager in tutto il Gruppo (di cui 38 di Findomestic) in base al quale la parte variabile della loro remunerazione (e in particolare quella su base pluriennale) è influenzata per il 20% da indicatori definiti a livello di Gruppo, i quali sono tratti dal piano di sostenibilità (ad esempio, tenendo conto dell'indicatore sull'incidenza femminile sulle posizioni di Senior Management)¹⁵.

¹⁵ La popolazione SMP (Senior Management Position-posizioni dirigenziali definite dal Gruppo BNP Paribas), è composta da circa 3.000 posizioni detenute da dipendenti in tutto il Gruppo (di cui 19 di Findomestic) considerate ad impatto significativo da un punto di vista strategico, commerciale, funzionale e di competenza. Al 31/12/2023 l'incidenza femminile nella popolazione SMP di Findomestic è pari al 32% (vs 30% nel 2022)



LE RELAZIONI DELLA BANCA CON I PROPRI DIPENDENTI

Informazione e coinvolgimento

La comunicazione interna

Nel 2023 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 tornato in presenza dal 2022, o le tradizionali **Convention** di luglio e dicembre, dedicate all'andamento delle strategie aziendali e ai risultati di business. La comunicazione interna coinvolge inoltre il personale nella campagna “**Mestieri e Mobilità**”, pubblicando video interviste dove i colleghi descrivono il proprio mestiere per diffonderne la conoscenza, condividere le proprie esperienze ed incentivare la mobilità.

Sensibilizzazione dei dipendenti su tematiche specifiche

Nel 2023 Findomestic si è dedicata al lancio di attività e programmi finalizzati alla sensibilizzazione dei propri dipendenti in relazione a tematiche specifiche: consigli pratici e linee guida per facilitare i dipendenti nel loro Piano di Sviluppo, le iniziative in ambito Diversity & Inclusion e sostenibilità, la condivisione delle informazioni sull'andamento del Piano Strategico *Impulse 2025*, volte a rafforzare la consapevolezza del ruolo di tutti i dipendenti nel perseguimento degli obiettivi aziendali.



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 è di primaria importanza.

Di seguito si riportano i principali **canali di ascolto**:

PULSE SURVEY

Annualmente, il Gruppo BNP Paribas svolge una survey per raccogliere le percezioni e le attese dei propri dipendenti in merito ad aree specifiche come engagement, leadership ed altri aspetti della vita aziendale con l'obiettivo di individuare piani di azioni.

Oltre a far emergere il "sentiment" della popolazione aziendale, l'indagine consente alla Banca di individuare quali sono le aree sulle quali devono essere focalizzate le principali azioni ai fini di un miglioramento continuo.

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 propri dipendenti in merito al rispetto dei principi sanciti dal Codice di Condotta nell'operatività quotidiana, all'esemplarità manageriale, alla condivisione, all'ambiente di lavoro, alla possibilità di poter esprimere se stessi senza il timore dello stigma o del pregiudizio.

CANALI DI ASCOLTO DEI DIPENDENTI

HR4YOU & SPORTELLI

Hr4you è un servizio di ascolto e supporto per i dipendenti (ferie, permessi, malattia, finanziamenti, ecc.). Ad esso si affiancano caselle dedicate:

- **sos@findomestic.com**, per segnalare una discriminazione, una molestia o qualsiasi sensazione di disagio.
- **diversitaeinclusione@findomestic.com**, a cui tutti/e i/le collaboratori/trici possono rivolgersi per manifestare situazioni di disagio personale e/o familiare.

Findomestic ha anche introdotto, da 3 anni, lo **Sportello Sostegno Donna**, ossia un centro di ascolto e di presa in carico a cui le dipendenti donne vittime di violenza di genere possono rivolgersi.

TEAM LOOP

Dal 2022, è stato lanciato un progetto pilota Team Loop su 10 team operativi, sia nella sede principale che nella rete. Si tratta di veloci survey che i Manager somministrano mensilmente in forma anonima ai propri collaboratori e che forniscono un primo "termometro" del clima del proprio team, permettendo così di adottare le soluzioni necessarie in tempo reale.

FIGURE CHIAVE DEL PROCESSO DI ASCOLTO DEI DIPENDENTI

Hr Ambassador

Gli HR Ambassador nati nel 2019, sono un gruppo di colleghe e colleghi provenienti da tutta Italia e da tutti i perimetri aziendali. Sono un cruciale strumento per misurare il sentiment generale del proprio team, raccogliere informazioni circa le esigenze comuni della propria organizzazione lavorativa, supportare i colleghi nell'utilizzo del tool di About Me e nella ricerca di informazioni sulla intranet aziendale.

HRBP

Gli HR Business Partner, presenti sul territorio dal 2023, sono professionisti HR che si pongono come interlocutori privilegiati di ogni collaboratore/trice: raccolgono le esigenze, intercettano criticità ed eventuali fabbisogni, supportano i Manager e coinvolgono, se ne ravvisano la necessità, il Diversity Officer & People Care per mettere a terra azioni one to one progettate e realizzate sulla base delle esigenze della singola persona.



Manager

Hanno il compito di ascoltare attentamente i propri collaboratori per individuare i rischi psico-sociali e segnalare criticità all'HRBP e al Diversity Officer & People Care. Sono responsabili di riconoscere comportamenti inusuali o cambiamenti nell'atteggiamento dei collaboratori, e devono prendere azioni adeguate.

Diversity Officer & People Care referente del Codice di Condotta Sezione Rispetto per le persone

È il punto di riferimento per tutte le situazioni di fragilità e riceve le segnalazioni dalle casella mail sos@findomestic.com e diversitaeinclusione@findomestic.com, oltre a quelle provenienti direttamente dall'HRBP o dai Manager per i casi di fragilità personale e/o familiare.





Processo di gestione delle segnalazioni

Questo processo è gestito dalla politica “**Rispetto delle persone**” contenuta all’interno del Codice di Condotta e segue le seguenti fasi:



Il Dispositivo implementato nell’ambito della Politica assicura che le segnalazioni siano raccolte e gestite in maniera **imparziale e indipendente** al fine di evitare conflitti di interessi. La Politica assicura l’integrità e la riservatezza delle informazioni raccolte in riferimento al processo di segnalazione.

Al fine di monitorare l’applicazione della politica, l’efficienza dei canali di segnalazione, e in generale l’engagement dei propri dipendenti, sono introdotti indicatori quantitativi e qualitativi a livello di Gruppo, definiti nel rispetto dell’anonimato delle persone e della riservatezza delle situazioni.

I principali indicatori introdotti sono:

1. Monitoraggio dell’efficacia del sistema di raccolta e gestione delle segnalazioni;
2. Monitoraggio della conformità con la policy per la raccolta e la gestione delle segnalazioni;
3. Monitoraggio dell’efficacia delle misure di accompagnamento.

LE RELAZIONI SINDACALI

Nel corso del 2023, rispettando la visione che mette sempre al primo posto la salute e il benessere dei dipendenti, è stata sottoposta a revisione la politica interna relativa alla sicurezza sul lavoro, alla sorveglianza sanitaria e alle visite mediche dei dipendenti, aggiornando, ove necessario, i processi collegati a tali ambiti. Tale percorso di aggiornamento ha portato risultati importanti, come ad esempio la somministrazione, per la prima volta, di un questionario legato allo “stress da lavoro correlato”. Con riguardo alle Organizzazioni Sindacali, Findomestic, a giugno 2023, ha sottoscritto un **accordo in tema di conciliazione vita lavoro**, il quale ha introdotto importanti novità come, ad esempio, l’aggiornamento della politica riguardo il sostegno che Findomestic concede ai genitori che usufruiscono del congedo parentale. Infine, a dicembre 2023, è stato siglato un accordo sindacale con oggetto la regolazione dell’assegnazione del premio aziendale relativo all’anno 2024.



Nel corso dell’anno 2023 sono ripresi gli incontri della Commissione Paritetica Permanente per la conciliazione della vita privata con il lavoro e per l’innovazione dei processi produttivi e, in seguito alla sottoscrizione dell’accordo sindacale sulle politiche commerciali, è stata istituita una **Commissione Paritetica Azienda OO.SS.** anche in tale ambito.

RELAZIONI SINDACALI DELLA BANCA

Numero di dipendenti iscritti al sindacato

2023

2022

2021

1.748

1.724

1.704



LA SALUTE E SICUREZZA IN FINDOMESTIC

Durante l’anno 2023, la funzione Business Continuity Safety & Security all’interno della Direzione Operations e Supporto al Business ha continuato costantemente 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 dedicata 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.

Concentrando l’attenzione sul benessere psicologico dei dipendenti, più precisamente in ambito stress lavoro-correlato, nel corso del 2023 Findomestic ha rinnovato il relativo documento di valutazione, integrandolo con un programma temporale di azioni per il mantenimento del livello o la sua mitigazione, nonostante comunque il basso livello riscontrato.

IMPEGNO 2: avere un impatto neutro sull'ambiente...

...riducendo le emissioni di CO₂ dalle nostre attività dirette e il nostro consumo di energia.

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. Nel corso del 2023, è proseguita l'attuazione del cosiddetto "Progetto Brunelleschi", la sede unica fiorentina il cui rilascio è previsto per il 2025.

Il progetto, in continuità con quanto già intrapreso negli anni precedenti, ha visto la riduzione delle sedi centrali, passando da 8 a 4 immobili a Firenze oltre ad un totale di 87 edifici su tutto il territorio nazionale. In particolare, la nuova Sede unica consentirà di ottenere significative riduzioni dei consumi grazie alle più avanzate tecnologie adottate nella costruzione e nell'allestimento dei locali. L'immobile sarà alimentato interamente ad energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili; vi saranno installati 452 pannelli fotovoltaici che contribuiranno a circa il 9% del fabbisogno energetico del fabbricato e sarà dotato di serbatoi di raccolta di acqua piovana. Infine, è in fase di studio l'installazione di 90 colonnine elettriche di ricarica auto.

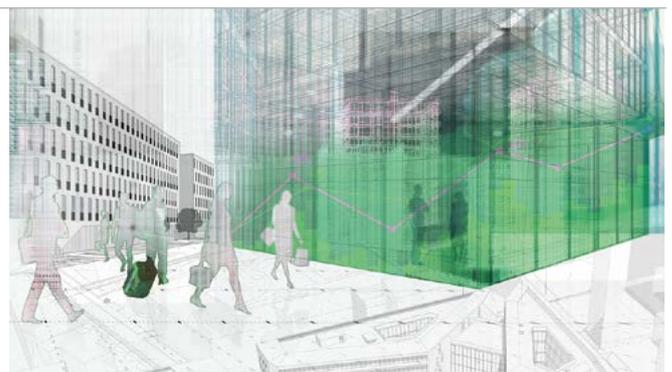
Il 2023 ha visto Findomestic portare a termine il **Progetto Efficienza Energetica** che ha riguardato l'installazione in 16 Agenzie sul territorio nazionale, di impianti di climatizzazione ad alta efficienza, con un risparmio energetico significativo.

Findomestic contribuisce alla lotta contro il cambiamento climatico e alla salvaguardia delle risorse naturali anche attraverso l'efficiente gestione del proprio patrimonio immobiliare e dei propri processi operativi, ottimizzando i 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.

CERTIFICAZIONE LEED GOLD



- risparmio energetico ed idrico
- riduzione delle emissioni di CO₂
- qualità ecologica degli interni
- materiali e risorse impiegate
- progetto e scelta del sito



In parallelo, è stata effettuata un'analisi dei requisiti illuminotecnici degli edifici, la quale ha condotto all'autorizzazione del **Progetto Re-lamping** che partirà nel 2024. Questo progetto prevederà la sostituzione di tutte le lampade fluorescenti con altre a tecnologia Led in 45 Agenzie e permetterà a Findomestic di dotare il 100% dei suoi immobili di impianti di illuminazione a basso consumo.

I CONSUMI DI RISORSE

-20%
nel consumo di carta
rispetto al 2022

Al fine di ridurre gli sprechi e diminuire l'utilizzo di **carta**, Findomestic sta perseguendo una politica di digitalizzazione di molti processi e prodotti la quale ha portato una significativa riduzione dei consumi di carta nel 2023, passando dalle 618 t del 2022 alle 494 t del 2023.

A questo traguardo hanno contribuito anche la riduzione e la centralizzazione delle stampanti, che sono impostate per la stampa prioritaria in fronte-retro e in bianco e nero oltre che l'ottimizzazione del numero delle comunicazioni cartacee inviate ai clienti.

Inoltre, la carta utilizzata è certificata secondo lo standard **Forest Stewardship Council®(FSC)** quasi al 100% (99,5% del totale esclusi documenti dove sono necessarie carte speciali, come gli assegni).

-15%
nel consumo di gas naturale
rispetto al 2022

Come illustrato nella tabella sui consumi di risorse presente in Appendice, nel 2023 i consumi di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili sono diminuiti del 25% (da 5.871.166¹⁶ kWh per il 2022 a 4.389.716 kWh per il 2023) rispetto all'anno precedente; per ciò che riguarda il Gas Naturale utilizzato per il riscaldamento dei locali delle sedi fiorentine e di due agenzie sul territorio, i consumi sono diminuiti del 15%.

I consumi di gasolio, invece, usato esclusivamente per il funzionamento ed i relativi test dei gruppi di continuità per la Business Continuity, sono diminuiti da 300 litri per il 2022 a 111 litri per il 2023 con un decremento del 63%.

Di conseguenza il totale dell'energia diretta ed indiretta consumata nel 2023 è pari a 5.626.401 kWh, rispetto alla quale la quota parte di energia elettrica da fonte rinnovabile corrisponde al 78%.

78%
consumo di energia
da fonte rinnovabile sul totale
di energia consumata

Le diminuzioni dei consumi energetici (energia elettrica a gas naturale) sono dovute all'ultimazione del **Progetto Efficienza Energetica**, all'installazione di alcuni impianti con caldaie a condensazione, all'estensione al 2023 delle indicazioni del Gruppo BNP Paribas e all'applicazione delle normative vigenti riguardanti la riduzione del periodo di accensione degli impianti di riscaldamento, temperature di set point più basse impostate all'interno degli immobili, riduzione degli orari di accensione delle insegne e vetrine di tutti gli immobili presenti sul territorio nazionale.

I consumi idrici totali di Findomestic sono diminuiti di circa il 18%.

16. I kWh di energia elettrica consumati nel 2022 da Findomestic sono stati oggetto di *restatement* a seguito dell'affinamento della metodologia di calcolo per una maggiore precisione ed attendibilità dei dati.



LA GESTIONE DEI RIFIUTI

Per quanto riguarda la gestione dei rifiuti Findomestic, in ragione del suo business, produce solo rifiuti solidi urbani derivanti dalle attività d'ufficio. L'unico rifiuto "pericoloso" che è tenuta a gestire è il toner delle stampanti: nel 2023 sono stati smaltiti correttamente il 100% dei 432 toner sostituiti. Per il resto, i rifiuti di cui tiene il conteggio sono la carta/cartone e la plastica.

Queste due tipologie di rifiuti infatti, sono raccolte in autonomia nelle sedi fiorentine e sono conferite tramite un'azienda specializzata ad impianti di riciclo con certificazione di pesa ad avvenuta consegna. La raccolta differenziata

di carta e plastica ha raggiunto nel 2023 per le sedi fiorentine circa 7 ton. I restanti rifiuti domestici prodotti nei locali Findomestic presenti sul territorio nazionale, sono smaltiti dalle aziende municipalizzate competenti nei singoli Comuni.

Per quanto concerne i device tecnologici obsoleti in linea con la volontà di puntare ad un futuro ecologicamente più sostenibile, Findomestic mira, per quanto possibile, ad allungarne il ciclo di vita attraverso la cessione a società specializzate in economia circolare o la donazione ad enti che ne facciano richiesta.

IL RICICLO DEI PC E TABLET NON PIÙ UTILIZZATI



BNP Paribas 3 Step IT è una società acquisita dal Gruppo che si occupa di locazione di apparati tecnologici e servizi. In un'ottica di economia circolare, il suo modello

di business prevede anche l'acquisizione di attrezzature tecnologiche dismesse ma ancora riutilizzabili e ne gestisce il ciclo di vita attraverso il loro ricondizionamento per poi rivenderle. Findomestic ha iniziato a collaborare con BNP Paribas 3 Step IT dal 2021 anche se alcune operazioni erano state svolte già nel 2017. I vantaggi della sinergia tra Findomestic e BNP 3 Step IT sono molteplici:

- **Sostenibilità:** i device di Findomestic ancora funzionanti ma obsoleti per le sue attività non diventano rifiuti e vengono talvolta destinati ad altri utenti presentando anche un risvolto sociale;
- **Riduzione emissioni CO₂** grazie alla mancata rottamazione dei device che, nel processo di smaltimento, produce emissioni;
- **Zero spese:** la rottamazione dei device comporterebbe un costo ma, grazie al ritiro delle attrezzature da parte di BNP Paribas 3 Step IT, questo non deve essere sostenuto.

2.941
Device destinati a rottamazione con recupero componenti grazie alla collaborazione con Chibo

363
Device ricondizionati grazie alla collaborazione con 3 Step IT

82,3 t
CO₂ non emessa

50
Device donati all'istituto degli Innocenti

La metodologia di calcolo del risparmio di CO₂ è fornita da un documento interno BNPP 3StepIT ed è chiamata "E-waste and CO₂ emissions calculation methodology", a sua volta basata su dichiarazioni ufficiali pubblicate dai produttori stessi.

L'impegno nella ricerca di soluzioni sostenibili per la gestione dei device obsoleti si è estesa anche oltre: Findomestic ha scelto di cedere i propri dispositivi malfunzionanti o rotti a **CHIBO** (società leader in Italia nel settore dell'end-of-life management di apparecchiature elettriche ed elettroniche), che si occupa di smantellarli e, laddove possibile, recuperare i piccoli pezzi.



