

VOLUNTARY ESG REPORT 2023

VOLUNTARY ESG REPORT 2023

CA Auto Bank S.p.A.
Sede Legale Corso Orbassano, 367 - 10137 Torino, www.ca-autobank.com,
Capitale Sociale: Euro 700.000.000 i.v, R.l. Ufficio di Torino n.
08349560014, Codice Fiscale e P.I. 08349560014, iscritta all'Albo delle
Banche al n. 5764, Capogruppo del Gruppo Bancario "CA Auto Bank",
iscritta all'Albo dei Gruppi Bancari - Cod. ABI 3445, iscritta al Registro
unico degli Intermediari Assicurativi (RUI) n. D000164561. Aderente
al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi. Società a socio unico,
soggetta all'attività di Direzione e Coordinamento di Crédit Agricole
Consumer Finance.

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il 2023 è stato un anno entusiasmante e proficuo per il nostro Gruppo, a partire dalla nascita di CA Auto Bank, frutto dell'evoluzione di FCA Bank. La nuova Banca è nata con l'obiettivo di conquistare la leadership europea nei settori del finanziamento e leasing di veicoli e della mobilità. Grazie al sostegno di Crédit Agricole, la nostra ambizione è di guidare la transizione energetica in corso, rendendo l'accesso ai veicoli a zero e basse emissioni sempre più democratico e alla portata di tutti. In linea con questa ambizione, il 2023 ha visto CA Auto Bank impegnata nel consolidamento della propria strategia ESG, basata sui principi di Environmental, Social e Governance. In continuità con il percorso iniziato negli scorsi anni, è stato portato avanti il progetto volto alla realizzazione di un Piano di Sostenibilità, la cui presentazione è in programma nel primo semestre del 2024. Partendo dalla nostra ragion d'essere - "creare ogni giorno soluzioni di mobilità per un pianeta migliore" - il Piano raccoglierà tutti gli obiettivi ambientali, sociali e di gestione aziendale del Gruppo, basati sui nostri quattro pilastri strategici: Mobilità Sostenibile, Innovazione e Digitalizzazione, Ambiente, Persone.

I nostri obiettivi sono resi possibili, in primis, grazie alle nostre soluzioni finanziarie, innovative e flessibili, pensate per favorire l'adozione di veicoli di nuova motorizzazione. L'impegno di CA Auto Bank si è concretizzato anche attraverso le partnership con brand prestigiosi e attenti alla sostenibilità, sia potenziando le collaborazioni in essere - come quelle con Tesla e VinFast - sia inaugurandone di nuove - come quella con Lucid.

Grazie a Drivalia, il nostro Gruppo ha raggiunto risultati significativi anche nel settore del noleggio e della mobilità. La nostra presenza in Europa ha compiuto un decisivo balzo in avanti, con l'acquisizione delle attività di ALD Automotive in Irlanda e Norvegia e di Leaseplan in Finlandia e Repubblica Ceca. Questo ci ha permesso di ampliare la portata delle formule di mobilità dell'azienda, basate su sostenibilità, fruizione digitale e approccio on demand. Tra queste, oltre agli iconici abbonamenti all'auto come CarCloud, c'è il nostro car sharing 100% elettrico, che proprio quest'anno è stato ribattezzato E+Share Drivalia, entrando a far parte della famiglia E+, che riunisce tutti i nostri prodotti legati alla mobilità elettrica. L'avvio del rebranding è coinciso con l'esordio di E+Share Drivalia in Francia, nella città di Lione.

A questi si è aggiunto un nuovo prodotto, Drivalia Future, un marketplace ispirato all'economia circolare, dove acquistare i veicoli della flotta Drivalia al termine del contratto di noleggio o abbonamento. Attivo in Finlandia, Irlanda, Norvegia e Repubblica Ceca, Future ha fatto il suo ingresso anche in Italia, attraverso una piattaforma 100% digitale.

In parallelo è proseguita la strategia di elettrificazione di Drivalia, volta da un lato ad ampliare la flotta: entro il 2025 sarà composta da 240.000 veicoli, di cui un quarto saranno full electric e plug-in hybrid; dall'altro, a garantire ai clienti la più ampia disponibilità di charging points, tramite lo sviluppo di infrastrutture di ricarica elettrica in Europa: entro il 2026 saranno 2500.

Grazie al suo costante impegno, il Gruppo CA Auto Bank ha dimostrato di saper guardare al futuro, confermando la sua capacità di produrre reddito attraverso un modello di business responsabile, virtuoso e orientato alla sostenibilità.

Giacomo Carelli,
L'Amministratore Delegato
e Direttore Generale



SOMMARIO

PROFILO DEL GRUPPO	6
GOVERNANCE E GESTIONE DEI RISCHI	9
IL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI	16
TEMI DI SOSTENIBILITÀ MATERIALI	20
MATRICE DI MATERIALITÀ 2023	24
CLUSTER AMBIENTALE	38
CLUSTER SOCIALE	49
CLUSTER GESTIONE DEL PERSONALE	69
CLUSTER DIRITTI UMANI	86
CLUSTER LOTTA ALLA CORRUZIONE	88
RISPETTO DELLA NORMATIVA FISCALE	90
NOTA METODOLOGICA	94
INDICE DEI CONTENUTI GRI	95
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL VOLUNTARY ESG REPORT 2023	98



PROFILO DEL GRUPPO

STRUTTURA AZIONARIA

CA Auto Bank S.p.A. nasce il 4 aprile 2023, a Torino. Si tratta di un nuovo player paneuropeo, nuova banca digitale omnichannel specializzata nella mobilità green, presente in 18 paesi europei, nonché in Marocco, con l'appeal dell'unico operatore indipendente con l'esperienza di una captive. La società, nata dalla trasformazione di FCA Bank, diventa indipendente dal gruppo Stellantis nel mese di aprile 2023, con la cessione della quota del costruttore a Crédit Agricole, che ora controlla al 100% la nuova azienda attraverso Crédit Agricole Consumer Finance.

Per maggiori dettagli sul profilo aziendale ed il modello di business si rimanda alla sezione "Presentazione e cenni storici" della Relazione sulla Gestione del Gruppo CA Auto Bank. Il Gruppo CA Auto Bank ha chiuso l'esercizio 2023 con un risultato operativo di €463,7 milioni, di cui €58,5 derivanti da Drivalia, e un risultato netto di €400,2 milioni, con €37,6 milioni provenienti da Drivalia. Inoltre, ha registrato nuovi volumi di finanziamento leasing e noleggio/mobility per un totale di €13.909 milioni, con un portafoglio attivo di 1.421 mila contratti di finanziamento, leasing e noleggio/mobility. Al 31 dicembre 2023, l'organico del Gruppo CA Auto Bank consta complessivamente di 2.289 risorse, in aumento di 242 unità rispetto al 31 dicembre 2022, di cui



843 impiegati di Drivalia. A fine dicembre 2023, la percentuale di dipendenti di genere femminile rappresenta il 45,70% della forza lavoro complessiva e l'età media dei dipendenti del gruppo risulta pari a 43,6¹.

Nell'anno 2023 i volumi di produzione sono aumentati rispetto all'anno precedente, nonostante il complicato contesto geo-politico, derivante dal conflitto Russia Ucraina e da quello in Medio Oriente. Si registra infatti un aumento complessivo del portafoglio di fine periodo del +14,8%, considerandolo al netto del perimetro Leasys. L'incremento maggiore si è osservato sulla linea di business Noleggio/Mobility (+457%) grazie all'acquisizione di nuove società di noleggio e dell'importante sviluppo che si sta osservando sul mercato. Anche la linea di business Finanziamento e Leasing è cresciuta del 25% rispetto all'anno precedente grazie alle nuove collaborazioni con i partner commerciali, mentre la linea di business dei Finanziamenti Wholesale ha avuto una flessione causata in particolar modo dalla perdita dell'accordo con Stellantis.

Il margine d'intermediazione del 2023 si attesta a euro 817,9 milioni, registrando così un incremento del 3,8% rispetto ai valori del 2022, questo grazie all'incremento dei volumi legati alle linee di business Finanziamento e Leasing e Noleggio/Mobility. L'indicatore margine di intermediazione/impieghi si ri-

duce attestandosi al 3,33% (-56 punti base rispetto al 2022) per via della crescita degli oneri finanziari causata da una politica stringente dei tassi di riferimento della Banca Centrale Europea.

