

Lettera agli *stakeholder*

Nel redigere la Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario, il primo pensiero va alle Persone, per tutto quanto ognuno di noi è stato costretto a sopportare nell'ultimo anno. La pandemia ha reso difficili le nostre vite, obbligandoci a cambiare abitudini e, in molti casi purtroppo, a vedere sparire le nostre certezze.

Il 2020 è stato un anno extra ordinario per tutto il mondo, da innumerevoli punti di vista, e anche le Banche sono state investite da un'emergenza che mai avremmo potuto prevedere e stimare nei suoi effetti. I nuovi comportamenti sociali che abbiamo dovuto nostro malgrado imparare ad adottare, hanno influito e continueranno a influire anche in futuro sulle dinamiche sociali, economiche e finanziarie.

Come Gruppo, abbiamo risposto prontamente, facendo la nostra parte per fronteggiare l'emergenza. Abbiamo attivato con prontezza lo smart working e la messa in sicurezza delle postazioni di lavoro essenziali in presenza già nelle prime settimane di lockdown, mettendo al primo posto la salute di tutti. Per tutelare i nostri circa 450 mila Soci Cooperatori e gli oltre 2 milioni di Clienti, ci siamo organizzati con turni, appuntamenti e consulenze telefoniche o via web, dimostrando – oltre ad un'ottima capacità di reazione – di saper essere Banche di prossimità anche “a distanza”. Tutto questo non sarebbe stato possibile senza l'impegno di tutti, quindi anche in questa sede mi sento di dover ringraziare personalmente ognuno degli 11.300 Collaboratori.

Una volta garantite la sicurezza e la continuità operativa, abbiamo agito secondo il nuovo contesto. Abbiamo predisposto misure per rispondere in modo concreto alle esigenze delle nostre Comunità e aperto un dialogo collaborativo con le Istituzioni. Abbiamo approntato misure immediate di sostegno per far pervenire rapidamente alle aziende i finanziamenti garantiti dal Fondo Centrale, previsti dai provvedimenti governativi. Tutti gli interventi sostenuti sono il frutto di uno sforzo profuso da ognuna delle Banche del Gruppo, con il supporto di Cassa Centrale Banca e delle Società del Gruppo. Nel concreto abbiamo concesso oltre 110 mila moratorie specifiche sui mutui in essere a famiglie e aziende, prevedendo anche linee di credito con plafond dedicati e condizioni agevolate. Spesso siamo andati oltre le previsioni legislative e

gli accordi di categoria e, con un grande impegno a livello amministrativo, siamo riusciti ad ampliare notevolmente la platea dei beneficiari.

Alle moratorie e all'intermediazione delle agevolazioni si è accompagnata la strutturazione di un set di proposte sul Superbonus che, con un approccio attento alle esigenze specifiche dei Territori, ci ha permesso di dare nuova linfa alle economie locali. I riscontri molto positivi raccolti ci permettono di affermare che il Gruppo sta contribuendo in maniera tangibile alla riqualificazione del patrimonio immobiliare nazionale, con una forte attenzione all'ambiente.

La pandemia ha anche contribuito a promuovere gli strumenti a distanza nella relazione con la propria Banca. Inbank, la nostra piattaforma di banca virtuale, ha raggiunto 1,6 milioni di utenti e una frequenza di utilizzo in crescente aumento, anche attraverso l'App a disposizione dei nostri Clienti.

Il trend molto positivo registrato nella gestione del risparmio è un riconoscimento tangibile della capacità del Gruppo di saper assistere i Clienti. Abbiamo profuso un grande impegno nel contenere l'evidente incertezza e la paura dei primi mesi della pandemia e grazie ad un percorso di accompagnamento continuo abbiamo rilevato un'importante differenza di approccio nei risparmiatori, in particolare nel risparmio gestito, che ha permesso di registrare buone risposte nei rendimenti in corso d'anno.

La crescita è stata trainata dai comparti sostenibili, che registrano un +48% (1,11 miliardi di Euro) rispetto al 2019, a dimostrazione del crescente interesse, sia nostro che dei nostri Clienti, per gli aspetti ambientali e sociali.

Alle attività bancarie caratteristiche abbiamo affiancato numerose iniziative di solidarietà in risposta alle specifiche esigenze dei Territori. Dei complessivi 14 mila interventi del Gruppo, oltre 9 mila sono riconducibili direttamente alla gestione dell'emergenza pandemica, sia attraverso donazioni dirette che attraverso raccolte fondi destinate alla fornitura di materiali sanitari o di prima necessità.

Nell'ambito della solidarietà collegata alla pandemia, Cassa Centrale Banca – insieme con Allitude, Assicura e Claris Leasing – ha deciso di dare un aiuto concreto alle nuove persone in difficoltà devolvendo 1 milione di Euro a

Caritas (supportando nello specifico 9 Caritas Diocesane, facenti riferimento alle sedi della Capogruppo e delle Società del Gruppo, e Caritas Nazionale). Siamo un Gruppo fortemente connotato dai valori della Cooperazione mutualistica di credito e il nostro modo di fare banca, oggi più che mai, rappresenta una risposta alle necessità delle persone e delle Comunità coniugando il radicamento sul Territorio con l'efficienza e la competitività dei prodotti e dei servizi offerti.

Abbiamo dato ancora più importanza ad un tema cruciale nel mondo d'oggi e per gli anni a venire: la sostenibilità. A dicembre 2020 abbiamo costituito il Comitato endoconsiliare di indirizzo sulla Sostenibilità e sull'Identità, due sostantivi che, per i nostri principi, i nostri valori e le nostre caratteristiche, sono fortemente interrelati. Vogliamo valorizzarli congiuntamente, abbinando agli obblighi di *compliance* l'interpretazione tutta cooperativa che mette al centro le Persone e la relazione.

Nell'aggiornamento degli obiettivi strategici alla luce del contesto pandemico, abbiamo quindi considerato la sostenibilità come parte di un percorso che promuove i Valori cooperativi, tratto distintivo e allo stesso tempo unificante del Gruppo Cassa Centrale. In questo contesto sono state riprese alcune iniziative già avviate, che vengono richiamate all'interno della Dichiarazione, e che troveranno attuazione nel prossimo Piano di Sostenibilità, come l'attenzione alle Persone, all'ambiente e alle Comunità.

In quest'ultimo anno abbiamo risposto ai bisogni della nostra gente e al contempo abbiamo lavorato per migliorare i processi interni e rispondere in maniera sempre più efficiente alle esigenze di *compliance* e di gestione dei rischi, predisponendo per le Banche un'ampia gamma di servizi strutturati e coordinati.

Continuiamo ad essere convinti che il nostro modello, con le BCC-CR-RAIKA protagoniste nei loro Territori, sia necessario per garantire la "biodiversità" che ha sempre contraddistinto il Credito Cooperativo dal resto del sistema bancario.

Molta strada è stata fatta e vogliamo continuare e rafforzare i presupposti perché la testa e il cuore delle Banche del Gruppo possano rimanere sui Territori. La nostra peculiarità cooperativa rappresenta un valore aggiunto distintivo e sempre più attuale.



Il Presidente

Giorgio Fracalossi