Sia BNPP 3 Step IT che Chibo nei loro processi si occupano ovviamente anche della distruzione in totale sicurezza dei dati sensibili contenuti nei device.

LE EMISSIONI ATMOSFERICHE

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.



20%

flotta aziendale con motore a basse emissioni vs 7,5% nel 2022

Le emissioni di gas a effetto serra (incluse le emissioni di CO₂) 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)¹⁷. Nel 2023 l'indice presenta un lieve incremento rispetto al 2022 in quanto, a fronte di una sensibile riduzione dei consumi degli edifici, come già spiegato nel paragrafo sulla gestione del patrimonio immobiliare, si denota una ripresa nell'ultimo anno delle trasferte di lavoro, che restano comunque inferiori ai periodi pre-Covid (nel 2019 l'indice complessivo era pari a 1,51).

RAPPORTO TRA IL VOLUME TOTALE DI EMISSIONI ANNUALI DI GAS AD EFFETTO SERRA (GHG) E IL NUMERO FTE, IN TONNELLATE EQUIVALENTI (IN T CO₂ e)



¹⁷. 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...).

LA SENSIBILIZZAZIONE DEL PERSONALE A TUTELA DELL'AMBIENTE

Findomestic promuove il rispetto e la tutela dell'ambiente anche incoraggiando comportamenti conformi agli obiettivi di sostenibilità per un futuro ecologicamente più sostenibile. Con questo obiettivo, è stata creata una **campagna di comunicazione sui temi della sostenibilità** sull'intranet aziendale composta da **12 articoli** che hanno accompagnato i collaboratori Findomestic **per ogni mese del 2023** con approfondimenti su **argomenti specifici**, per continuare nel percorso di **sensibilizzazione sul posizionamento di Findomestic in termini di sostenibilità**.

La Campagna di Comunicazione ha affrontato vari temi, dalle fonti energetiche rinnovabili, alla *sharing mobility*, dai progetti Findomestic sul riuso dei dispositivi elettronici, ai prodotti Findomestic per i clienti che vogliono compiere scelte di consumo sostenibili.



Engage4impact è inoltre 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**.

Il format prevede un costante aggiornamento e adattamento dei contenuti sulla base della platea coinvolta,

e nasce dalla collaborazione del team RSI con il team HR formazione. Con Engage4Impact si promuove e si spingono i dipendenti a continuare la propria formazione con la Sustainability Academy, un capitolo formativo interamente dedicato ai temi della sostenibilità all'interno del Gruppo.

Engage4impact dal 2023 è qualificato come iniziativa formativa con l'obiettivo a **Piano Impulse 2025 di coinvolgere il 100% dei collaboratori entro il 2025**.

Alla fine del 2023 sono state coinvolte con un workshop dedicato, 8 direzioni, per un totale di 495 dipendenti oltre ai membri del Comitato di Direzione.

PILASTRO ECONOMICO



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

Oltre **€262 milioni**
finanziamenti con finalità sostenibile
(a supporto della transizione
energetica e della mobilità sostenibile)
Vs oltre € 215 milioni nel 2022

Oltre **337 mila**
Carte di pagamento emesse/rinnovate
in PLA (materiale eco-sostenibile)
Vs oltre 433 mila nel 2022

SDGs



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 gli stessi siano aderenti agli interessi, agli obiettivi e alle caratteristiche dei clienti;
- **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.

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



Nel corso del 2023 la formazione prevista dal piano per lo sviluppo di **competenze in materia di Protezione Interessi Clienti e Trasparenza** è stata erogata ai dipendenti identificati come “target” da parte della funzione Compliance. L’obiettivo è quello di creare una cultura aziendale orientata alla Protezione Interessi Clienti e alla Trasparenza.

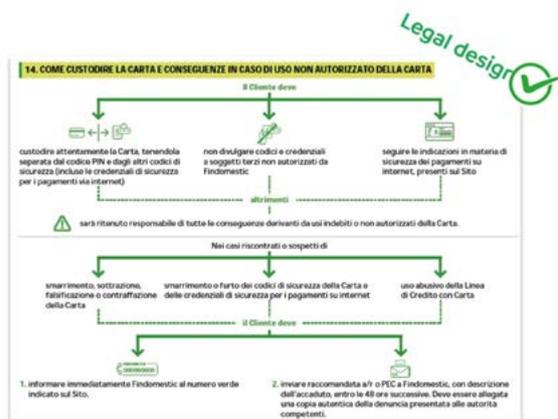
Da un punto di vista legale, sono stati sviluppati, o sono in fase di sviluppo, importanti progetti per aumentare la chiarezza e la trasparenza verso il cliente e assicurare l’integrità nelle attività di marketing e comunicazione. Ad esempio, con riferimento alla linea di credito con carta, è stata strutturata una Guida esplicativa sul funzionamento del prodotto, in modo che il cliente sia facilitato nella comprensione e nell’utilizzo del fido concesso. Con riferimento alla prevenzione del rischio di **greenwashing** per le comunicazioni pubblicitarie, è stata implementata una metodologia specifica che attribuisce 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.

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, sotto l’impulso della Direzione Affari Legali e Societari, Findomestic ha intrapreso un percorso per raggiungere il massimo grado di **trasparenza e comunicabilità** con i clienti per i contratti e i documenti scritti con il linguaggio legale. Questo, infatti, per i non addetti ai lavori può risultare complesso e difficilmente interpretabile. Dunque, grazie al lavoro trasversale tra la Direzione Legale e Affari Societari e la Direzione Marketing e Sviluppo prodotti il contratto del **nuovo prodotto “Carta”** è stato realizzato secondo **l’approccio del Legal Design**, un modo innovativo di scrittura dei documenti legali che combina i concetti e nozioni legali e i riferimenti normativi con un linguaggio più comprensibile e inclusivo.

Tutto questo consentirà ai clienti di avere maggiore consapevolezza di ciò che sottoscrivono nel momento in cui entrano in relazione con Findomestic.

Esempio di una pagina di contratto semplificato secondo i principi di *Legal Design*:



No Legal design

14) Custodia della Carta e relativi codici. Il Titolare è obbligato, tenendola separata dal resto del documento, a custodire la Carta e i relativi codici di sicurezza (inclusa la credenziale di sicurezza per i pagamenti via internet), non divulgare i suddetti codici e credenziali a soggetti terzi non autorizzati da Findomestic. Laddove non aderisce a tali obblighi, il Cliente è responsabile di tutte le conseguenze derivanti dall'uso non autorizzato dello strumento di pagamento. Lo stesso si applica, in caso di smarrimento, sottrazione, falsificazione o contraffazione della Carta, di smarrimento o furto dei codici di sicurezza della Carta e delle credenziali di sicurezza per i pagamenti su internet, di abuso della Linea di Credito, il Titolare è tenuto a:

1. informare immediatamente Findomestic al numero verde 800-866.116, attivo 24 ore su 24.
2. inviare o raccomandata al o PSC a Findomestic, con descrizione dell'accaduto, entro le 48 ore successive, comunicazione scritta dell'accaduto, mediante lettera raccomandata, allegando copia autentica della denuncia presentata alle autorità competenti.

La segnalazione è a titolo gratuito e Findomestic addebita solo il costo di gestione della Carta, se previsto.

Il Titolare, salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, non sopporta alcuna perdita economica derivante dall'uso della Carta smarrita, sottratta o indebitamente utilizzata, avvenuta (i) dopo la comunicazione cui al punto a) del presente articolo; (ii) se non viene richiesta una sostituzione forcé del Cliente; (iii) se la perdita è causata da atti o omissioni di dipendenti, agenti o successori di Findomestic; (iv) se lo stesso Titolare non poteva accorgersi dello smarrimento, sottrazione o appropriazione indebita prima di un pagamento.

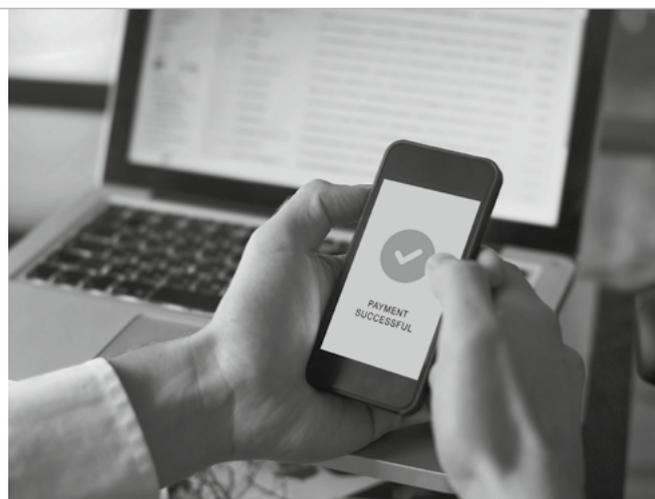
Di lì fuori delle ipotesi sopra descritte, il Titolare, in caso di operazioni di pagamento non autorizzate causate dall'uso indebito della Carta a seguito di suo furto, smarrimento o appropriazione indebita, potrà riportare una perdita economica, per un importo non superiore ad € 50,00 (cinquantamila), sempre che non abbia agito in modo fraudolento o non abbia aderito ad uno o più obblighi di cui al presente Contratto con dolo o colpa grave. In tali circostanze, infatti, il predetto limite di € 50,00 (cinquantamila) non troverà applicazione. Se la carta è stata utilizzata per la conclusione di un contratto di acquisto, mediante l'adempimento di forniture di comunicazione a distanza (e-commerce, vendite telefoniche), il Titolare ha diritto al riacquisto dei pagamenti non autorizzati o dei quali dimostri l'occorrenza rispetto al prezzo pattuito contrattualmente ovvero effettuati mediante uso fraudolento da parte di terzi. In caso di operazioni mendace o non autorizzate, il Titolare potrà contattare Findomestic al numero verde 800-866.116, attivo 24 ore su 24.

LA DIGITALIZZAZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI

Anche i servizi e i prodotti hanno assunto, oltre alle loro forme tradizionali, una veste **digitale**, grazie al costante investimento in termini di sviluppo di sistemi informatici avanzati, che garantisce un'ottimizzazione e un ampliamento della loro disponibilità in risposta alle esigenze sia dei clienti in store che sul web. Questo è stato possibile anche grazie alle sinergie sviluppate con i propri Partner, che sono maggiormente avanti nel processo di digitalizzazione.

L'implementazione di strumenti e servizi digitalizzati, ha permesso l'ampliamento e la diffusione dell'approccio **omnicanales** verso i clienti e ha dato la possibilità di:

- accedere a servizi aggiuntivi direttamente tramite **home banking e App**, come l'estinzione anticipata, la possibilità di fare bonifici istantanei o un'area assistenza per il *self care* totalmente integrata;
- aggiungere alla richiesta per il prestito personale le **nuove modalità di identificazione a distanza**, come SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale);
- ricevere delle **offerte sempre più personalizzate** sulla base dei dati forniti e verificati;
- facilitare **l'accesso al credito** grazie alla possibilità di collegare il proprio conto corrente al momento della richiesta di prestito personale;
- accedere alla **survey NPS** (Net Promoter System) tramite la App.



Sempre a beneficio della esperienza di utilizzo, anche digitale, dei prodotti e servizi di Findomestic, la **piattaforma Findonline 2.0** rimane uno strumento in continuo aggiornamento in quanto mezzo di interazione e dialogo con i partner e di contatto con il cliente. Questo portale è sempre più una modalità online per la diffusione di contenuti informativi, commerciali ed amministrativi.

Per facilitare l'accesso al credito sull'e-commerce, è stato avviato il progetto **"Plug-in"**, che consiste nell'offrire ai partner un modulo di integrazione immediata con i sistemi Findomestic. Questo permetterà di semplificare le procedure di attivazione del dealer via web e collaborare anche con le aziende che non hanno una struttura informatica dedicata.

In particolare, relativamente al mercato Distribuzione, la digitalizzazione da anni si concretizza in un **modello di onboarding 100% paperless**, che riduce l'impatto ambientale del processo di richiesta di un finanziamento. In aggiunta a questo step ormai consolidato, l'obiettivo fissato è quello di realizzare una sempre maggiore interconnessione tra store fisici e vendita online, per rendere il credito raggiungibile da tutti i *canali di contatto* del cliente con dei processi sempre più fluidi.

Dal 2021, anche il prodotto **Cessione del Quinto**, ha visto un significativo sviluppo in ragione del mercato in crescita, ma anche per l'implementazione di un processo 100% digitale, che unitamente all'ottimizzazione del *pricing*, ha permesso la crescita dell'attenzione dei clienti.

Infine, nel 2023 si è consolidata la nuova struttura della **Banca Digitale "Daily Banking"**, totalmente gestibile attraverso la App Findomestic. Questa ha permesso di adattare i contenuti di prodotti tradizionali, quali il conto corrente bancario e il conto deposito, alle esigenze di una pluralità di tipologie di clienti, tra cui, oltre alla famiglia media italiana, anche i clienti di età compresa fra 18 e 30 anni.

SELF IN STORE

Self in Store è un progetto nato nell'ambito dell'attività di finanziamento Findomestic nella rete fisica degli Store in partenariato con leader in Telecomunicazioni.

Il progetto, partito nel 2023, ha rivoluzionato l'approccio al finanziamento grazie all'introduzione di un **nuovo prodotto** basato su nuove **tecnologie digitali** che consentono una **nuova interazione ibrida web/fisico** e **ottimizzano i processi** di identificazione online.

In particolare, le novità introdotte sono costituite da:

- **Una Linea di Credito Privativa con funzione multi-acquisto**, che consente di acquistare più prodotti con piani di rimborso diversi, con la possibilità di aumentare il plafond. Questo prodotto, una volta sottoscritto, mette a disposizione dei clienti un importo pre-autorizzato che consente loro di poter fare acquisti futuri, con esito in tempo reale, con un semplice OTP (*One Time Password*).
- **Un nuovo processo di vendita**, co-costruito assieme al partner, nel quale gli addetti in store scelgono assieme ai clienti la soluzione finanziaria più adatta, per poi trasferire la fase di *onboarding* della richiesta nelle mani dei clienti stessi i quali, inquadrando un QR-Code, completano la fase di *onboarding*, firma digitale e caricamento dei documenti dal proprio device. Una volta avuto un esito positivo, clienti e addetti in store ricevono conferma, e l'acquisto può concretizzarsi con la consegna dell'ordine.
- **Un nuovo processo di identificazione** del cliente, mediante OTP di precompilazione, che introduce la possibilità di utilizzare SPID o un sistema di *Smart Upload/OCR (Optical Character Recognition)* dei documenti di identificazione, così da ottimizzare *data entry*, identificazione, conformità e tempi di accettazione.

IL SOSTEGNO AI CLIENTI IN DIFFICOLTÀ

Quasi **3,8 milioni €**
finanziati da PerMicro
su segnalazione
di Findomestic
Vs 2.5 milioni € nel 2022



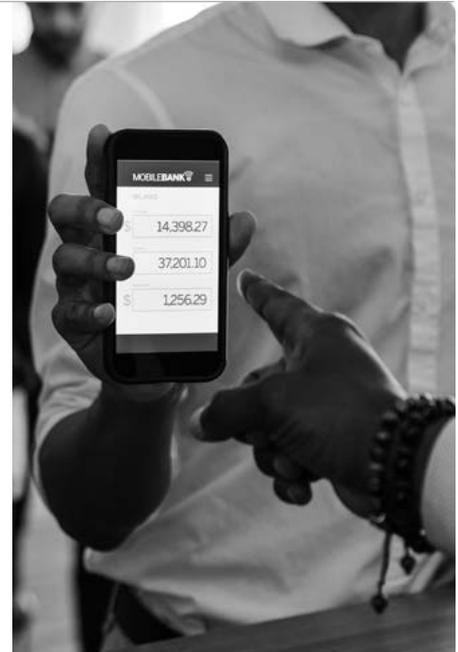
Una particolare attenzione viene rivolta da Findomestic a quella parte di popolazione che, per insufficiente storia creditizia, esigenze finanziarie primarie e posizioni lavorative precarie, non può rivolgersi ai tradizionali canali del credito. Infatti, dal 2018 Findomestic ha attivato una **collaborazione 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 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.

A dicembre 2023, grazie alla collaborazione delle reti Findomestic e PerMicro, sono state 502 le pratiche finanziate per un importo complessivo di oltre 3.777.000 €, con un incremento del 51% rispetto allo scorso anno.

PerMicro	2023	2022	2021
Numero di pratiche segnalate da Findomestic	502	363	237
Valore pratiche segnalate da Findomestic (€)	3.777.407	2.499.910	1.705.994
Pratiche segnalate da Findomestic / totale erogato PerMicro	12%	10%	7%

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 2023 è stato caratterizzato da numerosi eventi calamitosi che hanno colpito diversi clienti (e dipendenti) 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 familiare. 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.



La gestione dei clienti “fragili”

Findomestic dedica 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 questi 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.

In un quadro economico sempre più complesso e dinamico e in un’ottica di credito responsabile, Findomestic opera per sostenere tali clienti 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, 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 struttura 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.



Inoltre, è stata istituito un Comitato trimestrale sui 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 formalizzata anche una riunione periodica del Cliente Fragile, 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.