Il risultato operativo del 2023 è pari a euro 463,7 milioni, mentre il risultato netto (escluso elementi straordinari legati alla chiusura della partnership con Stellantis pari a 87,9 milioni) è pari a euro 312,3 milioni, in riduzione del 4,6% rispetto al valore del 2022, a causa della riduzione dei margini per effetto aumento oneri finanziari dettato dalla politica stringente della BCE.

CAMBIAMENTI ASSETTI SOCIETARI DEL GRUPPO CA AUTO BANK

Il 2023 è stato caratterizzato da una profonda riorganizzazione societaria e delle attività di noleggio, che si è sviluppata su due assi: il rafforzamento della presenza nei vari Paesi delle società appartenenti al Gruppo Drivalia e il cambio dell'assetto azionario che ha riguardato la CA Auto Bank S.p.A.

Il 4 aprile si apre un nuovo capitolo per il settore della mobilità in Europa: nasce CA Auto Bank, gruppo bancario internazionale presente in 18 Paesi europei e in Marocco, frutto dell'evoluzione di FCA Bank.

La nascita della nuova Banca, controllata da Crédit Agricole Consumer Finance (a sua volta parte di Crédit Agricole S.A.), fa

seguito agli accordi tra il Gruppo francese e Stellantis, annunciati nel 2021, nell'ambito della riorganizzazione delle partnership finanziarie delle due società.

L'obiettivo di CA Auto Bank è di diventare uno dei principali player indipendenti e multi-brand del finanziamento e leasing di veicoli e del settore della mobilità. La Banca, che manterrà la sua sede europea a Torino, vanta una solida presenza internazionale. La sua costituzione rappresenta uno dei pilastri della strategia di CA Consumer Finance: il Gruppo punta ad essere leader europeo nella green mobility, attraverso una gamma completa di soluzioni fornite dalle sue controllate e pensate per soddisfare tutte le esigenze dei clienti.

CA Auto Bank, che si pone come la nuova "banca della mobilità per un pianeta migliore", vuole guidare la transizione energetica del settore, rendendo l'accesso ai veicoli a zero e basse emissioni sempre più democratico e alla portata di tutti.

Con effetto dalla data del 3 aprile 2023, in seguito al completamento dell'acquisizione da parte della società CA Consumer Finance S.A., già azionista al 50% di FCA Bank S.p.A., del rimanente 50% di proprietà della società FCA Italy S.p.A., FCA Bank S.p.A. ha variato la propria denominazione sociale in "CA Auto Bank S.p.A."

GOVERNANCE E GESTIONE DEI RISCHI

ACCORDO CA CONSUMER FINANCE – STELLANTIS

Il 22 marzo 2023 CA Consumer Finance annuncia di aver firmato, insieme al partner Stellantis, un accordo per l'acquisizione di ALD e LeasePlan in sei paesi europei, a seguito della proposta di acquisizione del 100% di LeasePlan da parte di ALD annunciata a gennaio 2022.

L'intesa economica deriva dagli accordi di partnership tra CA Consumer Finance e Stellantis, annunciati già nel dicembre 2021 e realizzati a fine 2022 e ad inizio 2023; in particolare:

- alla creazione di una NewCo, (Lease.Co.) leader europeo nel leasing a lungo termine di veicoli, e
- all'acquisizione da parte di CA Consumer Finance del 100% di FCA Bank (ora CA Auto Bank S.p.A.).

L'accordo, precedentemente citato, prevede la vendita delle attività di ALD in Irlanda, Norvegia e Portogallo, nonché delle attività di LeasePlan in Repubblica Ceca, Finlandia e Lussemburgo.

Le cessioni delle società si sono rese necessarie in base agli impegni assunti da ALD nei confronti della Commissione Europea che si è espressa, in seguito alla valutazione dell'intenzione di ALD di acquisire la totalità della partecipazione in LeasePlan. Le operazioni di acquisizione hanno previsto:

- da un lato la NewCo, risultante dalla fusione di Leasys e

Free2Move Lease e di proprietà paritaria di CA Consumer Finance e Stellantis, che ha visto ospitare le attività di ALD in Portogallo e di LeasePlan in Lussemburgo;

- dall'altro lato, la CA Auto Bank e Drivalia, che, come precedentemente evidenziato, ha ospitato le attività di ALD in Irlanda e Norvegia e di LeasePlan nella Repubblica Ceca e in Finlandia

Questa operazione consolida la partnership tra CA Consumer Finance e Stellantis e accelera lo sviluppo delle due società in paesi europei strategici, in linea con le ambizioni delle stesse.

STRUTTURA DEL GRUPPO E PRESENZA INTERNAZIONALE

CA Auto Bank S.p.A. con sede legale in Corso Orbassano 367 a Torino, è la capogruppo del Gruppo Bancario CA Auto Bank e rappresenta una realtà internazionale che opera in 19 Paesi, di cui diciotto europei (Austria, Belgio, Repubblica Ceca, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Spagna, Svezia, Svizzera) ed uno extra-europeo, attraverso Drivalia (Marocco). Si rimanda al paragrafo "Rispetto della normativa fiscale" per i dettagli dell'Informativa al Pubblico Stato Per Stato al 31/12/2023 con l'elenco delle società del Gruppo per località di insediamento e natura dell'attività svolta.

CORPORATE GOVERNANCE

Il Gruppo CA Auto Bank si è dotato di una serie di regole e procedure che definiscono le responsabilità degli Organi Sociali, con l'obiettivo di garantire una sana e prudente gestione coniugando la profittabilità dell'impresa con un'assunzione dei rischi consapevole e una condotta operativa corretta.

Il CdA, come organo collegiale, ha un mandato triennale; l'attuale mandato è stato conferito in data 3 aprile 2023 e scadrà con l'assemblea di approvazione del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2025.

Si fa tuttavia notare che alcuni membri del Consiglio di Amministrazione sono in carica

da più mandati, essendo stati di volta in volta rinnovati. Nelle tabelle che seguono si riportano le informazioni relative alla composizione del Consiglio di Amministrazione e dei Comitati in carica alla data di approvazione del presente documento.

STRUTTURA E COMPOSIZIONE DELLA GOVERNANCE

Informativa GRI 2-9 c) (eccetto i gruppi sociali sottorappresentati) del GRI 2: Informativa generale 2021 e all'Informativa 405-1 a) i) del GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016.

	CDA	RAC	COMITATO NOMINE	COMITATO REMUNERAZIONI	BECC
Numero Consiglieri	10	3	3	3	3
di cui esecutivi	1	0	0	0	1
di cui non esecutivi	9	3	3	3	2
di cui indipendenti	2	2	2	2	0
di cui donne	4	3	2	2	1
di cui uomini	6	0	1	1	2

STRUTTURA E COMPOSIZIONE DELLA GOVERNANCE - CONSIGLIERI SUDDIVISI PER COMPETENZE

Informativa GRI 2-9 c) del GRI 2: Informativa generale 2021

STRUTTURA E COMPOSIZIONE DELLA GOVERNANCE	NUMERO DEI CONSIGLIERI
Business bancari e finanziari	10
Altri business finanziari	10
Esperienze giuridico-economiche e/o contabili	10
Pianificazione Strategica, consapevolezza degli indirizzi strategici aziendali o del piano industriale di un ente creditizio e relativa attuazione	10
IT e Digital	6
Governance e Assetti Organizzativi	8
Risorse umane e Sistemi di Remunerazione	8
Rischi e Controlli	10
Marketing e Commerciale	9
ESG	8

GOVERNO SOCIETARIO E ASSETTI ORGANIZZATIVI

Il sistema di governo societario e gli assetti organizzativi adottati dal Gruppo CA Auto Bank sono funzionali ad assicurare la sana e prudente gestione del Gruppo, nel rispetto della normativa esistente, delle linee di evoluzione che la caratterizzano e degli obiettivi aziendali di sviluppo del business. La struttura di corporate governance si compone di un sistema di amministrazione e controllo fondato sull'esistenza di un organo amministrativo (il Consiglio d'Amministrazione)

ne) e del Collegio Sindacale. Inoltre, come previsto dall'art. 123-bis comma 5 TUF, per le società che non emettono azioni ammesse alle negoziazioni in mercati regolamentati o in sistemi multilaterali di negoziazione, il Gruppo CA Auto Bank riporta al paragrafo "Il sistema dei controlli interni" della presente Relazione sulla Gestione, le informazioni previste al comma 2, lettera b) del succitato articolo.

Il Gruppo CA Auto Bank non è tenuto alla rendicontazione obbligatoria delle informazio-

ni di carattere non finanziario in linea con quanto previsto dal Decreto Legislativo n.254 del 30 dicembre 2016, potendosi avvalere dell'esenzione di cui all'articolo 6, comma 2. Tuttavia, il Gruppo ha deciso di rendicontare informazioni non finanziarie su base volontaria all'interno del presente Report, al di fuori del campo di applicazione del citato decreto, dimostrando la volontà di mantenere alti standard di comunicazione e di fornire agli stakeholder una visione completa e accurata delle proprie attività.



2: A seguito delle dimissioni dell'amministratore Louise Chevalier avvenute con effetto 31 maggio 2024, Yannick Mouillet è stato designato alla nomina di amministratore, subordinatamente all'approvazione da parte della Banca Centrale Europea.

3: Anne Vincent Laimè nominata in data 3 aprile 2024 a seguito delle dimissioni dell'amministratore Valérie Wanquet.

COMITATI ENDO-CONSILIARI

RISK & AUDIT COMMITTEE

Il Risk & Audit Committee (RAC) svolge, ai sensi delle disposizioni di vigilanza in materia di governo societario, funzioni di supporto al Consiglio di Amministrazione in materia di rischi e sistema di controlli interni e di valutazione del corretto utilizzo dei principi contabili per la redazione dei bilanci di esercizio e consolidato. Con particolare riferimento ai compiti in materia di gestione e controllo dei rischi, il Comitato svolge funzioni di supporto al Consiglio di Amministrazione:

- nella definizione e approvazione degli indirizzi strategici e delle politiche di governo dei rischi; nell'ambito del Risk Appetite Framework (RAF) il Comitato svolge l'attività valutativa e propositiva necessaria affinché il Consiglio di Amministrazione possa definire e approvare gli obiettivi di rischio ("Risk Appetite") e la soglia di tolleranza ("Risk Tolerance");
- nella verifica della corretta attuazione delle strategie delle politiche di governo dei rischi e del RAF (Risk Appetite Framework);
- nella definizione delle politiche e dei processi di valutazione delle attività aziendali;

- nell'esame preventivo del piano di audit, i programmi di attività delle funzioni di controllo di secondo livello e le relazioni periodiche delle funzioni aziendali di controllo indirizzate al Consiglio di Amministrazione;
- nella verifica dell'adeguatezza delle funzioni di presidio dei rischi aziendali, delle procedure di controllo interno nonché dei flussi informativi necessari a garantire la corretta ed esaustiva informazione al Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione, fermo restando le responsabilità attribuite al medesimo dalla legge e dalla normativa, ha individuato nel Risk & Audit Committee il comitato endo-consiliare che, nell'ambito delle proprie funzioni propositive, consultive ed istruttorie, supporta il consiglio nell'espletamento di tali responsabilità.

Il Risk & Audit Committee supporta inoltre il Consiglio di Amministrazione nelle attività di supervisione di rischi ESG, in particolare con riferimento ai rischi climatici e ambientali e ai loro impatti sulla strategia e le operazioni della Banca. Nello svolgimento di tale ruolo, il Risk & Audit Committee può impartire istruzioni e pianifi-

care riunioni con la funzione Communication & ESG. Più in generale il Consiglio di Amministrazione ha attribuito al Risk & Audit Committee nell'ambito delle sue funzioni consultive nei confronti del Consiglio le attività di monitoraggio sull'avanzamento dei programmi inerenti alle tematiche di sostenibilità sociale ed ambientale definiti e implementati dal management, verificandone preliminarmente la coerenza alle strategie definite dal consiglio, e valutandone il livello d'attuazione. A tal fine, viene periodicamente informato dalle funzioni aziendali interessate ed assicura il costante dialogo con il Collegio Sindacale, esaminandone i rilievi e suggerimenti derivanti dalla sua attività di vigilanza sull'osservanza delle disposizioni stabilite in materia dalla legge, ed eventualmente formulando proposte agli organi di gestione e di supervisione strategica (cioè all'Amministratore Delegato e al Consiglio di Amministrazione).

Il Comitato è composto da due Consiglieri di Amministrazione indipendenti e da un Amministratore non esecutivo. Partecipano ai lavori del comitato un esponente del Collegio Sindacale e il responsabile dell'Internal Audit, con funzioni di segretario. Possono es-

sere chiamati a partecipare i responsabili delle funzioni di controllo di secondo livello e il management della Società su specifici argomenti.

NOMINATION COMMITTEE

Il Nomination Committee svolge, ai sensi delle disposizioni di vigilanza in materia di governo societario, funzioni di supporto al Consiglio di Amministrazione nel processo di nomina o cooptazione degli amministratori e nel processo di autovalutazione del Consiglio di Amministrazione e di successione dell'Amministratore Delegato e Direttore Generale, nonché del Presidente del Consiglio di Amministrazione, e nel processo di pianificazione delle successioni e di attribuzione degli incarichi

nel caso di determinati ruoli chiave del senior management. Il Comitato, costituito il 23 marzo 2016 a seguito di delibera del Consiglio di Amministrazione, è composto da tre amministratori non esecutivi, di cui due indipendenti. Il Comitato è presieduto da un Presidente Consigliere indipendente e in sua assenza dall'altro membro indipendente del Comitato.

REMUNERATION COMMITTEE

Il Remuneration Committee svolge, ai sensi delle disposizioni di vigilanza in materia di governo societario, funzioni consultive e di consulenza per il Consiglio di Amministrazione in materia di remunerazione e incentivazione delle pratiche e politiche per il Gruppo CA Auto

Bank. In particolare, il Comitato propone al Consiglio di Amministrazione, avendo ascoltato l'Amministratore Delegato e Direttore Generale, gli incentivi, il documento sulle politiche di remunerazione e la relazione sulla loro applicazione (ex-post disclosure) per l'approvazione annuale da parte dell'Assemblea degli Azionisti.

Il Comitato, costituito il 23 marzo 2016 a seguito di delibera del Consiglio di Amministrazione, è composto da tre amministratori non esecutivi, di cui due indipendenti. Il Comitato è presieduto da un Presidente Consigliere indipendente e in sua assenza dall'altro membro indipendente del Comitato.

ALTRI COMITATI RILEVANTI

Ad integrazione e completamento del SCI, il Gruppo si è dotato, oltre che delle Funzioni di controllo e dei comitati endo-consiliari, dei seguenti comitati.

INTERNAL CONTROL COMMITTEE

L'Internal Control Committee (ICC) svolge un ruolo di informazione tra la Joint Venture e gli azionisti in merito al sistema di controllo interno e di supporto all'Amministratore Delegato, al Collegio Sindacale, e al

Risk and Audit Committee nei loro rispettivi ruoli rispetto al sistema di controllo interno.

L'ICC ha l'obiettivo di:

- monitorare le risultanze e i piani di azione derivanti dalle attività svolte dalle funzioni di controllo interno;
- analizzare eventuali problematiche e situazioni relative al sistema di controllo interno;
- monitorare gli eventi di frode e l'efficacia dei dispositivi di prevenzione.

L'ICC si riunisce con frequenza trimestrale e vi partecipano anche i rappresentanti di CAPFM.

È il momento istituzionale in cui vengono presentati anche i rilievi e raccomandazioni a seguito di ispezioni da parte delle autorità di vigilanza locali. La presenza dell'Amministratore Delegato e Direttore Generale completa verso l'alto il sistema dei controlli interni, permettendo, in quanto responsabile dell'attuazione dei necessari interventi operativi e di ade-

guamento nel caso emergano carenze o anomalie, di disporre di un quadro d'insieme completo e integrato degli esiti dei controlli effettuati.