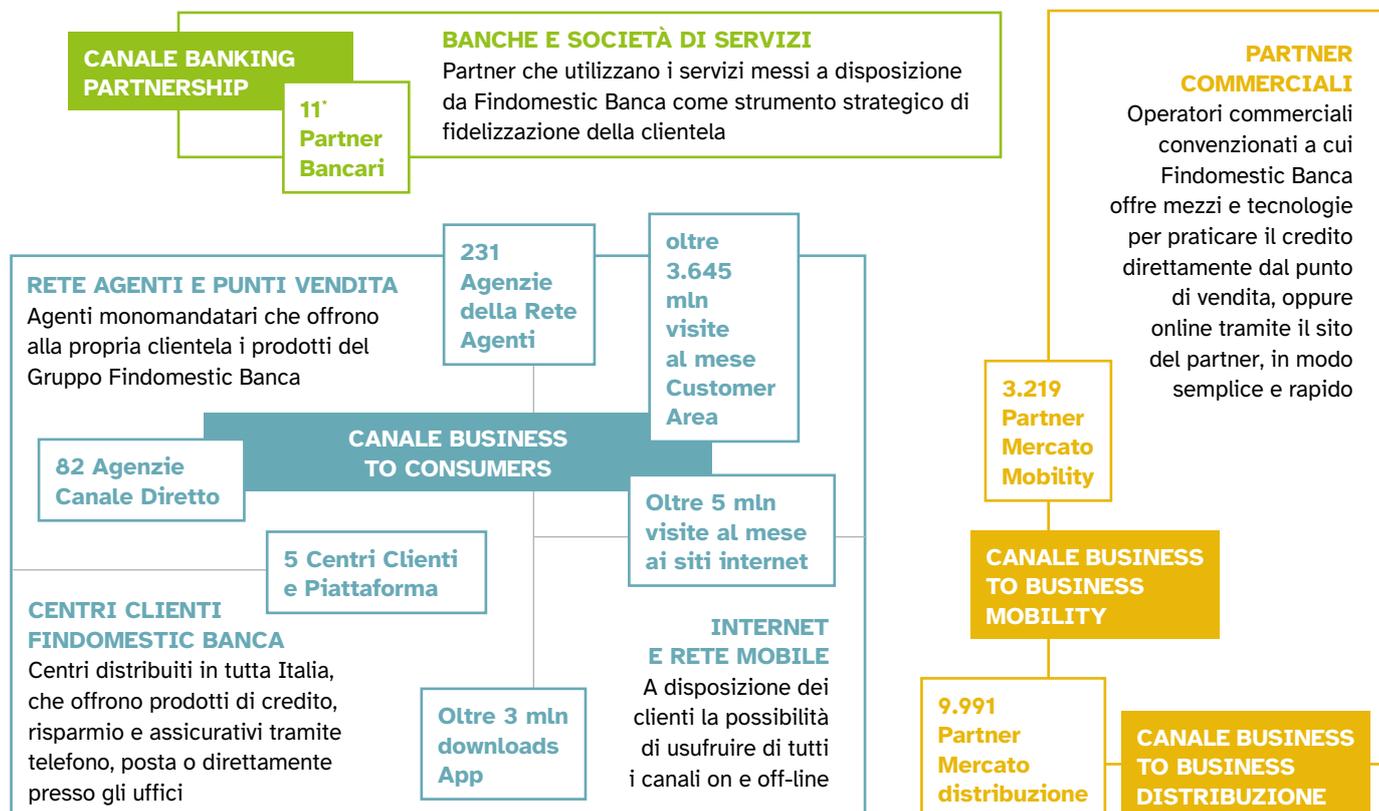


LA PRESENZA DI FINDOMESTIC SUL TERRITORIO E LA PROSSIMITÀ AL CLIENTE

Favorire l'accesso ai servizi finanziari a un numero maggiore di clienti, indipendentemente dalla loro età o profilo socio-economico è possibile per Findomestic in quanto, da sempre, è capace di garantire in tutta Italia una presenza costante attraverso un'ampia **offerta di canali di contatto, sia online che fisici**, ramificati su tutto il territorio nazionale e messi a disposizione dei consumatori con l'intento di garantire un pacchetto di prodotti e servizi il più possibile diversificati.

Per offrire anche 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 continua a porsi come principale strumento di relazione digitale tra clienti e banca.

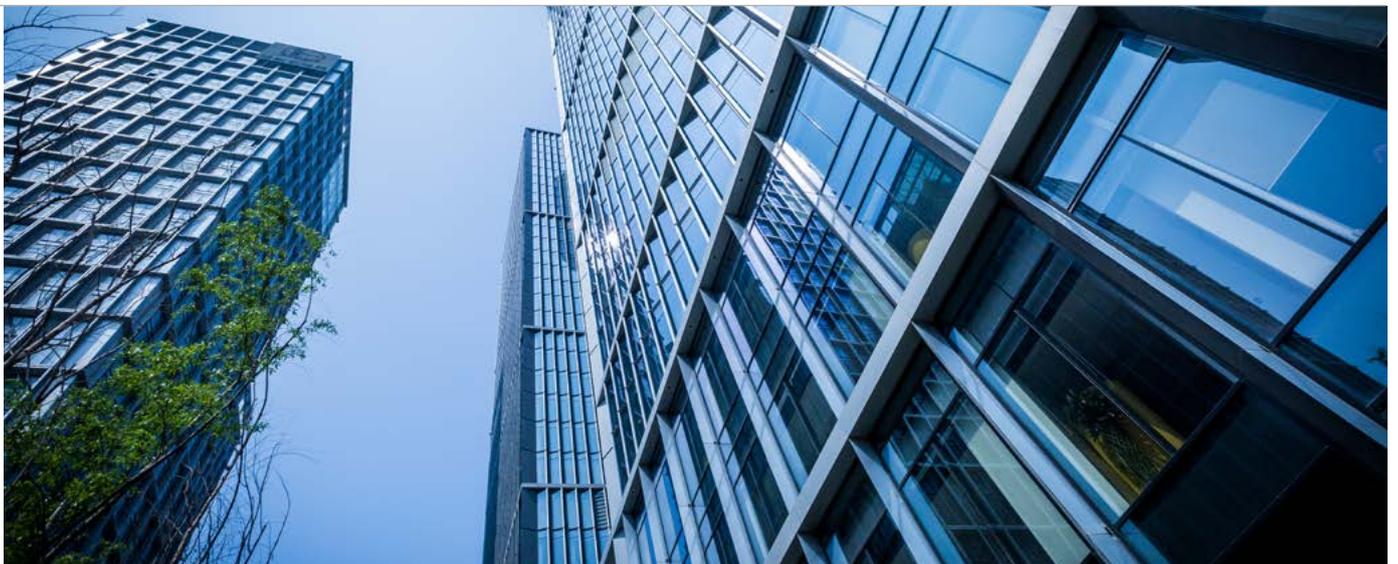
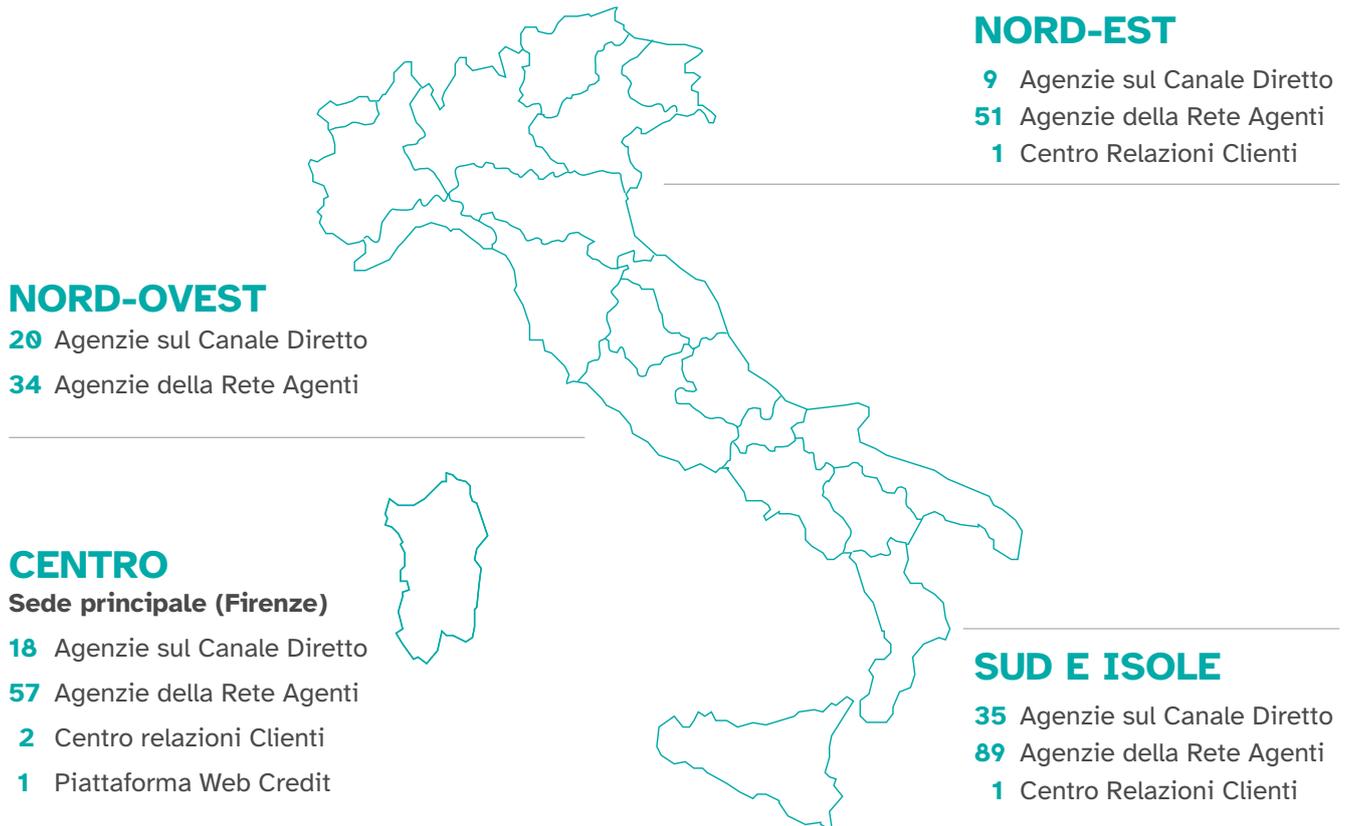
L'OMNICANALITÀ DI FINDOMESTIC PER L'OFFERTA DEI PRODOTTI



* il dato non è comprensivo della partnership a sé stante con BNL Gruppo BNP Paribas.

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 anche dei clienti meno tecnologici.

LA PRESENZA DI FINDOMESTIC SUL TERRITORIO ITALIANO



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 per la mobilità più sostenibili e convenienti, sviluppando queste soluzioni con partner che condividono le nostre convinzioni ed obiettivi in termini di sviluppo sostenibile.

Nel 2023 hanno superato i € 262 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 22% rispetto al 2022.

Nel mercato B2C (Business to Consumer), rappresenta un esempio di tale impegno il **Prestito Personale Green**, attraverso il quale Findomestic, sin dal 2020,

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.



ha voluto predisporre soluzioni *ad hoc* per sostenere gli interventi di risparmio energetico e la mobilità sostenibile. Questo, infatti, è un prestito agevolato, con un tasso inferiore alle offerte standard, che può essere usato per acquistare veicoli a basso impatto ambientale (ad esempio, auto o moto elettriche o ibride con ridotte emissioni di CO₂, biciclette elettriche o tradizionali) e per tutti gli interventi di ristrutturazione della propria abitazione che aumentano il risparmio energetico.

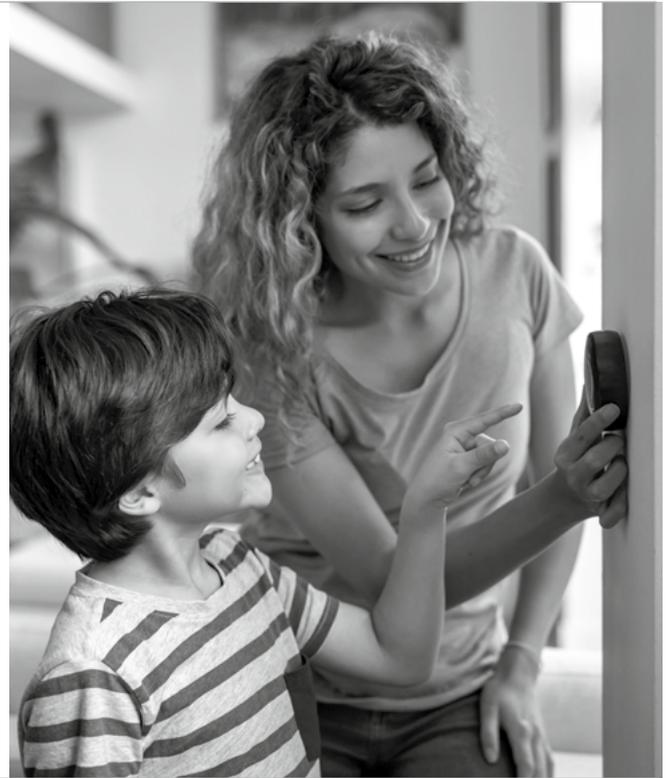
Inoltre, Findomestic abbina il prestito green al **Progetto Foresta Findomestic**: per ogni richiesta oggetto di specifiche campagne, viene assegnato al cliente il link univoco a un albero della foresta Findomestic con cui può seguire da vicino la sua crescita.

Ciò è stato reso possibile anche grazie alla collaborazione con **Treedom**, attiva dal 2019, una società benefit che si occupa di piantumazione di alberi in tutto il mondo, abbinando allo scopo ambientale anche quello sociale, in quanto le comunità rurali dei paesi in cui essa opera, traggono reddito dai prodotti generati dagli alberi coltivati.

La risposta dei clienti a questa offerta è stata positiva ed infatti nel 2023, il totale finanziato è di € 87 milioni, con una crescita del 196% rispetto al 2022. Di conseguenza, ne ha beneficiato anche la Foresta Findomestic, la quale è cresciuta di oltre 1.000 nuovi alberi, superando la soglia dei 6.500 alberi.

Nel settore dell'*Home Improvement*, nel 2023 all'interno del proprio sito Web Findomestic ha implementato la pagina "**Soluzioni per la casa Findomestic**", uno strumento utile per i clienti che vogliono approfondire il tema della gestione sostenibile della propria abitazione e che vogliono interfacciarsi con Findomestic per l'ottenimento di un prestito, e che contiene una sezione in cui vi sono offerte esclusive dei principali partner del settore. Viene anche proposta consulenza riguardo la comparazione delle utenze domestiche e per la vendita di pannelli fotovoltaici. Questo nuovo "ecosistema", lanciato ad aprile 2023, è stato creato con lo scopo di supportare il cliente a muoversi su un argomento complesso, con particolare attenzione agli incentivi fiscali per la transazione energetica. Il nuovo 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 oltre 40.000 visualizzazioni della pagina, registrate dal giorno del lancio.

Oltre **€262 milioni**
finanziamenti con finalità sostenibile
(a supporto della transizione energetica
e della mobilità sostenibile)
Vs oltre € 215 Milioni nel 2022



EMISSIONI DI CO₂ ASSORBITE DALLA FORESTA FINDOMESTIC ¹⁸

1.000
Totale alberi allocati
nel 2023



6.582
Totale alberi Foresta
Findomestic



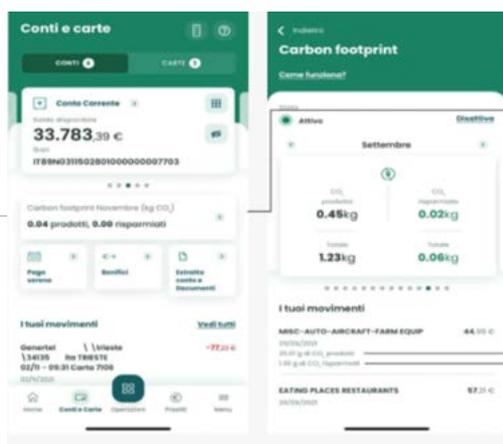
648,38 tCO₂
Stima emissioni
compensate dalla
Foresta Findomestic



Fonte:Treedom, stima al 23/04/24

¹⁸. Treedom calcola che il totale degli alberi già piantumati a fine 2023 grazie alle iniziative di Findomestic, ossia 6.582, contribuisce all'assorbimento della CO₂ dell'atmosfera per circa 648 tCO₂.

Sempre in un'ottica di sostenibilità ambientale, tutte 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'obiettivo di Findomestic è di rinnovare l'intero parco entro il 2024. L'utilizzo del materiale PLA (80% della carta, poiché chip e banda magnetica non sono sostituibili) assicura 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.



la produzione di CO₂ generata dagli acquisti fatti con Carta in tempo reale al fine di rendere il cliente consapevole dell'impatto dei suoi comportamenti sull'ambiente. Questa prima fase ha visto oltre 2.200 clienti attivi e ha consentito di constatare che, nella base clienti Findomestic, sono presenti soggetti considerabili attenti alla propria impronta carbonica, in vista del secondo step del progetto che ha portato all'implementazione della nuova funzionalità "Impronta Ecologica".

“In Italia, Findomestic è la prima del settore ad avere questa funzionalità che equipara e affianca il saldo di conto corrente con il saldo del CO₂, una vera spinta al consumo responsabile e sostenibile”

A partire dal 2023, infatti, è stato compiuto un ulteriore passo in avanti con il completamento del dispositivo con la nuova funzionalità di compensazione CO₂, "Impronta Ecologica" Findomestic. Grazie alla partnership con **AWorld**, 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**, campagna contro il cambiamento climatico, i correntisti Findomestic possono individuare tutti quei comportamenti sostenibili che generano risparmio di CO₂ e compensare così le emissioni generate a fronte di un acquisto. A fine mese i clienti possono quindi fare un bilancio della quantità di CO₂ generata e della quantità compensata, il tutto con l'obiettivo di rimanere sotto le 5 tonnellate di CO₂ annue pro-capite indicate dall'Accordo di Parigi.