GROUP INTERNAL RISK COMMITTEE

Il Group Internal Risk Committee (GIRC) svolge un ruolo di indirizzo e monitoraggio atto ad assicurare il corretto funzionamento del sistema dei controlli interni del Gruppo in materia di prevenzione e gestione dei rischi.

L'attività svolta è più analitica rispetto agli altri comitati di controllo in quanto analizza, tra le altre cose, il RAF (Risk Appetite Framework) e la Strategia del Rischio (Risk

Strategy) che ogni responsabile delle Società appartenenti al Gruppo sviluppa, in linea con il Risk Appetite di Gruppo, e invia al GIRC con frequenza annuale - in applicazione della politica di Group Risk Management approvata dal Consiglio di Amministrazione.

Il GIRC nella sua composizione ristretta, denominato Nuovi Prodotti e Attività (NPA), valuta e approva le proposte di nuovi prodotti e attività. Inoltre, è prevista la convocazione al verificarsi di situazioni di crisi di liquidità del mercato o della Banca, con l'attivazione del piano di continuità operativa. Al GIRC, presieduto dall'Amministratore Delegato e Direttore Generale, parte-

cipano le prime linee dello stesso e, a chiamata, i responsabili delle società appartenenti al Gruppo. Nel caso di NPA i responsabili delle tre funzioni di controllo interno si esprimono, ciascuno per quanto di propria specifica competenza, con un'opinione assicurando, tra l'altro, la piena separazione tra la gestione e il controllo.

ORGANISMO DI VIGILANZA

Con riferimento alla funzione di prevenzione della responsabilità amministrativa ai sensi del decreto D.Lgs. 231/01, è stato istituito l'Organismo di Vigilanza (OdV) per la Capogruppo e per la controllata italiana Drivalia S.p.A., con il compito di sovrintendere alla corret-



ta applicazione del "Modello di organizzazione, gestione e controllo" e del Codice di Condotta.

L'Organismo di Vigilanza:

- si riunisce con frequenza almeno trimestrale o su richiesta, e relaziona periodicamente all'Amministratore Delegato e Direttore Generale, al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale;
- svolge periodiche verifiche sulla reale capacità del modello di prevenire la commissione dei reati, avvalendosi, di norma, della funzione Compliance di CA Auto Bank, dell'Internal Audit, della funzione Risk & Permanent Control e del supporto di altre

funzioni interne che, di volta in volta, si rendano a tal fine necessarie.

L'OdV della Capogruppo è composto dall'Head of Compliance, Supervisory Relations & Data Protection, dal responsabile della funzione Internal Audit e da un professionista esterno, con esperienza in materia di Responsabilità Amministrativa degli Enti, chiamato a partecipare in qualità di Presidente.

BOARD EXECUTIVE CREDIT COMMITTEE⁴

Il Board Executive Credit Committee è responsabile, su delega del Consiglio di Amministrazione, dell'approvazione di pratiche in delega al Consiglio

qualora rivestano un carattere d'urgenza rispetto al calendario del Board.

COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale è composto di tre membri effettivi e due supplenti, nominati per un periodo di tre esercizi. Al Collegio Sindacale sono attribuiti i compiti di cui al comma primo dell'art. 2403 del Codice Civile e alle norme che disciplinano l'attività bancaria.

Il Collegio Sindacale attualmente in carica è stato nominato dall'Assemblea Ordinaria del 03 aprile 2024 per gli esercizi 2024 - 2026 e scadrà con l'approvazione del bilancio relativo al 31 dicembre 2026.



Maria Ludovica Giovanardi
Presidente

Vincenzo Maurizio Dispineri
Sindaco effettivo

Mauro Ranalli
Sindaco effettivo

Francesca Michela Maurelli
Sindaco supplente

Francesca Pasqualin
Sindaco supplente

4: Fonte: Bilancio Consolidato 31/12/2023 CAAB - Sezione 2.2 Sistemi di gestione, misurazione e controllo

IL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

Il Gruppo CA Auto Bank, per garantire una sana e prudente gestione, coniuga la profittabilità dell'impresa con un'assunzione dei rischi consapevole e con una condotta operativa improntata a criteri di correttezza.

Il Gruppo si è pertanto dotato di un sistema dei controlli interni volto a rilevare, misurare e mitigare nel continuo i rischi connessi allo svolgimento della propria attività, che prevede il coinvolgimento degli Organi Sociali, delle funzioni e comitati di controllo, dell'Organismo di Vigilanza, dell'alta direzione e di tutto il personale.

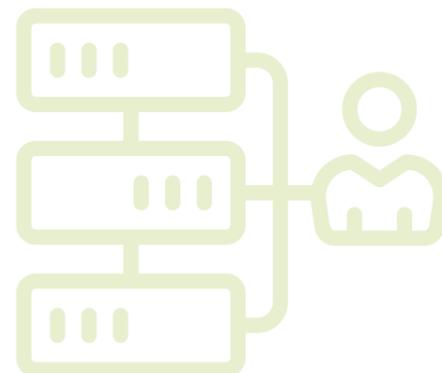
Il presidio complessivo dei controlli interni del Gruppo è garantito centralmente dalle funzioni di Internal Audit, Risk & Permanent Control, Compliance, Supervisory Relations & Data Protection. Tali funzioni - indipendenti tra loro sotto il profilo organizzativo - operano a livello di Società e di Gruppo e mantengono un collegamento con le corrispondenti funzioni delle Società controllate. In particolare, "Compliance, Supervisory Relations & Data Protection" e "Risk & Permanent Control" riportano all'Amministratore Delegato e Direttore Generale (ADDG), mentre la funzione Internal Audit è alle dirette dipendenze del Consiglio di Amministrazione. Dal punto di vista operativo sono previste tre tipologie di controllo:

- controlli di primo livello, volti ad assicurare il corretto svolgimento dell'operatività quotidiana e delle singole transazioni ed effettuati dalle strutture operative o incorporati nelle procedure informatiche;
- controlli di secondo livello, che hanno l'obiettivo di garantire la corretta definizione e implementazione del processo di gestione del rischio, la conformità delle operazioni aziendali alla regolamentazione vigente e l'efficacia, sicurezza e coerenza delle attività operative con la normativa interna e esterna. Essi sono affidati a strutture diverse da quelle operative, in particolare alle funzioni di controllo "Risk & Permanent Control" e "Compliance, Supervisory Relations & Data Protection";
- controlli di terzo livello, svolti dalla funzione di Internal Audit, allo scopo di individuare andamenti anomali, violazioni delle procedure e della regolamentazione, nonché di valutare la funzionalità del complessivo sistema dei controlli interni

Il sistema dei controlli interni è costituito dall'insieme delle regole, delle funzioni, delle strutture, delle risorse, dei processi e delle procedure che mirano ad assicurare il conseguimento delle seguenti finalità:

- verifica dell'attuazione delle strategie e delle politiche del Gruppo;

- contenimento del rischio entro i limiti indicati nel quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio dell'intermediario - Risk Appetite Framework "RAF";
- salvaguardia del valore delle attività e protezione dalle perdite;
- efficacia ed efficienza dei processi aziendali;
- affidabilità e sicurezza delle informazioni aziendali e delle procedure informatiche;
- prevenzione del rischio che l'intermediario sia coinvolto, anche involontariamente, in attività illecite - con particolare riferimento a quelle connesse con il riciclaggio, l'usura ed il finanziamento al terrorismo;
- conformità delle operazioni con la legge e la normativa di vigilanza, nonché con le politiche, i regolamenti e le procedure interne.



LE FUNZIONI DI CONTROLLO

INTERNAL AUDIT

La funzione di Internal Audit ha la responsabilità dei controlli di terzo livello. Sulla base di un piano annuale sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione, verifica l'adeguatezza del sistema di controllo interno e fornisce al Consiglio di Amministrazione e al management una valutazione professionale ed imparziale dell'efficacia dei controlli interni. Il Responsabile della funzione di Internal Audit ha il compito di:

- predisporre il piano di audit costruito sulla base di un risk assessment periodico e coordinare le attività di audit;
- relazionare sui risultati e sull'avanzamento del piano di audit periodicamente al Consiglio di Amministrazione, al Risk and Audit Committee, all'Internal Control Committee e al Collegio Sindacale;
- condurre la revisione interna, con frequenza almeno annuale, del processo ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) e ILAAP (Internal Liquidity Assessment Process) per quanto attiene il corretto svolgimento e l'adeguatezza alle disposizioni normative e la verifica periodica del processo di valutazione dei singoli rischi.