Ad oggi, gli utenti attivi sono 41.532 con una visita all'app mediamente ogni 2 settimane.

Oltre **337 mila**

carte di pagamento emesse/rinnovate in PLA (materiale eco-sostenibile)

Vs oltre 433 mila nel 2022

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, meglio di qualunque altra variabile, 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 Doconomy e AWorld.

“MISURAZIONE DELLA CARBON FOOTPRINT DEGLI ACQUISTI E INCENTIVAZIONE A COMPORTAMENTI SOSTENIBILI”

Dal 2021, assieme alla start-up svedese **Doconomy**, Findomestic ha lanciato un nuovo strumento integrato nell'App, il servizio "Carbon FootPrint", per calcolare



Nel mercato B2B (*Business to Business*), nel corso del 2023 sono proseguiti gli accordi con i partner commerciali di rilievo per la promozione di prodotti e servizi “più sostenibili” quali ad esempio i veicoli elettrificati, ed anche la partecipazione ad eventi significativi di riferimento come l'**Automotive Dealer Day** per il Settore Veicoli ed il **Key - The Energy Transition Expo** per il Settore Habitat.

In generale nel **Mercato Distribuzione**, nel corso del 2023, le relazioni commerciali con i dealer operanti nel settore dell'efficiamento 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 18 nel 2022, a 60 nel 2023.

Infine, ad Aprile 2023 è stata lanciata una App sviluppata da Findomestic in collaborazione con Tate, denominata **E-Move**, la quale fornisce consulenza sul tipo di auto e di prestito Findomestic elaborando i dati raccolti sugli spostamenti più frequenti dell'utente sul proprio veicolo.

E-MOVE

E-Move nasce ed è utile sia per chi è già proprietario di un'auto elettrica, sia per chi ancora deve acquistarla e quindi sceglierla.

Nel caso in cui l'utente voglia acquistare un nuovo veicolo, E-Move prende le vesti di un **consulente**: raccoglie i dati sugli spostamenti più frequenti dell'utente e li analizza, per proporre le migliori soluzioni sul mercato aiutando anche nella scelta del modello; una volta selezionata l'auto da acquistare, l'app rimanda direttamente ad una sezione dedicata per accedere ad un prestito Findomestic.

Nel caso in cui, invece, l'utente possieda già un'auto elettrica, E-Move diventa un **assistente di viaggio**: inserendo la destinazione e il giorno del viaggio, l'app calcola esattamente (tenendo conto del traffico previsto, del meteo e del dislivello che si sta percorrendo), dopo quanti km si deve ricaricare l'auto e indica anche la colonnina di ricarica più indicata, prenotabile direttamente dalla stessa App.

Questo nuovo servizio nasce con lo specifico obiettivo di contribuire al *Positive Impact* e accelerare il processo di trasformazione verso la mobilità elettrica, sempre in coerenza con la Ragion d'essere di Findomestic.

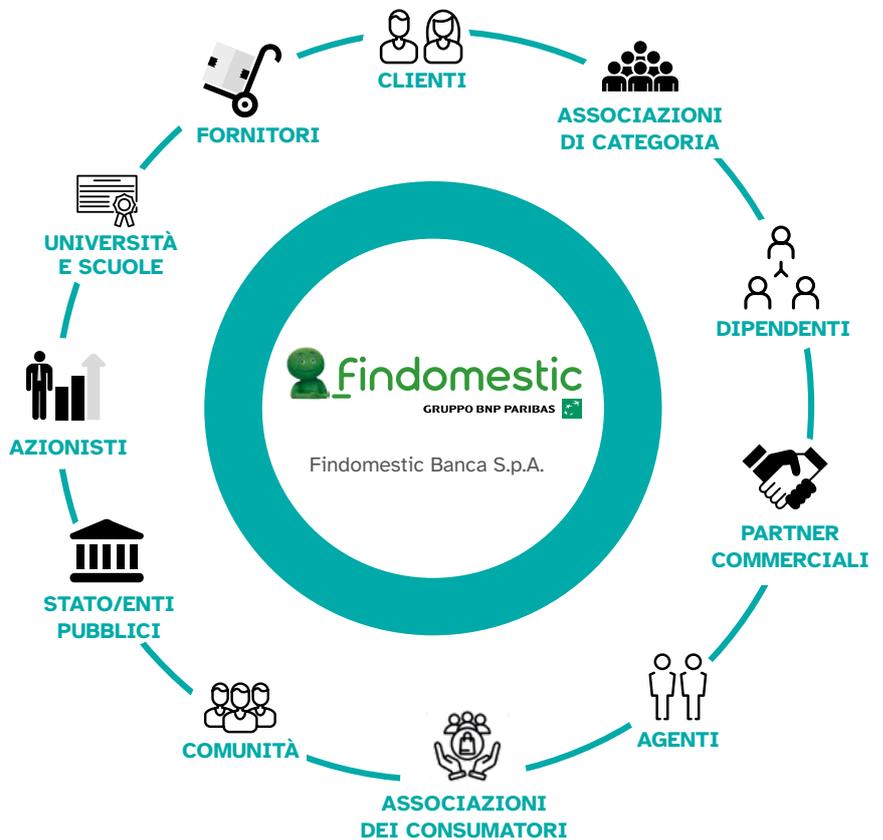
Al 2023, gli utenti attivi sono 851, i veicoli registrati su E-move sono 621 e i tragitti simulati sono 3.027.

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; co-creando le nostre offerte con i nostri stakeholder attraverso un dialogo continuo.

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

» 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.

» 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".

» 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.

» FORMAZIONE E DIALOGO DEI 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.

» 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.

» L'ASCOLTO DEL CLIENTE

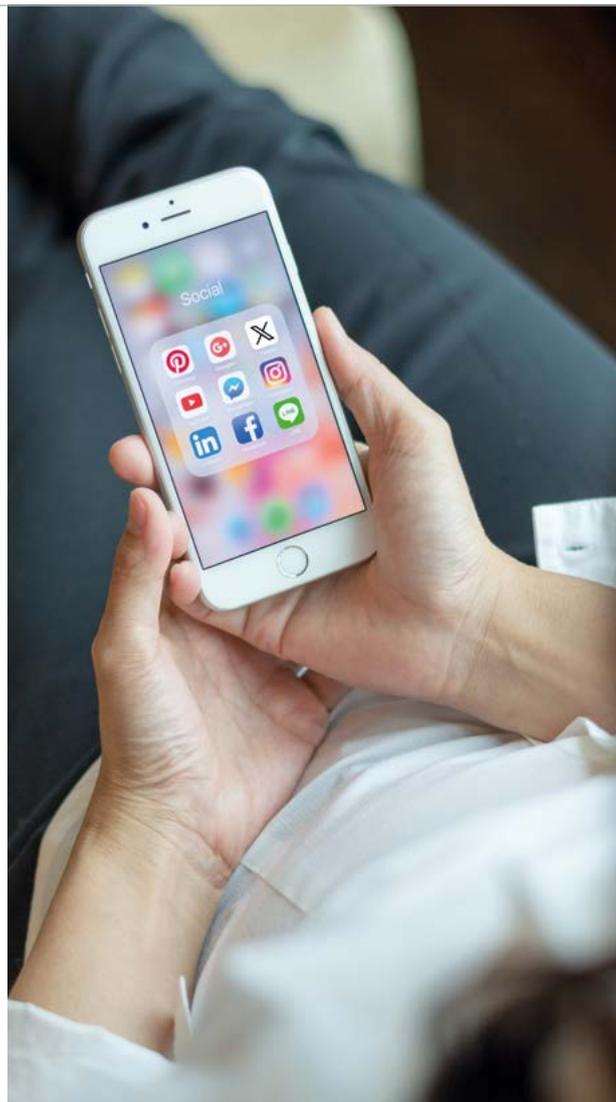
Per comprendere in maniera più approfondita le esigenze dei clienti vengono svolte indagini continuative, quali il *Net Promoter Score*, il monitoraggio dei reclami e delle lamentele, Trust Pilot e chiamate dei clienti detrattori.

» FORMAZIONE E DIALOGO CON AGENTI

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



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, l'Osservatorio Findomestic è un sistema di **indagini e ricerche di mercato**, condotte in collaborazione con primari istituti italiani. 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, è composto da tre diverse pubblicazioni all'anno, ovvero l'**Osservatorio dei Consumi**, l'**Osservatorio Mensile** e l'**Osservatorio Auto**.



Nell'ambito dell'attività di dialogo e comunicazione con gli stakeholder, si inserisce il tema del "lobbying", che è trattato da Findomestic all'interno della sua Politica di Veglia Normativa con una dizione differente. Infatti, in tale politica si fa riferimento alle attività di Advocacy declinate attraverso la partecipazione alle associazioni di categoria (Assofin ed ABI). La politica è approvata dal Consiglio di Amministrazione ed affida la supervisione delle attività nei confronti delle associazioni di categoria al Vice Presidente di Findomestic.

L'ASCOLTO E IL DIALOGO CON IL CLIENTE

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 stata creata la nuova 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

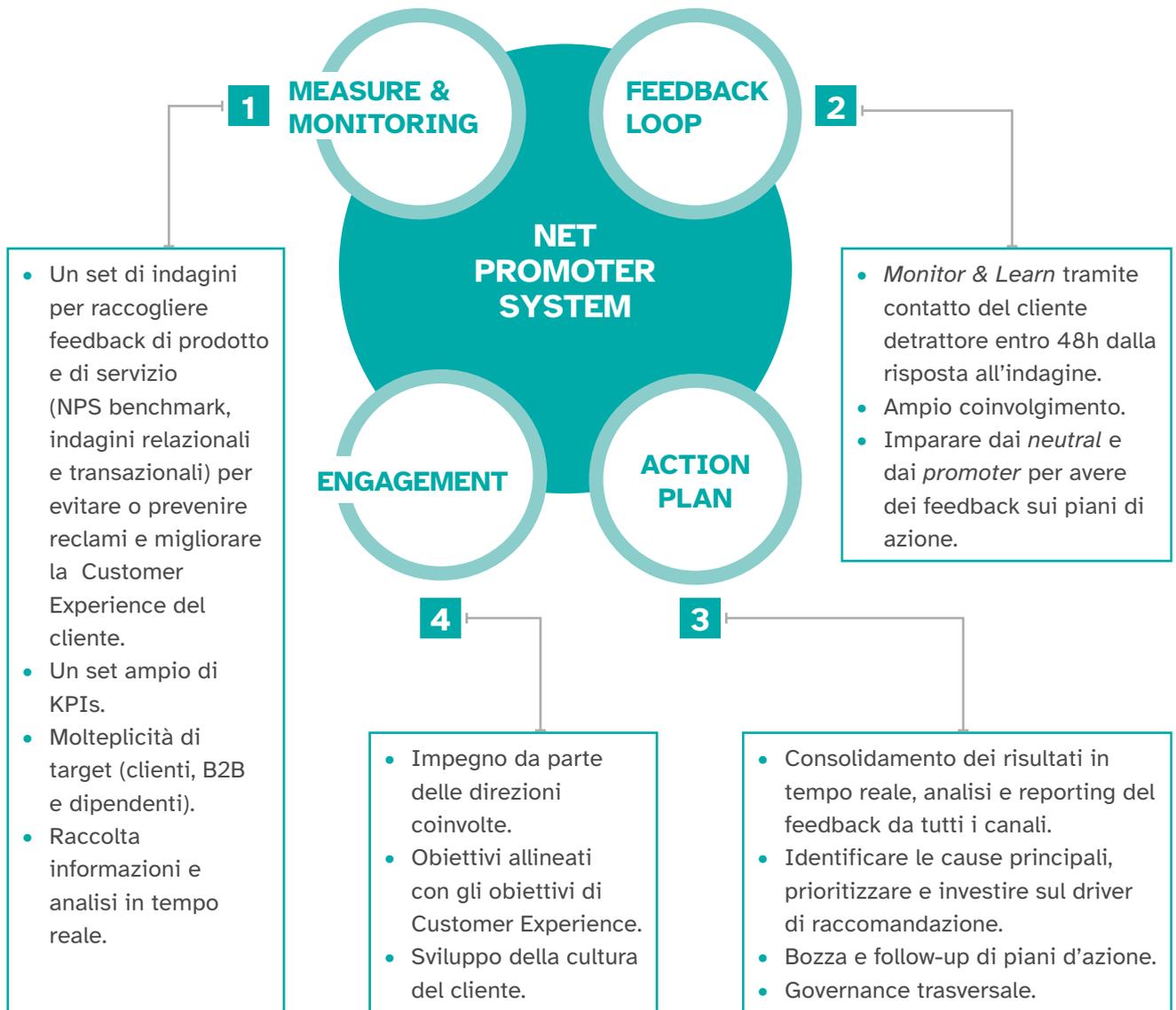


dei suoi servizi e la seconda, attraverso le informazioni che provengono direttamente dalle sue esperienze e dalle sue esigenze, attiva le relative azioni di miglioramento.

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, arrivando a prioritizzare i piani d'azione da mettere in campo.



SATISFACTION + CUSTOMER EFFORT SCORE + RECOMMENDATION



Particolare rilevanza assume l'indicatore di "raccomandabilità" detto "**Net Promoter Score**" che viene calcolato come differenza tra la percentuale di clienti "*promotori*" (clienti soddisfatti del prodotto) e la percentuale dei clienti "*detrattori*" (clienti insoddisfatti che potrebbero danneggiare la reputazione aziendale). I clienti "*neutrali*" rispetto all'esperienza fatta non vengono considerati nel calcolo. Nel 2023 il Net Promoter Score è andato in evoluzione rispetto agli anni precedenti chiudendo al 60,6. **Il dato è cresciuto di 4,8 punti rispetto al 2022**, dove segnava 55,8. L'andamento mensile non ha mai visto oscillazioni al di sotto del 59,1 e con un massimo raggiunto a luglio di 62, valori sempre al di sopra del 2022.

$$\begin{array}{c} \% \\ \text{PROMOTERS} \end{array} \text{ minus } \begin{array}{c} \% \\ \text{DETRACTORS} \end{array} = \begin{array}{c} \text{NPS} \\ \text{SCORE} \end{array}$$

60,6
 Net Promoter Score
 vs 55,8 nel 2022

» NET PROMOTER SYSTEM

Programma grazie al quale Findomestic valuta e monitora la relazione di clienti e partner tramite diverse tipologie di *survey*, dall'*on boarding* del cliente alla chiusura della relazione.

Il sistema include anche le chiamate di *call back* verso i clienti detrattori (punteggio NPS da 0 a 6 su scala 0-10) per capire perché non raccomanderebbero Findomestic e per valutare i motivi di insoddisfazione.

» TRUST PILOT

Portale esterno 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 2023 sono state realizzate 4 wave con 375 contributi arrivati).



LE FONTI DI ASCOLTO DELL'AZIENDA

Le indagini proposte da Findomestic sono principalmente di due tipologie:

- **Transazionale:** vale a dire proposte "a caldo" inerenti a specifiche *journey* del cliente, al fine di misurarne la "raccomandabilità", la soddisfazione e la facilità con cui viene instaurata una relazione con la Banca;
- **Relazionale:** ossia proposte "a freddo", le quali hanno come obiettivo il controllo del livello dell'esperienza del consumatore, il valore che assume la marca ed il posizionamento della Banca.

Nel 2023 Findomestic ha aggiunto alla *survey* "Collection", la *survey* "General Always on": quest'ultima consente ai clienti che utilizzano l'App di lasciare un *feedback* spontaneo, cliccando semplicemente su un *pop-up*.

I destinatari delle attività di ascolto sono anche i **partner**, infatti il programma 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 i propri partner.



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 una 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, come utili indicatori dell'insoddisfazione e la predisposizione di adeguati piani di azione, 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"¹⁹ (GRA).

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:

- **Produttività** (es. numero totale di reclami o ricorsi di cui lo staff di Findomestic riesce ad attuare un'efficiente gestione in una giornata);
- **Volumi in ingresso** (es. numero totale di reclami o ricorsi ricevuti giornalmente con monitoraggio nell'ultimo giorno lavorativo della settimana);
- **Assegnazioni e Scadenze** (es. numero reclami o ricorsi in scadenza da gestire).

Per quanto riguarda i reclami, il volume nel 2023 è diminuito rispetto all'anno precedente di quasi il 5.15% ed il rapporto percentuale fra i reclami e il numero medio di contratti in corso nel 2023 è in leggera flessione rispetto all'anno precedente. Analizzando i reclami fondati, nel 2023 si nota una flessione positiva di questo dato (14% nel 2023 rispetto al 16% del 2022). Infine, osservando i valori inerenti il tempo medio di risposta, dal momento in cui la banca riceve un determinato reclamo alla risposta, emerge come nel 2023 Findomestic ha continuato a migliorarsi sotto questo aspetto, riuscendo ad abbassare tale tempistica a 9,97 giorni (contro i 10,71 giorni del 2022).

9,97 giorni

da quando la Banca riceve il reclamo a quando l'ufficio reclami fornisce la risposta



FONDATEZZA DEI RECLAMI	2023	2022	2021
Totale reclami	6.314	6.687	7.102
Reclami fondati	872	1.055	923
Reclami non fondati	5.442	5.632	6.179

Il volume complessivo relativo ai Ricorsi ABF ricevuti nel 2023 è invece rimasto invariato rispetto all'anno precedente.

RICORSI ABF RICEVUTI E DECISIONI SFAVOREVOLI ALLA BANCA	2023	2022	2021
Totale ricorsi ABF ricevuti dai clienti	281	285	297
Totali Decisioni ABF pervenute	239	321	357
di cui sfavorevoli alla banca	64	94	40

¹⁹. 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.