Il processo di audit prevede la mappatura con frequenza an-

nuale dei rischi, a livello di singola società, utilizzando una metodologia comune emanata dalla Capogruppo. Per le controllate che non dispongono di una funzione locale di Internal Audit, la mappatura dei rischi è effettuata centralmente. Il monitoraggio dei risultati delle attività di audit sulle singole società prevede un reporting trimestrale agli organi di controllo che include:

- lo stato avanzamento del piano di audit e la spiegazione di eventuali scostamenti;
- la sintesi degli audit report pubblicati nel trimestre di riferimento che hanno avuto una valutazione complessiva "weak" o "critical";
- lo stato di implementazione delle raccomandazioni emesse e dei relativi piani di azione.

RISK AND PERMANENT CONTROL

La missione della funzione è quella di identificare, misurare e gestire i rischi, nonché supervisionare l'implementazione delle linee guida di Gruppo in termini di gestione dei rischi, gestendo anche direttamente i controlli permanenti di secondo livello.

Gli obiettivi principali di Risk & Permanent Control (R&PC) sono:

- definire le linee guida di Gruppo della gestione dei ris-

- chi e dei controlli permanenti;
- garantire la diffusione della cultura del rischio a tutti i livelli organizzativi;
- identificare tutte le tipologie di rischio escludendo i rischi di Compliance (per i quali è presente una funzione di controllo dedicata);
- monitorare l'esposizione del Gruppo alle diverse tipologie di rischio (RAF- Risk Appetite Framework);
- gestire, in collaborazione con le altre funzioni coinvolte nel processo, ICAAP, ILAAP e Contingency Funding Plan;
- assicurare i flussi informativi verso le altre funzioni aziendali, organi sociali e alta direzione;
- collaborare con le altre funzioni di controllo del Gruppo (Compliance e Internal Audit), al fine di assicurare un monitoraggio costante che copra l'intero perimetro del controllo interno;
- rilascio di opinioni indipendenti sulle operazioni rilevanti;
- coordinare la strategia di rischio di Gruppo, emettere la propria opinione e verificarne l'implementazione.

Il responsabile di R&PC ha inoltre la responsabilità del piano di continuità operativa. La funzione di R&PC è rappresentata in ogni Società del Gruppo da un proprio referente locale.

Il presidio delle Società del Gruppo è assicurato dalle attività di:

- definizione delle linee guida del Gruppo sulla gestione dei rischi e sui controlli di secondo livello;
- monitoraggio dell'efficacia dei piani di controllo locale e il profilo di rischio locale (RAF - Risk Appetite Framework)
- supervisione degli esercizi annuali di budget e la coerenza con il Risk Appetite di Gruppo.

I risultati dei controlli di secondo livello svolti da Risk & Permanent Control sono presentati trimestralmente durante l'Internal Control Committee (ICC) e riportati annualmente nell'Internal Control Report (ICR). Il profilo di rischio della Banca è invece presentato nel Group Internal Risk Committee (GIRC).

COMPLIANCE, SUPERVISORY RELATIONS AND DATA PROTECTION

Compliance, Supervisory Relations & Data Protection (CSR&DP) è una funzione di controllo di secondo livello che svolge la propria attività secondo i principi di indipendenza, autorevolezza, autonomia, adeguatezza delle risorse, e comprende al suo interno le seguenti aree di competenza:

- Compliance, con il compito di presidiare il rischio di non conformità ovvero il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie o danni reputazionali in conseguenza di violazioni di norme imperative ovvero di autoregolamentazione. Tale presidio, oltreché essere rivolto ad evitare il rischio che la Banca possa essere sanzionata per non aver rispettato correttamente le norme ad essa applicabili, è anche e soprattutto indirizzato alla loro osservanza (e al rispetto dei principi guida di autoregolamentazione contenuti nel codice di condotta), nell'interesse della propria clientela. Ciò a presidio di un altro rischio, forse il più importante di tutti, il rischio reputazionale, a tutela del bene più prezioso, la fiducia;

- Supervisory Relations, con il compito di gestire le relazioni con le Autorità di Vigilanza italiane e sovranazionali mediante incontri periodici, e la rendicontazione delle varie iniziative e progetti del Gruppo, nonché coordinare le relazioni con le Autorità di Vigilanza locali attraverso il monitoraggio e la reportistica sulle ispezioni e sugli eventuali piani d'azione richiesti;
 - Data Protection, con il compito di garantire un'adeguata protezione dei dati personali, definendo ruoli e responsabilità per la corretta gestione dei dati in base alle specifiche esigenze e peculiarità aziendali.
- Il responsabile della funzione è

anche responsabile Antiriciclaggio, responsabile Whistleblowing, Antitrust Compliance Manager ed è stato nominato Data Protection Officer (DPO) in data 25 settembre 2020; egli è inoltre, delegato alla segnalazione di operazioni sospette ed è membro dell'Organismo di Vigilanza della Società.

CSR&DP identifica i rischi di non conformità mediante una mappatura annuale (Annual Compliance Risk Mapping) e monitora tali rischi sulla base di un piano di attività e controlli, che include:

- i controlli volti a verificare l'efficacia dei processi e delle procedure esistenti, il rispetto delle normative locali e delle Policy di Gruppo;
- le attività volte a identificare e programmare il coinvolgimento della funzione in ogni progetto, attività o iniziativa, sia essa nuova o già in corso;
- i corsi formativi volti a sviluppare e diffondere una cultura del rischio integrata ed ampia a tutti i dipendenti e collaboratori.

L'esito dei controlli viene adeguatamente documentato e condiviso con i responsabili delle aree oggetto di analisi, con l'obiettivo di definire, quando necessario, dei piani d'azione volti a rafforzare il presidio dei rischi di non conformità cui l'azienda risulta esposta.

Il perimetro di riferimento delle attività della funzione CSR&DP

comprende la Capogruppo e, a livello di coordinamento e supervisione, le succursali e le controllate nei mercati esteri ed il gruppo Drivalia.

Nel corso del 2024, CSR&DP sarà coinvolta nel cosiddetto "Piano di Convergenza" in collaborazione con CAPFM Group Compliance al fine di concludere l'allineamento alle politiche e procedure del Gruppo.

OBIETTIVI E POLITICHE DI GESTIONE DEL RISCHIO

CA Auto Bank attribuisce una forte importanza alla misurazione, gestione e controllo dei rischi, come descritto all'interno dell'informativa prevista dal Terzo pilastro di Basilea (il c.d. Pillar III) di CA Auto Bank⁵, a cui si rimanda per maggiori dettagli su questa sezione.

Nella fattispecie, la Società Capogruppo ricopre un ruolo di indirizzo, gestione e controllo complessivo dei rischi a livello di Gruppo, attivando piani operativi di azione che consentono un presidio affidabile su tutti i contesti di rischio.

I principi fondamentali che ispirano l'attività di gestione e controllo dei rischi sono:

- una chiara individuazione delle responsabilità nell'assumere i rischi;
- sistemi di misurazione e controllo in linea con le indicazioni di vigilanza e con le soluzioni maggiormente adottate a livello internazionale;

- separatezza organizzativa tra funzioni operative e funzioni di controllo.

CA Auto Bank aggiorna annualmente la propria Strategia Rischi stabilendo i livelli di rischio che il Gruppo ritiene adeguati alla propria strategia di sviluppo. Tramite la strategia, sottoposta per l'approvazione al Group Internal Risk Committee, vengono individuati i limiti (le soglie di allerta) globali, opportunamente integrati da limiti operativi declinati per singola entità del Gruppo. Tale sistema di limiti e/o soglie d'allerta, è sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo CA Auto Bank S.p.A. L'adeguatezza della gestione dei rischi viene assicurata attraverso specifici comitati, in cui l'ente Risk & Permanent Control è parte attiva, assieme alla prima linea di difesa costituita da diversi comitati, tra cui l'Internal Control Committee (ICC), il Group Internal Risk Committee (GIRC), l'Asset Liability Management (ALM) Meeting, il Comitato Nuove Attività e Prodotti (NPA) e il Risk and Audit Committee (RAC). Ogni Società estera assicura un adeguato livello di gestione dei rischi proporzionalmente alle sue dimensioni e attività e coerentemente con le linee guida definite annualmente dalla Capogruppo. La preservazione dell'efficacia nel tempo è affidata alle attività di manutenzione, aggiornamento ed evoluzione di metodologie,

presidi organizzativi, processi, procedure, applicativi e strumenti. Risk & Permanent Control monitora i rischi attraverso il suo piano operativo annuale dei controlli e delle attività, che include la creazione e aggiornamento di nuove procedure in ambito di risk management, l'analisi ed emissione di opinion su tematiche di rischio di credito, finanziario e operativo (es. NPA, Scoring, ecc.), il supporto ad Human Resources nello sviluppo di attività di training per diffondere una cultura integrata del rischio.