Entrando nello specifico per **alcune categorie di reclami, in particolare per le categorie di reclami per potenziali e presunte violazioni della trasparenza e delle norme sul trattamento dei dati sensibili oppure per i reclami per avvenute frodi**, emergono le seguenti tendenze:

CATEGORIA TRASPARENZA

Nella categoria **Trasparenza**, nel 2023 si è registrato un **significativo decremento** sia per quanto riguarda i reclami che i ricorsi verso l'ABF.

CATEGORIA TRATTAMENTO DATI

Nella categoria **Trattamento Dati** nel 2023 si è registrato un **aumento** sia dei reclami che dei ricorsi presso l'ABF; le contestazioni riguardano prevalentemente il presunto mancato preavviso delle segnalazioni dei nominativi presso Sistemi di Informazioni Creditizie e Banche Dati Pubbliche (Centrale dei Rischi e Centrale d'Allarme Interbancaria) – a tal proposito un piano d'azione è in corso per reperire le prove dell'avvenuto preavviso.

CATEGORIA FRODI

Nella categoria **Frodi**, nel 2023 si è registrato un incremento del numero di reclami e di ricorsi presso l'ABF e sono state predisposte **ulteriori misure preventive** per contrastare tale fenomeno, attraverso **campagne di sensibilizzazione** verso i clienti, servizio di sorveglianza sull'individuazione e **chiusura di siti "fake"** e regole mirate su **motore antifrode "Falcon"**.



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.

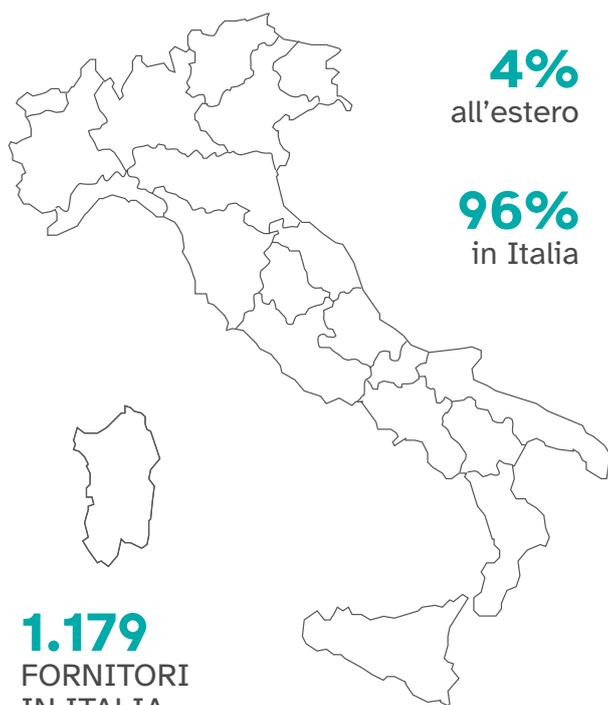
All'interno della Direzione Operations e Supporto al Business esiste, inoltre, una funzione di supporto trasversale che si occupa della gestione dei sinistri assicurativi, per tutti quei clienti che ne hanno diritto, operando quale interfaccia tra il cliente e le compagnie assicurative partner di Findomestic.

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





1.225
fornitori



20%
nuovi fornitori selezionati
utilizzando anche criteri
ambientali e/o sociali

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 CSR (*Corporate Social Responsibility*), propedeutico all'accreditamento e all'*onboarding*. La rispondenza ai criteri CSR costituisce una componente importante, il cui peso è stato rafforzato nel corso del tempo, nella valutazione complessiva del fornitore.

Ogni fornitore deve accettare la **Carta degli acquisti Sostenibili**, documento che contiene i principi adottati dal Gruppo BNP Paribas in ambito di acquisti sostenibili.

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 di 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.**

Questa consente di valutare il rischio "CSR" dei fornitori che svolgono attività per Findomestic che comportano una spesa superiore a € 200 mila ed in particolare la loro adesione alla Carta degli acquisti sostenibili di BNP Paribas. Nel 2023, su un totale di 255 nuovi fornitori, 51 sono stati selezionati anche con criteri sociali e ambientali ²⁰.

²⁰. La fonte dei dati è una query sull'applicativo RDS per la contabilità dal quale viene estratta la data di creazione dell'anagrafica fornitori relativa al solo anno 2023. Dunque, 255 sono le nuove basi fornitori censite in RDS; 51 sono i fornitori gestiti da acquisti con ordini o gare che hanno compilato il questionario conoscitivo.

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 partner 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.

13.221

partner commerciali e bancari
vs 11.370 del 2022

PARTNER COMMERCIALI E BANCARI²¹

9.991

Partner commerciali -
Distribuzione

3.219

Partner commerciali -
Mobility

11

Partner Bancari*

²¹. I dati sono riferiti al 31/12/2023 e sono reperibili in archivio Banca attraverso P.IVA dell'intermediario.

* Il dato non è comprensivo della partnership a sé stante con BNL Gruppo BNP Paribas.

LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE DEI CONCESSIONARI AUTO

Dal 2020 Findomestic sostiene **Quintegia**, (partner strategico del settore automotive), nel **progetto RESET**, un'iniziativa i cui obiettivi sono, da un lato, la sensibilizzazione dei concessionari sulle tematiche ESG (Environmental - ambientale, Social - sociale e Governance - gestione aziendale) e dall'altro la valorizzazione del loro ruolo di attore sociale ed economico all'interno della società.

Il progetto RESET si concretizza nello studio di un tema specifico della sostenibilità, variabile di anno in anno, e i cui risultati della ricerca vengono presentati in occasione dell'**Automotive Dealer Day**, uno dei più importanti eventi italiani nel settore dell'automotive. Nel 2023 è stato affrontato il tema della "Sostenibilità ambientale nei concessionari" attraverso la somministrazione di una survey ai Direttori Generali di tutti i dealer italiani sulle tematiche legate all'ambiente.

Dai risultati è emerso che il 50% delle concessionarie in Italia ha definito una politica riguardo la gestione, il monitoraggio e la riduzione degli impatti ambientali. Allo stesso tempo però, il 98% dei concessionari ha implementato la raccolta differenziata dei rifiuti ed il 66% utilizza energia rinnovabile.



PILASTRO SOCIALE



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

Oltre **49 mila**
persone raggiunte dai programmi
di educazione finanziaria (48.842)
e digitale (806) Vs 46.286 mila
persone raggiunte nel 2022

32
Enti e/o associazioni supportati
con oltre € 480 mila
Vs 38 enti e/o associazioni
supportate nel 2022

SDGs



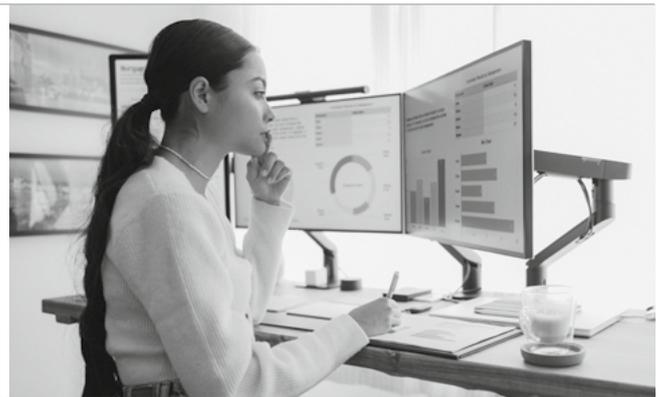
IMPEGNO 6: contribuire all'educazione finanziaria e alla consapevolezza sul consumo sostenibile...

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

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 che si trovano in condizione di fragilità.

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**



48.842

persone raggiunte
Vs 46.026 nel 2022

PERSONE RAGGIUNTE DAI PROGRAMMI DI EDUCAZIONE FINANZIARIA ^{22 23}

Studenti formati dai
professionisti attraverso
Kit formativi

37.351

Vs 37.043
nel 2022

Studenti che hanno
partecipato a lezioni
in Webinar

6.804

Vs 6.112
nel 2022

Studenti che hanno
partecipato a lezioni
in presenza

1.070

Vs 21
nel 2022

Studenti iscritti
alla piattaforma
«gamificata»

1.497

Vs 1.420
nel 2022

Adulti che hanno
ricevuto formazione
finanziaria

118

Vs 29
nel 2022

Studenti che hanno
aderito al PCTO*

2.002

Vs 1.401
nel 2022

²². Nel 2023, 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.

²³. Il calcolo è basato su dati forniti dal fornitore La Fabbrica S.r.l. Società Benefit, partner di Findomestic per i progetti di educazione finanziaria e digitale, relativamente a studenti e adulti raggiunti nell'ambito del progetto.

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

Percorsi Young: l'educazione finanziaria rivolta ai più giovani

PerCorsi Young è il progetto di **divulgazione dell'Educazione Finanziaria**, giunto nel 2023 alla sua 10° edizione, 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. Questo 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 2022-2023, 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 sono state integrate lezioni anche su temi di attualità, come le carte di credito, il sistema dei pagamenti, il piano di ammortamento di un prestito e la sicurezza Informatica. In aggiunta ai Webinar online, sono riprese anche le 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)

Da dicembre 2021 Findomestic ha lanciato 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.

» PIATTAFORMA GAMIFICATA 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**). È 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 2023 si è tenuta la decima edizione dal 20 al 26 marzo, intitolata "**Plan your money, plan your future**" con l'intento di evidenziare il legame tra pianificazione finanziaria e il futuro di un individuo, con un focus particolare sulla sostenibilità ambientale. Findomestic vi ha partecipato il 23 marzo con il webinar speciale "**Conosciamo il mercato finanziario**", importante per far conoscere non solo le normali nozioni tecniche finanziarie, ma anche il contesto macroeconomico e finanziario in cui viviamo attualmente.

» FINDOMESTIC CAMP: 582 STUDENTI, 97 PROGETTI

Ogni anno, a conclusione del percorso formativo «PerCorsi Young», Findomestic organizza un concorso di merito chiamato **Findomestic Camp**, giunto nel 2023 alla 10° edizione. Le classi vengono chiamate a sviluppare un elaborato su una precisa *call to action*, che nel 2023 è stata "**Manager for Financial Literacy**". 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 per insegnare i concetti finanziari di base a bambini e ragazzi. 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 alle categorie fragili

Le competenze di base di educazione finanziaria, finalizzate ad acquisire una consapevole e responsabile gestione del proprio budget e un'adeguata conoscenza degli strumenti di pagamento, possono costituire elementi fondamentali nel processo di reinserimento sociale per chi ha vissuto la detenzione, il recupero dalla tossicodipendenza o le donne vittime di violenza.

Questo è l'obiettivo di PerCorsi People, progetto che nel 2023 ha raggiunto con incontri in presenza e online diversi enti tra i quali la Fondazione Villa Maraini di Roma, il Carcere di Bollate di Milano, il Centro Antiviolenza Artemisia. Durante questi incontri sono state condivise non solo nozioni di educazione finanziaria ma anche digitale.



L'EDUCAZIONE FINANZIARIA ALLA PORTATA DI UN CLIC

A completamento delle attività sul campo, Findomestic ha sviluppato il sito www.creditoresponsabile.it, un sito non-business con contenuti dedicati all'educazione finanziaria. Da esso è possibile anche l'accesso alla piattaforma www.percorsiyoung.it. Nel 2023 il sito è stato arricchito con la sezione PerCorsi di educazione digitale, all'interno della quale sono presenti 10 brevi video illustrativi con l'obiettivo di diffondere alcuni consigli per comprendere al meglio lo sviluppo tecnologico in corso e per sapersi orientare in rete.

Questa nuova sezione si aggiunge alle altre già presenti nel sito: **PerCorsi di educazione finanziaria** e **PerCorsi di sostenibilità**.



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.

Findomestic ha creato dei format formativi inclusivi, capaci di permettere ai destinatari di beneficiare in maniera sicura e consapevole della digitalizzazione ed essere autonomi di fronte a questi nuovi strumenti nella propria quotidianità. Tutto ciò per rispondere all'esigenza emersa di fornire strumenti di comprensione della trasformazione digitale in atto, rivolti a quelle **persone** che in ragione di una propria condizione di difficoltà non hanno avuto modo di accedere a una educazione digitale. In parallelo, sono stati predisposti anche dei webinar rivolti agli **studenti** sui temi del digitale nel mondo bancario e della sicurezza informatica.

A fianco della formazione finanziaria, risulta sempre più determinante, per essere un cittadino partecipe, critico ed informato, avere anche specifiche **competenze digitali**



806
persone raggiunte
Vs 260 nel 2022

Studenti partecipanti
a webinar
sull'educazione digitale **723**
Vs 187
nel 2022

Persone fragili* **83**
Vs 73
nel 2022

* Per persone fragili si intendono soggetti inseriti in un percorso di reinserimento sociale.



Il supporto alle comunità e ai territori

Al pari dell'educazione finanziaria e dell'educazione ed inclusione digitale, rientra nel Pilastro Sociale anche 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 2023 ha sostenuto 32 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 del territorio fiorentino, 7 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.

32

Enti e/o associazioni supportati con oltre € 480 mila

Vs 38 enti e/o associazioni supportate nel 2022



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 2023 è stata integrata una nuova funzionalità che permette ai nostri clienti di effettuare una donazione con le carte di credito Findomestic al momento del prelievo presso gli ATM della Banca Nazionale del Lavoro.

Ciemmesse Girotondo per Sempre

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



IN CAMPO SOCIALE...

Save the Children

Ripristino dei plessi scolastici nei luoghi colpiti da calamità naturali.

Fondazione RAVA

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

Artemisia

Sostegno delle attività del centro anti violenza fiorentino, oltre all' erogazione di corsi di formazione finanziaria e digitale come strumento fondamentale per combattere la violenza economica.

Allenamento e Villa Maraini

Sostegno di alcuni centri, che si occupano di persone in stato di fragilità, come ragazzi affetti da autismo oppure persone affette da ogni forma di dipendenza (droga, alcol, ludopatia, ecc..).

Regalo Solidale

Iniziativa Findomestic che vede la devoluzione del regalo di Natale destinato ai dipendenti a 5 associazioni no profit scelte dai dipendenti stessi.



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, Tuscany Hall 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, accogliendo oltre 60 partecipanti.



I PROGETTI PER I GIOVANI

Altri **progetti** con fini sociali sono rivolti principalmente ai giovani. Tra questi si annoverano l'erogazione di 11 borse di studio, in collaborazione con l'**Università degli Studi di Firenze** 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 2023, ha devoluto € 481 mila euro in iniziative con fini sociali, culturali e ambientali. Per il rilievo attribuito a queste attività, Findomestic, nel 2023, ha approvato l'aggiornamento della **politica denominata "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. Ogni ente beneficiario è inoltre oggetto di un controllo antecedente l'entrata in relazione.

Tutte le azioni intraprese, sono oggetto di rendicontazione annuale al Consiglio di Amministrazione di Findomestic. 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

ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2023 DAI DIPENDENTI FINDOMESTIC

Circa **1.364 ore**
di volontariato

324

dipendenti volontari di cui 59 Ambassador
per l'educazione finanziaria



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 59 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 le postazioni ANT** - Associazione Nazionale Tumori, per le vendite di prodotti stagionali per la raccolta dei fondi e supporto nelle attività degli uffici locali ANT;
- **Volontariato con Legambiente** per la pulizia delle aree urbane/parchi pubblici.

APPENDICE



FINDOMESTIC BANCA: IL PROFILO

Paragrafo: L'ANALISI DI MATERIALITÀ DI FINDOMESTIC

La lista dei temi materiali di Findomestic

Si riporta di seguito la lista dei temi materiali, individuati rispetto ai pilastri della Sostenibilità di Findomestic ed agli impegni contenuti nel Manifesto. Per ciascun tema si riportano gli impatti, i rischi e le opportunità identificati come più significativi ed il livello di significatività.

Impatti di Findomestic

I 3 PILASTRI DELLA SOSTENIBILITÀ DI FINDOMESTIC	TOPIC ESRS	TEMA MATERIALE	PRINCIPALI IMPATTI GENERATI ²⁴	VALUTAZIONE
PILASTRO CIVICO	IMPEGNO 1 - Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo			
	S1 Own Workforce	Pari opportunità nei percorsi di carriera, diversità ed inclusione	Miglioramento del clima aziendale e della soddisfazione dei dipendenti derivante dalla promozione ed attuazione di politiche di inclusività e non discriminazione.	Medio Alta
	S1 Own Workforce	Sviluppo, benessere e coinvolgimento del personale	Miglioramento del clima aziendale e della soddisfazione dei dipendenti derivante dalla promozione e attuazione delle politiche volte ad accrescere il benessere del personale.	Alta
	IMPEGNO 2 - Avere un impatto neutro sull'ambiente			
	E5 Circular Economy E1 Climate Change	Gestione degli impatti ambientali	Consumo di carta negli uffici e nelle pratiche commerciali con la clientela.	Medio Alta
PILASTRO ECONOMICO	IMPEGNO 3 - Favorire l'accesso ai nostri servizi finanziari a un numero maggiore di clienti			
	S4 Consumers and End Users	Inclusione Finanziaria	Migliore accesso ai servizi finanziari sia nei canali online sia nei canali fisici, incrementando la soddisfazione dei clienti.	Alta
	S4 Consumers and End Users	Trasparenza nella comunicazione verso il cliente	Tutela del cliente, favorendo la maggiore fruibilità delle condizioni generali dei prodotti e dei servizi, al fine di assicurare che la scelta dei clienti avvenga in modo consapevole.	Alta
	S4 Consumers and End Users	Customer Advocacy	Migliorare la customer experience sia nei canali online che nei canali fisici, incrementando la soddisfazione dei clienti.	Alta
	IMPEGNO 4 - Aiutare i nostri clienti a ridurre il loro impatto ambientale			
	S4 Consumers and End Users	Prodotti e servizi ad impatto sociale ed ambientale	Sostegno ad iniziative che generano impatti positivi verso gli ecosistemi e la popolazione, tramite un adeguato portafoglio prodotti sostenibili (es. finanziamenti per acquisto di mezzi di trasporto a ridotto impatto emissivo).	Alta
	IMPEGNO 5 - Costruire una relazione duratura ed inclusiva con i nostri stakeholder			
	G1 Business Conduct S2 Workers in the value chain	Gestione responsabile della catena di fornitura	Rapporti commerciali integri, corretti e trasparenti con tutti gli stakeholders dell'azienda, generando impatti reputazionali e commerciali positivi.	Alta
	Entity Specific	Innovazione e digitalizzazione	Ottimizzazione dei servizi offerti con conseguente impatto positivo sulla soddisfazione dei clienti e sulle pratiche commerciali.	Alta
	S4 Consumers and End Users	Privacy, sicurezza e protezione dei dati	Violazione dei dati personali dei terzi gestiti dalla banca, con conseguenti impatti negativi sulla customer experience dei clienti.	Medio Alta
G1 Business Conduct	Etica ed integrità	Adozione di comportamenti corruttivi con impatti negativi sui clienti (es. erogazione dei prestiti).	Media	
PILASTRO SOCIALE	IMPEGNO 6 - Contribuire all'educazione finanziaria e alla consapevolezza sul consumo sostenibile			
	IMPEGNO 7 - Contribuire ad una migliore educazione ed inclusione digitale			
	S3 Affected communities	Educazione Finanziaria e Digitale	Aumento della cultura finanziaria e digitale nei soggetti destinatari delle attività formative, generando in questo modo un impatto positivo sulla comunità nella quale è inserita la Banca.	Medio Alta
S3 Affected communities	Supporto/ contributo ai territori e alle comunità	Miglioramento del benessere delle comunità beneficiarie attraverso attività di supporto al territorio.	Alta	

24. impatti generati da Findomestic verso l'esterno.