Il Risk Management di CA Auto Bank assicura la verifica dell'attuazione delle strategie e delle politiche aziendali, il contenimento del rischio entro i limiti indicati nel quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio della Banca (Risk Appetite Framework, RAF), la salvaguardia del valore delle attività e protezione dalle perdite. Il primo presidio dell'affidabilità del sistema dei controlli interni è costituito dalla professionalità delle risorse umane che, nel quadro delle regole e dei riferimenti organizzativi aziendali, hanno il compito di svolgere le attività di controllo, esaminarne le risultanze, valutare prospetticamente i fattori di rischio e il livello di esposizione. Le metodologie, i modelli e gli applicativi utilizzati sono di uso comune in ambito bancario e adeguatamente sperimentati e validati in ambito aziendale.

5: Fonte Terzo Pilastro di Basilea 3 - Informativa al Pubblico CAAB

TEMI DI SOSTENIBILITÀ MATERIALI

Questo report si focalizza su temi rilevanti che riflettono gli impatti positivi o negativi, generati dalle attività del Gruppo in ambito economico, sociale e ambientale, in grado di influenzare in modo significativo la percezione dei propri stakeholder.

Tali temi rappresentano il focus della rendicontazione non finanziaria e risultano fondamentali anche per l'individuazione e gestione di rischi e opportunità.

Il Gruppo, nel corso del 2022, per individuare i temi di sostenibilità considerati rilevanti a fini di disclosure ha seguito un processo strutturato, facendo riferimento a prospettive interne ed esterne al perimetro societario, secondo le seguenti fasi e attività:

- mappatura degli Stakeholder del Gruppo FCA Bank;
- identificazione dei potenziali temi rilevanti sulla base di: analisi di benchmarking, priorità strategiche definite dal Consiglio di Amministrazione, con il coinvolgimento dell'ente CSR & ESG (Corporate Social Responsibility & ESG);
- prioritizzazione dei temi mediante il coinvolgimento degli stakeholder del Gruppo e dello Staff Meeting (Comitato di Direzione), al fine di definire il posizionamento dei temi rilevanti all'interno della matrice di materialità;
- validazione della matrice di materialità.

Nel 2023, in collaborazione con il top management, è stata condotta un'analisi della matrice di materialità 2022, per valutare la necessità di eventuali aggiornamenti.

Dall'analisi è emerso che i temi identificati nella matrice dell'anno precedente rimangono altamente rilevanti per il Gruppo CA Auto Bank e i suoi Stakeholder.

Anche la loro priorità non ha subito variazioni significative. Pertanto, la matrice di materialità è stata confermata valida anche per il 2023, rappresentando accuratamente i temi su cui il Gruppo continuerà a concentrarsi.

Per il presente Voluntary ESG Report 2023 si è mantenuta la mappatura già esistente dei propri Stakeholder utilizzata nel 2022.

Il Gruppo, seguendo un percorso pluriennale di stakeholder engagement, ha scelto nel 2022 di coinvolgere le categorie evidenziate nel prospetto sopra riportato. Proseguendo nel processo di rotazione degli Stakeholder, per la prima volta sono state incluse le categorie "Istituzioni e Pubblica Amministrazione" e "Media".

Per l'analisi di materialità 2022 sono state raccolte le opinioni di 24 attori totali:

- 16 dipendenti del Gruppo;
- 3 fornitori;

- 2 Comuni cui la Banca fornisce servizi di leasing finanziario;
- 3 testate giornalistiche specializzate nel business di settore.

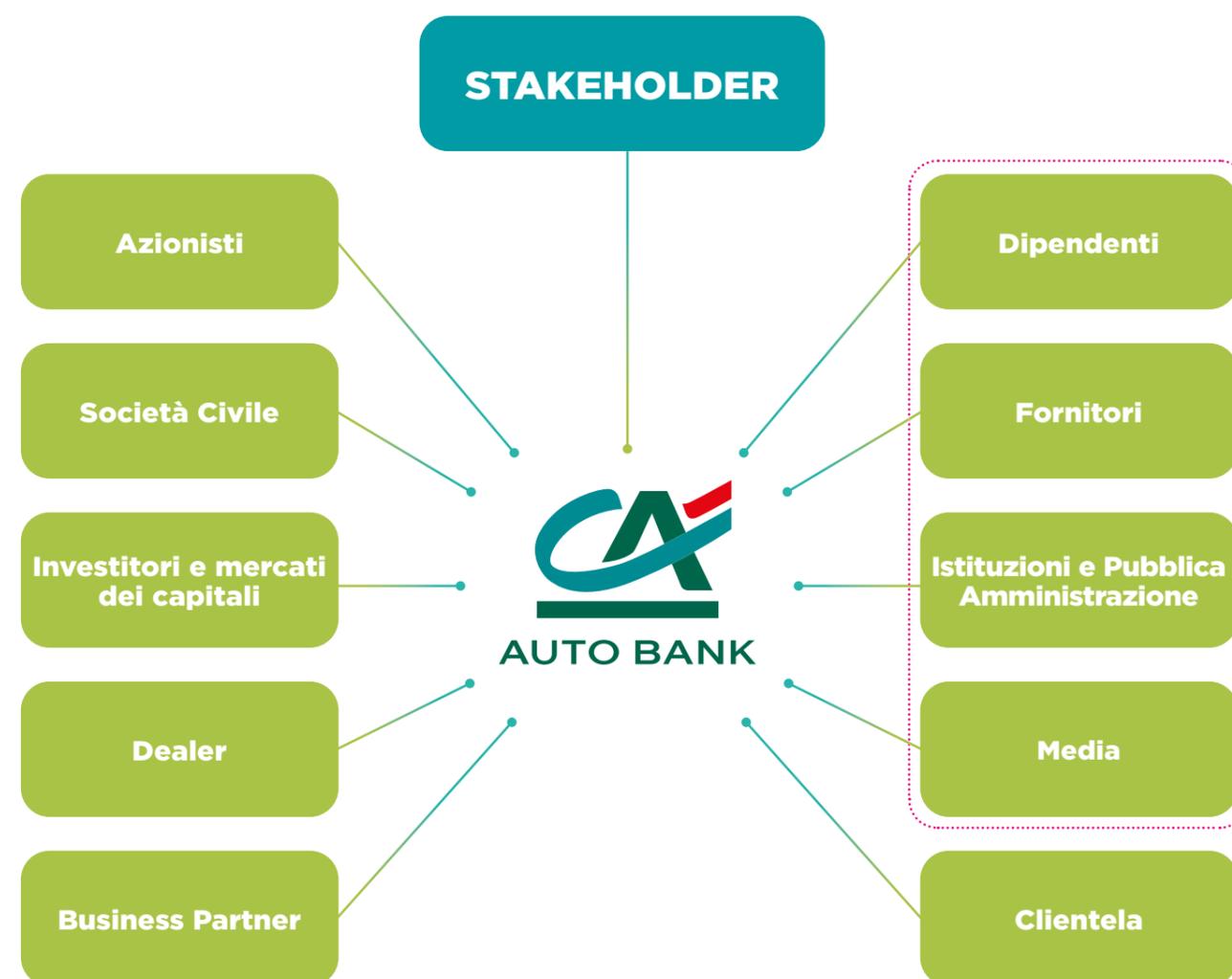
Con riferimento alla categoria dipendenti sono state selezionate le risorse appartenenti a due funzioni aziendali della Capogruppo (Internal Audit e Regulatory reporting).