Rischi e Opportunità di Findomestic

I 3 PILASTRI DELLA SOSTENIBILITÀ DI FINDOMESTIC	TOPIC ESRS	TEMA MATERIALE	PRINCIPALI RISCHI/OPPORTUNITÀ ²⁵	VALUTAZIONE
PILASTRO CIVICO	IMPEGNO 1 - Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo			
	S1 Own Workforce	Pari opportunità nei percorsi di carriera, diversità ed inclusione	Valorizzazione delle pratiche di inclusione e della diversità, con conseguente miglioramento del benessere dei dipendenti e della reputazione della Banca.	Medio Alta
	S1 Own Workforce	Sviluppo, benessere e coinvolgimento del personale	Miglioramento delle performance dei dipendenti attraverso l'incremento del benessere e un maggiore coinvolgimento del personale.	Media
	IMPEGNO 2 - Avere un impatto neutro sull'ambiente			
E5 Circular Economy E1 Climate Change	Gestione degli impatti ambientali	Cambiamenti delle condizioni climatiche e/o eventi climatici estremi (ad esempio tempeste, frane, inondazioni e allagamenti costieri, precipitazioni estreme, ondate di calore estreme, ecc.) con impatti negativi in termini di business continuity.	Bassa	
PILASTRO ECONOMICO	IMPEGNO 3 - Favorire l'accesso ai nostri servizi finanziari a un numero maggiore di clienti			
	S4 Consumers and End Users	Inclusione Finanziaria	Non sono stati individuati rischi ed opportunità significativi associati a questo impatto.	NA
	S4 Consumers and End Users	Trasparenza nella comunicazione verso il cliente	Informativa più chiara e trasparente su prodotti e servizi offerti ai clienti sia nei canali fisici che in quelli digitali, generando un'opportunità di miglioramento reputazionale e delle pratiche commerciali.	Alta
	S4 Consumers and End Users	Customer Advocacy	Rischio legato all'insoddisfazione dei clienti che si avvicinano ai canali fisici e digitali, con conseguente impatto reputazionale e commerciale della Società.	Alta
	IMPEGNO 4 - Aiutare i nostri clienti a ridurre il loro impatto ambientale			
	S4 Consumers and End Users	Prodotti e servizi ad impatto sociale ed ambientale	Opportunità nell'offerta di prodotti ad impatto sociale e ambientale che incrementano la soddisfazione dei clienti e permettono di avere un impatto positivo verso l'ambiente e le persone.	Alta
	IMPEGNO 5 - Costruire una relazione duratura ed inclusiva con i nostri stakeholder			
	G1 Business Conduct S2 Workers on the value chain	Gestione responsabile della catena di fornitura	Rischio di violazione dei diritti dei lavoratori presso i fornitori/partner, con annessi rischi reputazionali per la Banca.	Media
	Entity Specific	Innovazione e digitalizzazione	Non sono stati individuati rischi ed opportunità significativi associati a questo impatto.	NA
	S4 Consumers and End Users	Privacy, sicurezza e protezione dei dati	Rischio di perdita di dati sensibili dei clienti, con conseguenti impatti reputazionali, commerciali e legali.	Medio Alta
G1 Business Conduct	Etica ed integrità	Rischi di fenomeni di frode esterna, con potenziali conseguenze gravi sulla soddisfazione dei clienti e con possibili ripercussioni legali.	Media	
PILASTRO SOCIALE	IMPEGNO 6 - Contribuire all'educazione finanziaria e alla consapevolezza sul consumo sostenibile			
	IMPEGNO 7 - Contribuire ad una migliore educazione ed inclusione digitale			
	S3 Affected communities	Educazione Finanziaria e Digitale	Opportunità di accrescimento della conoscenza finanziaria e digitale della comunità interessata, con conseguente diffusione delle conoscenze tecniche in materia, per i clienti e per tutte le persone interessate.	Medio Alta
S3 Affected communities	Supporto/contributo ai territori e alle comunità	Miglioramento del benessere delle comunità beneficiarie.	Bassa	

²⁵. Per rischi e opportunità si intende come l'esterno impatta positivamente (opportunità) o negativamente (rischio) Findomestic.

Tabella di raccordo tra temi materiali e Sustainable Development Goals

TEMI MATERIALI	1 RISORSE UMANE 	2 ENERGIA 	3 SALUTE 	4 ISTRUZIONE 	5 PARITÀ 	6 ACQUA 	7 ENERGIA 	8 LAVORO 	9 INDUSTRIA 	10 DISUGUAGLIANZA 	11 CITTÀ 	12 CONSUMI 	13 CLIMA 	14 MARE 	15 TERRA 	16 PACI 	17 PARTENARIATI
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 31/12/2023)

NOME E COGNOME	ETÀ	GENERE	INCARICO	DATA INIZIO / FINE INCARICO	ESECUTIVO / NON ESECUTIVO	INDIPENDENTE / NON INDIPENDENTE	RUOLO / RESPONSABILITÀ IN AMBITO SOSTENIBILITÀ	COMPETENZE RILEVANTI PER GLI IMPATTI ESG ²⁶
Claudia Cattani	>50	F	Presidente	28/07/2023 - approvaz. Bilancio al 31/12/2023	Non esecutivo	Non indipendente	-	molto buono/ distintivo
Chiaffredo Salomone	>50	M	Vice presidente	11/12/2009 - approvaz. Bilancio al 31/12/2023	Non esecutivo	Non indipendente	Componente CERC I	di base/buono
Gilles Zeitoun	>50	M	Amministratore delegato e direttore generale	22/04/2023 - approvaz. Bilancio al 31/12/2023	Esecutivo	Non indipendente	-	di base/buono
Jany Gerometta	>50	M	Consigliere	25/01/2019 - approvaz. Bilancio al 31/12/2023	Non esecutivo	Non indipendente	-	molto buono/ distintivo
Gianluca Luigi Carlo Masciadri	>50	M	Consigliere	29/10/2021 - approvaz. Bilancio al 31/12/2023	Non esecutivo	Non indipendente	-	di base/buono
Pascale Dufourcq in Dennery²⁷	>50	F	Consigliera	29/10/2021 - approvaz. Bilancio al 31/12/2023	Non esecutivo	Non indipendente	-	molto buono/ distintivo
Jean Deullin	>50	M	Consigliere	19/07/2019 - approvaz. Bilancio al 31/12/2023	Non esecutivo	Indipendente	Componente CERC I	Buono/molto buono
Margherita Mapelli	>50	F	Consigliera	22/04/2021 - approvaz. Bilancio al 31/12/2023	Non esecutivo	Indipendente	Componente CERC I	di base/buono
Mia Rinetti	>50	F	Consigliera	22/04/2021 - approvaz. Bilancio al 31/12/2023	Non esecutivo	Indipendente	-	di base/buono

²⁶. Il livello di competenza su tematiche ESG fa riferimento a quello indicato nella Dichiarazione Sostitutiva trasmessa all'atto di nomina.

²⁷. Il nome per esteso è Pascale, Charlotte, Eugénie, Prudence Dufourcq in Dennery.

Il Comitato Rischi e Controllo Interno (situazione al 31/12/2023)

NOME E COGNOME	ETÀ	GENERE	INCARICO	DATA DI PRIMA NOMINA E DURATA DELLA CARICA	ESECUTIVO / NON ESECUTIVO	INDIPENDENTE / NON INDIPENDENTE	RUOLO / RESPONSABILITÀ IN AMBITO SOSTENIBILITÀ	COMPETENZE RILEVANTI PER GLI IMPATTI ESG ²⁸
Margherita Mapelli	>50	F	Consigliera	22/04/2021 - approvaz. Bilancio al 31/12/2023	Non esecutivo	Indipendente	Componente CERCI	di base/buono
Jean Deullin	>50	M	Coordinatore	19/07/2019 - approvaz. Bilancio al 31/12/2023	Non esecutivo	Indipendente	Componente CERCI	buono/molto buono
Chiaffredo Salomone	>50	M	Consigliere	11/12/2009 - approvaz. Bilancio al 31/12/2023	Non esecutivo	Non indipendente	Componente CERCI	di base/buono

Il Comitato Nomine (situazione al 31/12/2023)

NOME E COGNOME	ETÀ	GENERE	INCARICO	DATA DI PRIMA NOMINA E DURATA DELLA CARICA	ESECUTIVO / NON ESECUTIVO	INDIPENDENTE / NON INDIPENDENTE	RUOLO / RESPONSABILITÀ IN AMBITO SOSTENIBILITÀ	COMPETENZE RILEVANTI PER GLI IMPATTI ESG ²⁸
Mia Rinetti	>50	F	Coordinatrice	22/04/2021 approvaz. Bilancio 31/12/2023	Non esecutivo	Indipendente	-	buono/molto buono
Jean Deullin	>50	M	Coordinatore	19/07/2019 approvaz. Bilancio 31/12/2023	Non esecutivo	Indipendente	-	buono/molto buono
Jany Gerometta	>50	M	Consigliere	25/01/2019 approvaz. Bilancio 31/12/2023	Non esecutivo	Non indipendente	-	molto buono/ distintivo

28. Il livello di competenza su tematiche ESG fa riferimento a quello indicato nella Dichiarazione Sostitutiva trasmessa all'atto di nomina.

Il Comitato Remunerazioni (situazione al 31/12/2023)

NOME E COGNOME	ETÀ	GENERE	INCARICO	DATA DI PRIMA NOMINA E DURATA DELLA CARICA	ESECUTIVO / NON ESECUTIVO	INDIPENDENTE / NON INDIPENDENTE	RUOLO / RESPONSABILITÀ IN AMBITO SOSTENIBILITÀ	COMPETENZE RILEVANTI PER GLI IMPATTI ESG ²⁹
Margherita Mapelli	>50	F	Consigliera	22/04/2021 approvaz. Bilancio 31/12/2023	Non esecutivo	Indipendente	-	di base/buono
Jean Deullin	>50	M	Coordinatore	19/07/2019 approvaz. Bilancio 31/12/2023	Non esecutivo	Indipendente	-	buono/molto buono
Jany Gerometta	>50	M	Consigliere	25/01/2019 approvaz. Bilancio 31/12/2023	Non esecutivo	Non indipendente	-	molto buono/distintivo

Il Collegio Sindacale (situazione al 31/12/2023)

NOME E COGNOME	ETÀ	GENERE	INCARICO	DATA INIZIO / FINE INCARICO	ESECUTIVO / NON ESECUTIVO	INDIPENDENTE / NON INDIPENDENTE	RUOLO / RESPONSABILITÀ IN AMBITO SOSTENIBILITÀ	COMPETENZE RILEVANTI PER GLI IMPATTI ESG ²⁹
Francesco Mancini	>50	M	Presidente	17/09/2021 - approvaz. Bilancio al 31/12/2023	N/A	N/A	-	di base/buono
Anna Lenarduzzi	40-50	F	Sindaco effettivo	20/04/2018 - approvaz. Bilancio al 31/12/2023	N/A	N/A	-	molto buono/distintivo
Giorgio Garolfi	>50	M	Sindaco effettivo	12/07/2021 - approvaz. Bilancio al 31/12/2023	N/A	N/A	-	di base/buono
Chiara Masi	>50	F	Sindaco supplente	12/07/2021 - approvaz. Bilancio al 31/12/2023	N/A	N/A	-	di base/buono
Guido Cinti	40-50	M	Sindaco supplente	22/04/2021 - approvaz. Bilancio al 31/12/2023	N/A	N/A	-	di base/buono

²⁹. Il livello di competenza su tematiche ESG fa riferimento a quello indicato nella Dichiarazione Sostitutiva trasmessa all'atto di nomina.

CAPITOLO: PILASTRO CIVICO

Paragrafo:

CHI SONO I DIPENDENTI DI FINDOMESTIC

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E PER GENERE	2023	2022	2021
CONTRATTI A TEMPO INDETERMINATO	2.540	2.557	2.511
<i>di cui donne</i>	<i>1.348</i>	<i>1.350</i>	<i>1.331</i>
<i>di cui uomini</i>	<i>1.192</i>	<i>1.207</i>	<i>1.180</i>
CONTRATTI A TEMPO DETERMINATO ³⁰	184	230	205
<i>di cui donne</i>	<i>85</i>	<i>123</i>	<i>108</i>
<i>di cui uomini</i>	<i>99</i>	<i>107</i>	<i>97</i>
DIPENDENTI AD ORARIO VARIABILE	0	0	0
<i>di cui donne</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>di cui uomini</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
TOTALE	2.724	2.787	2.716
<i>di cui donne</i>	<i>1.433</i>	<i>1.473</i>	<i>1.439</i>
<i>di cui uomini</i>	<i>1.291</i>	<i>1.314</i>	<i>1.277</i>

LAVORATORI NON DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO	2023	2022	2021
CONTRATTI DI SOMMINISTRAZIONE ³¹	3	1	2
STAGISTI	6	3	9

FASCE DI ETÀ DEL PERSONALE DIPENDENTE	2023	2022	2021
18 - 25	25	74	65
26 - 35	544	685	656
36 - 45	572	632	693
OLTRE I 45	1.566	1.396	1.302
TOTALE	2.724	2.787	2.716

³⁰. include i contratti di inserimento.

³¹. 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.

ETÀ MEDIA DEI DIPENDENTI SUDDIVISI PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE	2023	2022	2021
DIRIGENTI	55	55	56
QUADRI	51	50	50
IMPIEGATI	42	41	41
TOTALE	49	49	48

ANZIANITÀ AZIENDALE	2023	2022	2021
FINO A 10 ANNI	979	1.077	1.028
DA 11 A 20 ANNI	593	676	735
OLTRE I 20 ANNI	1.152	1.034	953
TOTALE	2.724	2.787	2.716

LIVELLO DI ISTRUZIONE DEI DIPENDENTI	2023	2022	2021
LAUREA TRIENNALE/LAUREA SPECIALISTICA	1.657	1.698	1.621
DIPLOMA DI SCUOLA MEDIA SUPERIORE/QUALIFICA	1.033	1.050	1.058
LICENZA MEDIA	34	35	37
TOTALE	2.724	2.787	2.716

NUMERO DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER AREA GEOGRAFICA E PER GENERE

TOTALE DEI DIPENDENTI SUDDIVISI PER AREA GEOGRAFICA E PER GENERE	2023	2022	2021
NORD	440	459	465
<i>di cui donne</i>	<i>243</i>	<i>252</i>	<i>255</i>
<i>di cui uomini</i>	<i>197</i>	<i>207</i>	<i>210</i>
CENTRO ³²	1.726	1.759	1.698
<i>di cui donne</i>	<i>893</i>	<i>917</i>	<i>900</i>
<i>di cui uomini</i>	<i>833</i>	<i>842</i>	<i>798</i>
SUD E ISOLE	558	569	562
<i>di cui donne</i>	<i>297</i>	<i>304</i>	<i>292</i>
<i>di cui uomini</i>	<i>261</i>	<i>265</i>	<i>272</i>
TOTALE	2.724	2.787	2.716

³². 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	2023	2022	2021
TOTALE DIPENDENTI	2.724	2.787	2.716
NUMERO DI DIPENDENTI COPERTI DALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	2.724	2.787	2.716
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	2023	2022	2021
DIRIGENTI	61	55	53
<i>di cui donne</i>	18	14	11
<i>di cui uomini</i>	43	41	42
QUADRI	769	747	703
<i>di cui donne</i>	268	255	237
<i>di cui uomini</i>	501	492	466
IMPIEGATI	1.894	1.985	1.960
<i>di cui donne</i>	1.147	1.204	1.198
<i>di cui uomini</i>	747	781	762
TOTALE	2.724	2.787	2.716
<i>di cui donne</i>	1.433	1.473	1.446
<i>di cui uomini</i>	1.291	1.314	1.270

Paragrafo:
LA SELEZIONE DEL PERSONALE

NUMERO DI CESSAZIONI	2023	2022	2021
NUMERO DI DIPENDENTI	2.724	2.787	2.716
NUMERO DI DIPENDENTI CESSATI	395	406	379

TASSO DI TURNOVER	2023	2022	2021
TASSO DI TURNOVER ³³	15%	15%	14%

³³. Il tasso di turnover è dato dal rapporto tra il numero di dipendenti e il numero dei dipendenti cessati all'interno del medesimo anno.

Paragrafo:
LA FORMAZIONE

**ORE DI FORMAZIONE EROGATE
E MEDIA PRO-CAPITE DI ORE DI FORMAZIONE**

ORE DI FORMAZIONE PER AREE DI INQUADRAMENTO	2023	2022	2021
DIRIGENTI	3.291	3.668	2.785
QUADRI	30.938	33.264	30.762
IMPIEGATI	88.437	92.645	89.442
TOTALE	122.667	129.577	122.989

ORE DI FORMAZIONE PER GENERE	2023	2022	2021
DONNE	64.378	66.446	65.631
UOMINI	58.289	63.131	57.358
TOTALE	122.667	129.577	122.989

MEDIA DELLE ORE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE FORMATO	2023	2022*	2021**
MEDIA ORE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE FORMATO	40,3	ND	ND
<i>di cui donne</i>	40,6	ND	ND

MEDIA PRO-CAPITE DELLE ORE DI FORMAZIONE	2023	2022	2021
MEDIA PRO-CAPITE DELLE ORE DI FORMAZIONE	39,6	42,2	40,8
<i>di cui donne</i>	40	40,5	41,3

* ** Dati calcolabili solo a partire dall'anno 2023

Paragrafo:
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

DIPENDENTI CON DISABILITÀ (TOTALE E SUDDIVISI PER GENERE)

	2023	2022	2021
PERSONE CON DISABILITÀ	161	162	156
TOTALE ORGANICO	2.724	2.787	2.712
PERCENTUALE	6%	5,8%	5,6%

	2023			2022			2021		
	UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
PERSONE CON DISABILITÀ	73	88	161	76	86	162	74	82	156
PERCENTUALE	45%	55%	100%	47%	53%	100%	47%	53%	100%

Paragrafo:
EQUA RETRIBUZIONE DEL PERSONALE

DIVARIO RETRIBUTIVO DI GENERE

DIVARIO RETRIBUTIVO DI GENERE ³⁴	2023	2022	2021
DIRIGENTI	23%	22%	24%
QUADRI	3%	5%	5%
IMPIEGATI	0%	1%	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

REMUNERAZIONE TOTALE ANNUA DELLA PERSONA CHE PERCEPISCE IL SALARIO PIÙ ELEVATO E LA REMUNERAZIONE TOTALE ANNUA MEDIANA DI TUTTI I DIPENDENTI

RAPPORTO DELLA REMUNERAZIONE DELLA PERSONA PIÙ PAGATA E LA MEDIANA DEI DIPENDENTI	2023	2022	2021
RAPPORTO DELLA REMUNERAZIONE TOTALE ³⁵	10,35	9,91	9,96

34. 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.

35. 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**

	2023			2022			2021		
	UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE	UOMO	DONNA	TOTALE
Dipendenti che hanno diritto al congedo per motivi di famiglia	523	646	1.169	518	632	1.150	521	586	1.107
Dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari	56	191	247	68	174	242	60	157	217
Numero totale di dipendenti	1.291	1.433	2.724	1.314	1.473	2.787	1.270	1.446	2.716
Percentuale di dipendenti aventi diritto	41%	45%	43%	39%	43%	41%	41%	41%	41%
Percentuale di dipendenti che hanno usufruito dei congedi parentali degli aventi diritto	11%	30%	21%	13%	28%	21%	12%	27%	20%

Paragrafo:**LA SALUTE E SICUREZZA IN FINDOMESTIC****NUMERO E TASSO D'INFORTUNI SUL LAVORO**

INFORTUNI E MALATTIE PROFESSIONALI	2023	2022	2021
NUMERO INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI (ESCLUSI ITINERE)	4	4	6
NUMERO DI DECESSI	0	0	0
NUMERO DI ORE LAVORATE	4.070.841,67	4.074.227,64	4.187.225
TASSO DI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI	0,98	0,98	1,43
GIORNI PERSI PER INFORTUNI SUL LAVORO	97	26	140

Paragrafo:
I CONSUMI DI RISORSE ³⁶

CONSUMI ENERGETICI E CONSUMI DI CARTA

CONSUMI DI RISORSE ³⁷	2023	2022	2021
ENERGIA ELETTRICA (kWh)	4.571.672	6.067.828	5.816.074
<i>di cui rinnovabile (%)</i>	96,02%	96,76%	100%
METANO (kWh)	1.053.610	1.240.633	1.632.197
GASOLIO (kWh)	1.119	3.291	2.720
TOTALE ENERGIA CONSUMATA	5.626.401	7.311.752	7.450.991
ACQUA (m ³)	44.304	54.483	68.496
CONSUMI DI CARTA (ton)	2023	2022	2021
CARTA PER USO INTERNO	15	17	19
<i>di cui certificata</i>	15	17	19
CARTA PER I CLIENTI	404	486	478
<i>di cui certificata</i>	404	486	459
ALTRA CARTA (BUSTE, ETC.)	75	114	125
<i>di cui certificata</i>	72	112	120
TOTALE	494	617	622
<i>di cui certificata</i>	99,7%	99,64%	96,10%

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

37. I consumi di energia elettrica, metano, gasolio e acqua sono stati oggetto di restatement in ragione del perfezionamento del sistema di rendicontazione. Nello specifico, con riguardo ai consumi di acqua, oltre agli immobili con contatore intestato a Findomestic, sono stati inclusi anche gli immobili con utenze condominiali.

Paragrafo: LE EMISSIONI ATMOSFERICHE

EMISSIONI DIRETTE ED INDIRETTE DI GHG (t eq CO ₂)	2023	2022	2021
METANO	213,36	251,23	331
GASOLIO	0,30	0,88	1
AUTO A NOLEGGIO A LUNGO TERMINE	830,58	583,52	643
TOTALE SCOPE 1	1.044,24	835,63	975
SCOPE 2 ENERGIA ELETTRICA - METODO "LOCATION-BASED" ³⁸	1.289,21	1.734,79	1.662,82
SCOPE 2 ENERGIA ELETTRICA - METODO "MARKET-BASED" ³⁹	55,86	90,18	0
AUTO PERSONALI	85,42	90,59	5
AEREO	237,45	133,64	16,36
TRENO	174,51	47,92	4
TOTALE SCOPE 3 - CATEGORIA 6	497,38	272,15	25,36
TOTALE SCOPE 1, 2 E 3	2.830,83	2.842,57	2.662,27

PERCENTUALE LOW CARBON VEHICLES	2023	2022	2021
PERCENTUALE VEICOLI DELLA FLOTTA AZIENDALE A BASSA EMISSIONE	20%	7,58%	-

38. Rispetto agli anni precedenti, nel 2023 è stata affinata la metodologia di calcolo delle emissioni in modo da garantire una maggiore precisione dei dati, anche attraverso l'adozione del metodo "location based" come da standard ESRS; i dati degli anni 2021 e 2022 sono stati perciò sottoposti a revisione alla luce della nuova metodologia.

39. La parte di energia elettrica che costituisce la voce dello Scope 2 - metodo market based 2023 deriva da fonti non rinnovabili a cui attingono gli uffici di Torre Saverio a Napoli. Questa situazione è dovuta alla natura condominiale delle utenze, su cui Findomestic non ha potere decisionale in quanto gli uffici in oggetto sono in affitto e non di proprietà.

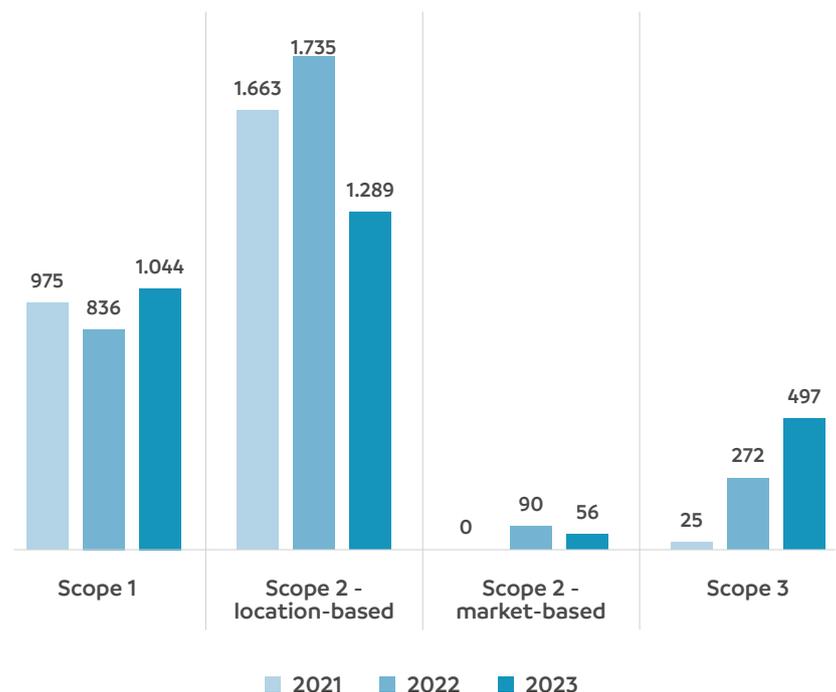
40. Scope 1 = emissioni dirette di gas ad effetto serra provenienti da fonti che sono possedute o controllate dall'organizzazione. In Findomestic questo corrisponde ai consumi per il riscaldamento degli immobili e per l'attivazione del generatore di energia elettrica attivato durante le prove di emergenza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

41. 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.

SCOPE 1, 2 E 3⁴⁰ EMISSIONI IN t eq CO₂⁴¹



INDICE DEI CONTENUTI ESRS⁴²

AMBITO	RICHIESTA DI INFORMATIVA	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO	NOTE
ESRS 2 – INFORMAZIONI GENERALI			
CRITERI PER LA REDAZIONE	BP-1 – Criteri generali per la redazione della dichiarazione sulla sostenibilità	Nota Metodologica	
	BP-2 – Informativa in relazione a circostanze specifiche	Nota Metodologica	
GOVERNANCE	GOV-1 – Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo	Findomestic Banca: il profilo / Findomestic e il Gruppo BNP Paribas / La governance della sostenibilità Appendice / Paragrafo: La governance della banca	
	GOV 2 – Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate	Findomestic Banca: il profilo / Findomestic e il Gruppo BNP Paribas / La governance della sostenibilità	
	GOV-3 – Integrazione delle prestazioni di sostenibilità nei sistemi di incentivazione	Pilastro Civico- Impegno1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Diversità e pari opportunità / Equa retribuzione del personale	
	GOV-4 – Dichiarazione sul dovere di diligenza	Findomestic Banca: il profilo / Findomestic e il Gruppo BNP Paribas / Etica ed integrità / Il codice di condotta di Findomestic S.p.A. Findomestic Banca: il profilo / Findomestic e il Gruppo BNP Paribas / Etica ed integrità / La prevenzione della corruzione Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / La selezione del personale Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Il benessere e la soddisfazione dei dipendenti Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Diversità e pari opportunità Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Salute e sicurezza in Findomestic Pilastro civico- Impegno 2: Avere un impatto neutro sull'ambiente / I consumi di risorse Pilastro civico- Impegno 2: Avere un impatto neutro sull'ambiente / Le emissioni atmosferiche Pilastro economico- Impegno 3: Favorire l'accesso ai nostri servizi finanziari a un numero maggiore di clienti Offerta di prodotti adeguati e trasparenti Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) / I fornitori e i partner Pilastro sociale- Impegno 6: Contribuire all'educazione finanziaria e alla consapevolezza sul consumo sostenibile / il supporto alle comunità e ai territori L'Analisi di Doppia Materialità Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile)	

⁴². ESRS = European Sustainability Reporting standards. Gli acronimi riportati nella tabella seguente sono specificati nella legenda a pagina 112.

GOVERNANCE	GOV-5 – Gestione del rischio e controlli interni sulla rendicontazione di sostenibilità		Attualmente la Banca non possiede un sistema di controllo interno inerente alla rendicontazione di sostenibilità
STRATEGIA	SBM-1 – Strategia, modello aziendale e catena del valore	Findomestic e il gruppo BNP Paribas	
	SBM-2 – Interessi e opinioni dei portatori di interessi	Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) / Principali attività di comunicazione e dialogo con gli stakeholder	
	SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	L'Analisi di Doppia Materialità	
IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ	IRO-1 – Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	L'Analisi di Doppia Materialità	
	IRO-2 – Obblighi di informativa degli ESRS oggetto della dichiarazione sulla sostenibilità dell'impresa	Indice dei contenuti ESRS	

TEMA MATERIALE – GESTIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

OBBLIGO MINIMO INFORMATIVA	MDR – P - Obbligo minimo di informativa sulle politiche	Findomestic Banca: il profilo / Il piano di transazione Pilastro civico- Impegno 2: avere un impatto neutro sull'ambiente riducendo le emissioni di CO ₂ dalle nostre attività dirette e il nostro consumo di energia	
	MDR – A - Obbligo minimo di informativa sulle azioni	Pilastro civico- Impegno 2: avere un impatto neutro sull'ambiente riducendo le emissioni di CO ₂ dalle nostre attività dirette e il nostro consumo di energia / La gestione efficiente del patrimonio immobiliare Pilastro civico- Impegno 2: avere un impatto neutro sull'ambiente riducendo le emissioni di CO ₂ dalle nostre attività dirette e il nostro consumo di energia / I consumi di risorse Pilastro civico- Impegno 2: avere un impatto neutro sull'ambiente riducendo le emissioni di CO ₂ dalle nostre attività dirette e il nostro consumo di energia / I consumi di risorse / La sensibilizzazione del personale a tutela dell'ambiente	
	MDR – M - Obbligo minimo di informativa sulle metriche	Pilastro civico- Impegno 2: avere un impatto neutro sull'ambiente riducendo le emissioni di CO ₂ dalle nostre attività dirette e il nostro consumo di energia Appendice/ Capitolo: Pilastro civico / Paragrafo: I consumi di risorse Appendice/ Capitolo: Pilastro civico / Paragrafo: Le emissioni atmosferiche	

OBBLIGO MINIMO INFORMATIVA	MDR – T - Obbligo minimo di informativa sugli obiettivi		Attualmente la Banca non ha definito obiettivi inerenti a questo ambito
ESRS E1	GOV-3 – Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione	Pilastro Civico-Impegno1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Diversità e pari opportunità / Equa retribuzione del personale	
	E1-1 – Piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici	Findomestic Banca: il profilo/ Il piano di transazione	
	SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	L'Analisi di Doppia Materialità	
	IRO-1 – Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati al clima	L'Analisi di Doppia Materialità	
	E1-2 – Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi	Findomestic Banca: il profilo / Il piano di transazione Pilastro civico- Impegno 2: avere un impatto neutro sull'ambiente riducendo le emissioni di CO ₂ dalle nostre attività dirette e il nostro consumo di energia	
	E1-3 – Azioni e risorse relative alle politiche in materia di cambiamenti climatici	Pilastro civico- Impegno 2: avere un impatto neutro sull'ambiente riducendo le emissioni di CO ₂ dalle nostre attività dirette e il nostro consumo di energia/ La gestione efficiente del patrimonio immobiliare Pilastro civico- Impegno 2: avere un impatto neutro sull'ambiente riducendo le emissioni di CO ₂ dalle nostre attività dirette e il nostro consumo di energia/ I consumi di risorse	
	E1-4 – Obiettivi relativi alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi		Attualmente la Banca non ha definito obiettivi inerenti a questo ambito
	E1-5 – Consumo di energia e mix energetico	Appendice / Capitolo: Pilastro civico / Paragrafo: Le emissioni atmosferiche	
	E1-6 – Emissioni lorde di GES di ambito 1, 2, 3 ed emissioni totali di GES	Appendice / Capitolo: Pilastro civico / Paragrafo: Le emissioni atmosferiche	
	E1-7 – Assorbimenti di GES e progetti di mitigazione delle emissioni di GES finanziati con crediti di carbonio		Attualmente la Banca non acquista crediti di carbonio
E1-8 – Fissazione del prezzo interno del carbonio		Non è presente un meccanismo di fissazione del prezzo interno del carbonio	
E1-9 – Effetti finanziari attesi di rischi fisici e di transizione rilevanti e potenziali opportunità legate al clima		La Banca si impegna a fornire le informazioni relativi a questo obbligo di informativa nei prossimi anni	

ESRS E5	E5-1 – Politiche relative all’uso delle risorse e all’economia circolare	Pilastro civico- Impegno 2: avere un impatto neutro sull’ambiente riducendo le emissioni di CO ₂ dalle nostre attività dirette e il nostro consumo di energia / I consumi di risorse	
	E5-2 – Azioni e risorse relative all’uso delle risorse e all’economia circolare	Pilastro civico- Impegno 2: avere un impatto neutro sull’ambiente riducendo le emissioni di CO ₂ dalle nostre attività dirette e il nostro consumo di energia / La sensibilizzazione del personale a tutela dell’ambiente Pilastro civico- Impegno 2: avere un impatto neutro sull’ambiente riducendo le emissioni di CO ₂ dalle nostre attività dirette e il nostro consumo di energia / I consumi di risorse Pilastro civico- Impegno 2: avere un impatto neutro sull’ambiente riducendo le emissioni di CO ₂ dalle nostre attività dirette e il nostro consumo di energia / La gestione dei rifiuti	
	E5-3 – Obiettivi relativi all’uso delle risorse e all’economia circolare		Attualmente la Banca non ha definito obiettivi inerenti a questo ambito
	E5-4 – Flussi di risorse in entrata	Pilastro civico- Impegno 2: avere un impatto neutro sull’ambiente riducendo le emissioni di CO ₂ dalle nostre attività dirette e il nostro consumo di energia / I consumi di risorse Appendice/ Capitolo: Pilastro civico/ Paragrafo: I consumi di energia	
	E5-5 – Flussi di risorse in uscita	Pilastro civico- Impegno 2: avere un impatto neutro sull’ambiente riducendo le emissioni di CO ₂ dalle nostre attività dirette e il nostro consumo di energia/ La gestione dei rifiuti	
	E5-6 – Effetti finanziari attesi derivanti da impatti, rischi e opportunità connessi all’uso delle risorse e all’economia circolare		La Banca si impegna a fornire le informazioni relativi a questo obbligo di informativa nei prossimi anni

TEMA MATERIALE

- 1. PARI OPPORTUNITÀ NEI PERCORSI DI CARRIERA, DIVERSITÀ ED INCLUSIONE**
- 2. SVILUPPO, BENESSERE E COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE**

OBBLIGO MINIMO INFORMATIVA	MDR – P - Obbligo minimo di informativa sulle politiche	Findomestic Banca: il profilo/ Findomestic e il Gruppo BNP Paribas/ Etica ed integrità Findomestic Banca: il profilo/ Findomestic e il Gruppo BNP Paribas/ Etica ed integrità Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Diversità e Pari opportunità Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / La valutazione del personale e lo sviluppo professionale/ La formazione Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo/ La salute e sicurezza in Findomestic Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo/ La valutazione del personale e lo sviluppo professionale Pilastro Civico-Impegno1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Diversità e pari opportunità/ Equa retribuzione del personale Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Ascolto dei dipendenti	
----------------------------	---	--	--

	MDR – A - Obbligo minimo di informativa sulle azioni	Findomestic Banca: il profilo/ Findomestic e il Gruppo BNP Paribas/ Etica ed integrità Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo Il Benessere e la soddisfazione dei dipendenti Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Diversità e Pari opportunità Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / La valutazione del personale e lo sviluppo professionale/ La formazione Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo/ La salute e sicurezza in Findomestic	
OBBLIGO MINIMO INFORMATIVA	MDR – M - Obbligo minimo di informativa sulle metriche	Appendice/ Pilastro civico/ Paragrafo: Chi sono i dipendenti Findomestic Appendice/ Pilastro civico/ Paragrafo: La selezione del personale Appendice/ Pilastro civico/ Paragrafo: La formazione Appendice/ Pilastro civico/ Paragrafo: Diversità e pari opportunità Appendice/ Pilastro civico/ Paragrafo: Equa retribuzione del personale Appendice/ Pilastro civico/ Paragrafo: Il benessere e la soddisfazione dei dipendenti Appendice/ Pilastro civico/ Paragrafo: La salute e la sicurezza in Findomestic	
	MDR – T - Obbligo minimo di informativa sugli obiettivi		Attualmente la Banca non ha prefissato obiettivi inerenti a questo ambito
	SBM-2 – Interessi e opinioni dei portatori d’interessi	Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Ascolto dei dipendenti Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile)	
	SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	L’Analisi di Doppia Materialità	
ESRS S1	S1-1 – Politiche relative alla forza lavoro propria	Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Diversità e pari opportunità Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / La selezione del personale Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo/ La valutazione del personale e lo sviluppo professionale Pilastro Civico-Impegno1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Diversità e pari opportunità/ Equa retribuzione del personale Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Ascolto dei dipendenti	
	S1-2 – Processi di coinvolgimento dei lavoratori propri e dei rappresentanti dei lavoratori in merito agli impatti	Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Le relazioni della banca con i propri dipendenti	
	S1-3 – Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni	Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Le relazioni della banca con i propri dipendenti	

ESRS S1	S1-4 – Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il perseguimento di opportunità rilevanti in relazione alla forza lavoro propria, nonché efficacia di tali azioni	L'Analisi di Doppia Materialità Findomestic Banca: il profilo/ Findomestic e il Gruppo BNP Paribas/ Etica ed integrità	
	S1-5 – Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti		Attualmente la Banca non ha definito obiettivi inerenti a questo ambito
	S1-6 – Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa	Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Chi sono i dipendenti di Findomestic Appendice/ Pilastro civico/ Paragrafo: Chi sono i dipendenti Findomestic Appendice/ Pilastro civico/ Paragrafo: La selezione del personale	
	S1-7 – Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria dell'impresa	Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Chi sono i dipendenti di Findomestic Appendice/ Pilastro civico/ Paragrafo: Chi sono i dipendenti Findomestic	
	S1-8 – Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale	Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Chi sono i dipendenti di Findomestic Appendice/ Pilastro civico/ Paragrafo: Chi sono i dipendenti Findomestic	
	S1-9 – Metriche della diversità	Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Chi sono i dipendenti di Findomestic Appendice/ Pilastro civico/ Paragrafo: Diversità e pari opportunità	
	S1-10 – Salari adeguati	Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Chi sono i dipendenti di Findomestic Appendice/ Pilastro civico/ Paragrafo: Diversità e pari opportunità	
	S1-11 – Protezione sociale	Pilastro Civico-Impegno1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Diversità e pari opportunità/ Equa retribuzione del personale Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo Il Benessere e la soddisfazione dei dipendenti	
	S1-12 – Persone con disabilità	Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Diversità e pari opportunità Appendice/ Pilastro civico/ Paragrafo: Diversità e pari opportunità	
	S1-13 – Metriche di formazione e sviluppo delle competenze	Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / La valutazione del personale e lo sviluppo professionale Appendice/ Pilastro civico/ Paragrafo: La formazione	
	S1-14 – Metriche di salute e sicurezza	Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / La salute e la sicurezza in Findomestic Appendice/ Pilastro civico/ Paragrafo. La salute e la sicurezza in Findomestic	

ESRS S1	S1-15 – Metriche dell’equilibrio tra vita professionale e vita privata	Appendice/ Pilastro civico/ Paragrafo: Il benessere e la soddisfazione dei dipendenti	
	S1-16 – Metriche di retribuzione (divario retributivo e retribuzione totale)	Pilastro civico- Impegno 1: Creare un ambiente di lavoro sostenibile, equo ed inclusivo / Equa retribuzione del personale Appendice/ Pilastro civico/ Paragrafo: Equa retribuzione del personale	
	S1-17 – Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani		Non si segnalano episodi di discriminazione incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani all’interno della Banca

TEMA MATERIALE – GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

OBBLIGO MINIMO INFORMATIVA	MDR – P - Obbligo minimo di informativa sulle politiche	Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) / I fornitori e i partner	
	MDR – A - Obbligo minimo di informativa sulle azioni	Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) / I fornitori e i partner	
	MDR – M - Obbligo minimo di informativa sulle metriche	Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) / I fornitori e i partner	
	MDR – T - Obbligo minimo di informativa sugli obiettivi		Non sono attualmente stati definiti degli obiettivi in tal senso
ESRS S2	SBM-2 – Interessi e opinioni dei portatori d’interessi	Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile)	
	SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	L’Analisi di Doppia Materialità	
	S2-1 – Politiche connesse ai lavoratori nella catena del valore	Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) / I fornitori e i partner	
	S2-2 – Processi di coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore in merito agli impatti	Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) / I fornitori e i partner	

ESRS S2	S2-3 – Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori nella catena del valore di esprimere preoccupazioni	Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) / I fornitori e i partner	
	S2-4 – Interventi su impatti rilevanti per i lavoratori nella catena del valore e approcci per la gestione dei rischi rilevanti e il conseguimento di opportunità rilevanti per i lavoratori nella catena del valore, nonché efficacia di tali azioni	Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) / I fornitori e i partner	
	S2-5 – Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti		Non sono attualmente stati definiti degli obiettivi in tal senso
ESRS G1	G1-2 – Gestione dei rapporti con i fornitori	Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) / I fornitori e i partner	

TEMI MATERIALI:
1. EDUCAZIONE FINANZIARIA E DIGITALE
2. SUPPORTO/CONTRIBUTO AI TERRITORI E ALLE COMUNITÀ

OBBLIGO MINIMO INFORMATIVA	MDR – P - Obbligo minimo di informativa sulle politiche	Pilastro sociale- Impegno 6: Contribuire all'educazione finanziaria e alla consapevolezza sul consumo sostenibile / Educazione finanziaria Pilastro sociale- Impegno 7: Contribuire ad una migliore educazione ed inclusione digitale Pilastro sociale/ Il supporto alle comunità e ai territori Pilastro sociale/ Il volontariato d'impresa	
	MDR – A - Obbligo minimo di informativa sulle azioni	Pilastro sociale/ Impegno 6: Contribuire all'educazione finanziaria e alla consapevolezza sul consumo sostenibile / Educazione finanziaria Pilastro sociale- Impegno 7: Contribuire ad una migliore educazione ed inclusione digitale Pilastro sociale- Impegno 7: Contribuire ad una migliore educazione ed inclusione digitale / Il supporto alle comunità e ai territori Pilastro sociale- Impegno 7: Contribuire ad una migliore educazione ed inclusione digitale / Il volontariato d'impresa	
	MDR – M - Obbligo minimo di informativa sulle metriche	Pilastro sociale- Impegno 6: Contribuire all'educazione finanziaria e alla consapevolezza sul consumo sostenibile/ Educazione finanziaria Pilastro sociale- Impegno 7: Contribuire ad una migliore educazione ed inclusione digitale / Il supporto alle comunità e ai territori Pilastro sociale- Impegno 7: Contribuire ad una migliore educazione ed inclusione digitale / Il volontariato d'impresa	
	MDR – T - Obbligo minimo di informativa sugli obiettivi		Non sono attualmente stati definiti degli obiettivi in tal senso

ESRS S3	SBM-2 – Interessi e opinioni dei portatori d’interessi	Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile)	
	SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	L’Analisi di Doppia Materialità	
	S3-1 – Politiche relative alle comunità interessate	Pilastro sociale- Impegno 7: Contribuire ad una migliore educazione ed inclusione digitale / Il supporto alle comunità e ai territori	
	S3-2 – Processi di coinvolgimento delle comunità interessate in merito agli impatti	Pilastro sociale- Impegno 6: Contribuire all’educazione finanziaria e alla consapevolezza sul consumo sostenibile Pilastro sociale- Impegno 7: Contribuire ad una migliore educazione ed inclusione digitale Pilastro sociale- Impegno 7: Contribuire ad una migliore educazione ed inclusione digitale / Il supporto alle comunità e ai territori Pilastro sociale- Impegno 7: Contribuire ad una migliore educazione ed inclusione digitale / Il volontariato d’impresa	
	S3-3 – Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono alle comunità interessate di esprimere preoccupazioni	Findomestic Banca: il profilo/ Findomestic e il Gruppo BNP Paribas/ Etica ed integrità	
	S3-4 – Interventi su impatti rilevanti sulle comunità interessate e approcci per gestire i rischi rilevanti e conseguire opportunità rilevanti per le comunità interessate, nonché efficacia di tali azioni	Pilastro sociale- Impegno 6: Contribuire all’educazione finanziaria e alla consapevolezza sul consumo sostenibile Pilastro sociale- Impegno 7: Contribuire ad una migliore educazione ed inclusione digitale	
	S3-5 – Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti		Non sono attualmente stati definiti degli obiettivi in tal senso

TEMI MATERIALI –

- 1. INCLUSIONE FINANZIARIA**
- 2. TRASPARENZA NELLA COMUNICAZIONE VERSO IL CLIENTE**
- 3. CUSTOMER ADVOCACY**
- 4. PRODOTTI E SERVIZI AD IMPATTO SOCIALE ED AMBIENTALE**
- 5. PRIVACY, SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI**

OBBLIGO MINIMO INFORMATIVA	MDR – P - Obbligo minimo di informativa sulle politiche	Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) Pilastro economico- Impegno 3: Favorire l’accesso ai nostri servizi finanziari a un numero maggiore di clienti/ Il sostegno ai clienti in difficoltà Pilastro economico- Impegno 3: Favorire l’accesso ai nostri servizi finanziari a un numero maggiore di clienti/ Il sostegno ai clienti “fragili”	
	MDR – A - Obbligo minimo di informativa sulle azioni	Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) / l’ascolto e il dialogo con il cliente	
	MDR – M - Obbligo minimo di informativa sulle metriche	Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) / l’ascolto e il dialogo con il cliente	
	MDR – T - Obbligo minimo di informativa sugli obiettivi	Pilastro economico/ l’ascolto e il dialogo con il cliente Pilastro economico/ le fonti di ascolto dell’azienda	

ESRS S4	SBM-2 – Interessi e opinioni dei portatori d’interessi	Pilastro economico/ Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile)	
	SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	L’Analisi di Doppia Materialità	
	S4-1 – Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali	Pilastro economico/ Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) Pilastro economico- Impegno 3: Favorire l’accesso ai nostri servizi finanziari a un numero maggiore di clienti/ il sostegno ai clienti in difficoltà Pilastro economico- Impegno 3: Favorire l’accesso ai nostri servizi finanziari a un numero maggiore di clienti/ Il sostegno ai clienti “fragili” Pilastro economico/ Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile)/ l’ascolto e il dialogo con il cliente	
	S4-2 – Processi di coinvolgimento dei consumatori e degli utilizzatori finali in merito agli impatti	Pilastro economico/ Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile) Pilastro economico/ Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile)/ l’ascolto e il dialogo con il cliente	
	S4-3 – Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni	Pilastro economico/ Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile)/ l’ascolto e il dialogo con il cliente Pilastro economico/ Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile)/ le fonti di ascolto dell’azienda	
	S4-4 – Interventi su impatti rilevanti per i consumatori e gli utilizzatori finali e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il conseguimento di opportunità rilevanti in relazione ai consumatori e agli utilizzatori finali, nonché efficacia di tali azioni	Pilastro economico- Impegno 3: Favorire l’accesso ai nostri servizi finanziari a un numero maggiore di clienti/ il sostegno ai clienti in difficoltà Pilastro economico- Impegno 3: Favorire l’accesso ai nostri servizi finanziari a un numero maggiore di clienti/ Il sostegno ai clienti “fragili”	
	S4-5 – Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti		Non sono attualmente stati definiti degli obiettivi in tal senso

TEMA MATERIALE – ETICA ED INTEGRITÀ

OBBLIGO MINIMO INFORMATIVA	MDR – P - Obbligo minimo di informativa sulle politiche	Findomestic Banca: il profilo/ Findomestic e il Gruppo BNP Paribas/ Etica ed integrità	
	MDR – A - Obbligo minimo di informativa sulle azioni	Findomestic Banca: il profilo/ Findomestic e il Gruppo BNP Paribas/ Etica ed integrità Findomestic Banca: il profilo/ La gestione dei rischi aziendali	
	MDR – M - Obbligo minimo di informativa sulle metriche	Findomestic Banca: il profilo/ Findomestic e il Gruppo BNP Paribas/ Etica ed integrità Findomestic Banca: il profilo/ Findomestic e il Gruppo BNP Paribas/ Etica ed integrità/ La prevenzione della corruzione Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile)/ I fornitori e i partner	

OBBLIGO MINIMO INFORMATIVA	MDR – T - Obbligo minimo di informativa sugli obiettivi		Non sono attualmente stati definiti degli obiettivi in tal senso
ESRS G1	GOV-1 – Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo	Appendice/ Paragrafo: La governance della banca	
	IRO-1 – Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	L'Analisi di Doppia Materialità	
	G1-1 – Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese	Findomestic Banca: il profilo/ Findomestic e il Gruppo BNP Paribas/ Etica ed integrità	
	G1-3 – Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva	Findomestic Banca: il profilo/ Findomestic e il Gruppo BNP Paribas/ Etica ed integrità/ La prevenzione della corruzione	
	G1-4 – Casi accertati di corruzione attiva o passiva		Si segnala che nel 2023 non si sono riscontrati episodi di corruzione
	G1-5 – Influenza politica e attività di lobbying	Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile)/ I fornitori e i partner	
	G1-6 – Prassi di pagamento	Pilastro economico- Impegno 5: Costruire una relazione duratura e inclusiva con i nostri stakeholder (clienti, partner, dipendenti e società civile)/ I fornitori e i partner	

TEMA MATERIALE – INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

OBBLIGO MINIMO INFORMATIVA	MDR – P - Obbligo minimo di informativa sulle politiche	Pilastro economico- Impegno 3: Favorire l'accesso ai nostri servizi finanziari a un numero maggiore di clienti/ La digitalizzazione dei prodotti e dei servizi	
	MDR – A - Obbligo minimo di informativa sulle azioni	Pilastro economico- Impegno 3: Favorire l'accesso ai nostri servizi finanziari a un numero maggiore di clienti/ La digitalizzazione dei prodotti e dei servizi	
	MDR – M - Obbligo minimo di informativa sulle metriche		Non sono attualmente stati definiti delle metriche in tal senso
	MDR – T - Obbligo minimo di informativa sugli obiettivi		Non sono attualmente stati definiti delle metriche in tal senso

LEGENDA DEGLI ACRONIMI

- BP:** "Basis for Preparation" – (Criteri per la redazione)
- GOV:** "Governance"
- IRO:** "Impacts, Risks and Opportunities" (Impatti, Rischi ed Opportunità)
- SBM:** "Strategy and Business Model" (Strategia e Modello di Business)
- MDR:** "Minimum Disclosure Requirement" (Obbligo minimo di informativa)
- MDR – P:** Minimum Disclosure Requirement - Policy (Politiche)
- MDR – A:** Minimum Disclosure Requirement – Actions (Azioni)
- MDR – M:** Minimum Disclosure Requirement – Metrics (Metriche)
- MDR – T:** Minimum Disclosure Requirement – Target (Target)

FINDOMESTIC BANCA S.P.A.

Sede Legale e Amministrativa Viale Belfiore, 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: findomestic_banca_pec@findomesticbanca.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.