Per quanto riguarda le altre categorie (fornitori, Istituzioni e Pubblica Amministrazione, media) la selezione è avvenuta tramite il supporto delle funzioni aziendali competenti.

I soggetti scelti sono stati preventivamente informati sul documento di sostenibilità del Gruppo, la funzione della matrice di materialità e la modalità di espressione del voto.

La valutazione si è concretizzata attraverso il completamento di un questionario con cui gli stakeholder hanno assegnato un peso ai diversi temi mediante uno scoring da 1 a 5.

Tutti i voti ottenuti sono stati considerati ai fini della matrice, senza l'applicazione di alcuna soglia minima di esclusione. Nel paragrafo "Matrice di materialità" è rappresentato il risultato delle opinioni degli stakeholder sull'asse delle ordinate.



I temi di sostenibilità potenzialmente rilevanti per il Gruppo CA Auto Bank e i suoi Stakeholder sono stati identificati mediante:

- le dichiarazioni consolidate non finanziarie di altri gruppi bancari e finanziari nazionali e internazionali ritenuti benchmark tra i principali peer del Gruppo CA Auto Bank;
- gli impegni espressi e formalizzati nel codice di condotta del Gruppo CA Auto Bank;
- le dichiarazioni consolidate non finanziarie dell'ultimo triennio;
- le interviste interne ai referenti del Gruppo CA Auto Bank, che hanno evidenziato il punto di vista di ciascuna funzione sui temi e così permesso di focalizzare gli aspetti chiave e le principali attività progettuali sviluppate nell'anno in coerenza con tali aspetti;
- il dialogo con l'ente CSR & ESG;
- documenti interni aziendali e verbali del Consiglio di Amministrazione.

La prioritizzazione dei temi è stata determinata dallo svolgimento di due attività principali:

- coinvolgimento diretto degli stakeholder esterni del Gruppo, come sopra riportato;
- valutazione interna da parte dello Staff Meeting, tenendo conto dell'importanza delle tematiche in relazione alle attività e alle strategie aziendali.

Al termine del processo di aggiornamento della matrice di materialità sono stati identificati tredici temi rilevanti per il Gruppo CA Auto Bank, quali:

- **Governance dei rischi ESG**
- **Anti-corrruzione e promozione dell'etica aziendale**
- **Trasparenza nei servizi, nelle attività e inclusività finanziaria**
- **Sicurezza, privacy e affidabilità del servizio**
- **Impatti ambientali e gestione delle sfide climatiche**
- **Sviluppo della green mobility**
- **Relazioni con i dealer, clienti e fornitori**
- **Formazione e crescita dei dipendenti**
- **Performance economica e creazione del valore**
- **Innovazione e digitalizzazione**
- **Salute e sicurezza nell'ambiente di lavoro**
- **Welfare, occupazione e dialogo con le parti sociali**
- **Diversità, pari opportunità e diritti umani**

Nei capitoli successivi, tali temi sono trattati in modo specifico all'interno dei macro cluster sociali e ambientali ad essi afferenti: aspetti ambientali, aspetti sociali, gestione del personale, diritti umani e lotta alla corruzione, come illustrato a seguire.



ASPETTI AMBIENTALI

- IMPATTI AMBIENTALI E GESTIONE DELLE SFIDE CLIMATICHE
- GREEN FINANCE E MOBILITÀ SOSTENIBILE



ASPETTI SOCIALI

- TRASPARENZA NEI SERVIZI E NEL BUSINESS, INCLUSIONE FINANZIARIA
- SICUREZZA, PRIVACY E AFFIDABILITÀ DEI SERVIZI
- RELAZIONE CON I DEALER, CLIENTI E FORNITORI
- PERFORMANCE ECONOMICA E CREAZIONE DEL VALORE
- INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE
- GOVERNANCE DEI RISCHI ESG



GESTIONE DEL PERSONALE

- FORMAZIONE E SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO
- WELFARE, OCCUPAZIONE E DIALOGO CON LE PARTI SOCIALI
- BENESSERE E SICUREZZA DEI LAVORATORI



DIRITTI UMANI

- DIVERSITÀ, PARI OPPORTUNITÀ E DIRITTI UMANI



LOTTA ALLA CORRUZIONE

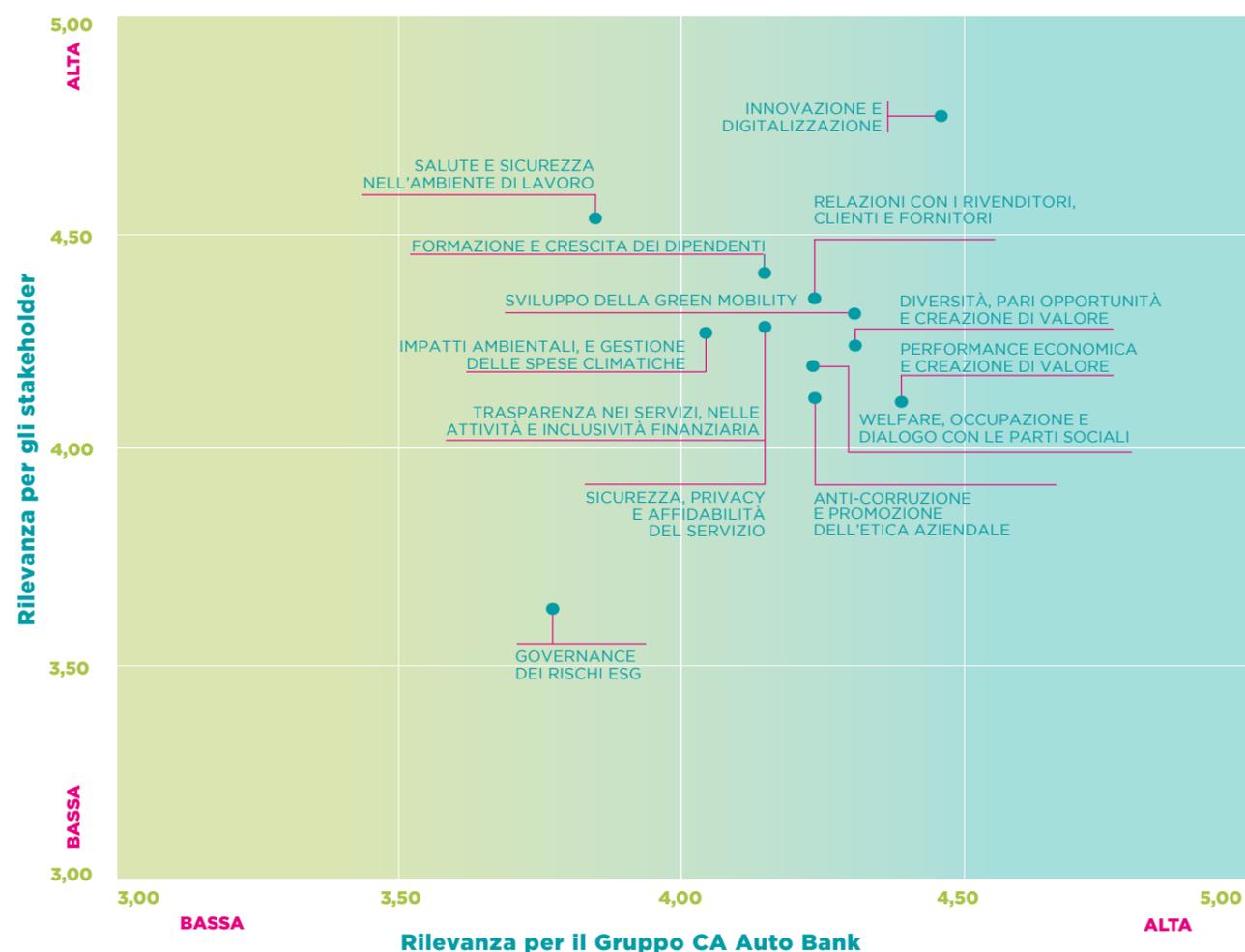
- LOTTA ALLA CORRUZIONE E INTEGRITÀ NEL BUSINESS

MATRICE DI MATERIALITÀ 2023

I risultati dell'analisi di materialità vengono rappresentati graficamente attraverso un diagramma cartesiano definito matrice di materialità che riporta sull'asse delle ascisse l'interesse per il Gruppo CA Auto Bank e sull'asse delle ordinate l'interesse per gli Stakeholder. Il posizionamento dei diversi temi nella matrice di materialità è il risultato della

rilevanza attribuita agli stessi, in relazione al business della banca e all'impatto sui portatori di interesse. Tutti i temi materiali hanno ottenuto un punteggio medio sulla scala delle ascisse e sulla scala delle ordinate superiore a 3 (su una scala da 1 a 5, come premesso). Ciò considerato, per una più chiara rappresentazione della matrice, il grafico è presentato su

una scala da 3 a 5. La matrice di materialità, di seguito rappresentata, è condivisa dapprima con il comitato endoconsigliare Risk and Audit Committee e poi con il Consiglio di Amministrazione. Al fine di agevolare l'individuazione delle informazioni all'interno del documento, viene riportato al termine del Voluntary ESG Report un GRI Content Index.





GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Il sistema organizzativo fin qui descritto è stato interessato nel 2023, con riferimento al governo degli aspetti di sostenibilità, da un processo di razionalizzazione e progressiva focalizzazione che, ferme restando le attribuzioni di responsabilità e compiti ai diversi livelli dell'organizzazione aziendale definite negli anni precedenti, ha permesso di migliorare l'integrazione fra i

diversi soggetti coinvolti nello svolgimento delle molteplici attività legate alla crescita della sostenibilità dell'attività di CA Auto Bank e nella realizzazione dei principali progetti individuati quali fondamentali per il raggiungimento di tale obiettivo, sulla base (i) delle caratteristiche della società e del suo oggetto sociale, tratti per la prima volta in un purpose chiaro ed evocativo, (ii) dell'importante evoluzione della società e del Gruppo a

partire dal 2023, che è diventata un importante player indipendente ed internazionale nell'erogazione di servizi finanziari e di mobilità sostenibile, (iii) delle aspettative e dei bisogni dei propri stakeholder e (iv) della crescita d'attenzione e commitment dedicati dal Regolatore agli aspetti di sostenibilità. L'organizzazione degli aspetti relativi alla sostenibilità, come definita nelle pagine precedenti, può essere descritta come segue:

- il Consiglio di Amministrazione quale organo di supervisione strategica approva le strategie di sostenibilità che l'azienda intende perseguire attraverso il Piano di sostenibilità dedicato, monitorandone l'attuazione;
- il comitato endoconsiliare Risk & Audit Committee nell'ambito delle proprie funzioni propositive, consultive ed istruttorie, supporta il Consiglio di Amministrazione nel processo di redazione della reportistica ESG (sia essa volontaria o prevista per legge), esaminandone con il management l'impostazione generale e l'articolazione dei relativi contenuti, valutandone la completezza. Rilascia altresì un parere preventivo al Consiglio di Amministrazione chiamato ad approvare tale documento. Il Comitato monitora anche le conseguenze dei rischi ESG sulla strategia e sulle attività della banca;
- il Nomination Committee e il Remuneration Committee, nell'ambito della loro attività di supporto al consiglio, valutano, rispetto ai temi di loro competenza, la coerenza delle proposte del management ai programmi di sostenibilità, con particolare riferimento ai temi di gender equity e più in generale di social responsibility, soprattutto da intendersi nel loro caso rivolta alle modalità di gestione dei dipendenti;

A livello di organizzazione aziendale:

- La Funzione Finance HQ & Italy (e in particolare l'ente Accounting and Regulatory Reporting) cura la predisposizione del Voluntary ESG Report annuale, sulla base degli input ricevuti dal Consiglio di Amministrazione e misura, sul piano economico e finanziario, i progressi conseguiti dalla società e dal Gruppo rispetto ai target di sostenibilità definiti dalle strategie, dai piani e dai budget aziendali;
- La Funzione Communication & ESG coordina i progetti ESG, il loro monitoraggio e comunicazione a livello sia centrale sia locale, offrendo supporto alle funzioni ove di competenza. Il responsabile CSR & ESG coopera con tutte le funzioni aziendali per rafforzare nell'azienda i valori legati all'ambiente e all'impegno sociale, orientando in tal senso la governance, e gestisce coerentemente le relazioni esterne e con gli shareholders, anche allo scopo di poter sottoporre l'azienda a valutazioni terze sui criteri ESG. Il responsabile CSR & ESG inoltre contribuisce per quanto di competenza a prevenire e se del caso gestire i rischi reputazionali collegati, insieme alle Funzioni di business e a quelle di controllo interno;
- La Funzione Human Resources ha funzione di proposta e di esecuzione dei programmi

rivolti ai dipendenti, con particolare attenzione a tutte le iniziative rivolte ad assicurare l'equità interna e le corrette condizioni di lavoro in ufficio e in remoto;

- Le Funzioni di Controllo Interno (Risk & Permanent Control, Compliance, Supervisory Relations and Data Protection, e Internal Audit) partecipano, ciascuna per quanto di propria competenza, al processo di sostenibilità, non solamente ponendo in essere le specifiche attività di controllo, di secondo e terzo livello, che sono chiamate ad assolvere, ma anche partecipando a progetti di implementazione previsti dagli sviluppi della normativa di legge e regolamentare, assumendone, quando ne sia il caso, la leadership.

Nel 2023 CA Auto Bank ha intrapreso un importante percorso, con il supporto di un consulente esterno specializzato, volto alla costruzione di una strategia ESG triennale di Gruppo. In accordo con il purpose "Creiamo ogni giorno soluzioni di mobilità per un pianeta migliore" e basandosi sui quattro Pilastri ESG sono Mobilità Sostenibile, Innovazione e Digitalizzazione, Ambiente, Persone, la funzione Communication & ESG ha coordinato il progetto coinvolgendo diversi enti. Tale percorso, con il quale sono avvenuti scambi di informazione, e ha permesso di individuare i KPI ed i target da



inserire nel Piano di Sostenibilità, che fa seguito al purpose ed i Pilastri ESG e la cui approvazione è prevista per la prima metà del 2024. L'iniziativa ha indirettamente consentito alle diverse competenze presenti in azienda di operare in modo integrato e strutturato. In ambito Environment, Social & Governance, si sta portando avanti la definizione e mappatura di una serie di progetti (ad es. la Carbon Footprint, cioè la raccolta dei dati delle emissioni di tutte le società del Gruppo CA Auto Bank), ciascuno dei quali con ownership attribuita alle funzioni di competenza, in modo da non tralasciare la fondamentale esigenza di disporre di un chiaro sistema di accountability. Inoltre, nell'aprile 2022, la Banca d'Italia, in linea con iniziative simili della BCE e di altre autorità di vigilanza nazionali, ha elaborato un primo insieme di 12 "Aspettative" di vigilanza sull'integrazione dei rischi climatici e ambientali nelle strategie aziendali, nella governance, nei sistemi di controllo e gestione dei rischi, e nelle comunicazioni di mercato degli intermediari vigilati.

Queste Aspettative, di natura generale e non vincolante, considerano al momento solo la componente climatica e ambientale dei tipici rischi ESG, ma potrebbero essere soggette a future integrazioni da parte dell'Autorità stessa, estendendo eventualmente l'ambito di impatto delle Aspettative an-

che a questioni sociali e di governance. In considerazione della centralità della questione, tutte le funzioni aziendali rilevanti sono state debitamente informate e hanno avviato una propria valutazione delle problematiche sollevate dalle specifiche Aspettative di loro competenza. Per garantire un approccio unitario all'analisi delle Aspettative, la funzione Compliance di CAAB ha avviato un "tavolo di lavoro", proseguito nel 2023, dedicato alla discussione e condivisione delle azioni necessarie per soddisfare le Aspettative dell'Autorità di Vigilanza.

A seguito della pubblicazione, il 16 dicembre 2022, nella Gazzetta Ufficiale dell'UE, della Direttiva numero 2022/2464, conosciuta come Corporate Sustainability Reporting Directive nel contesto del Green Deal europeo, è divenuto centrale il tema del reporting sulla sostenibilità aziendale. Questo quadro di rendicontazione consente la comunicazione delle decisioni aziendali riguardanti la sostenibilità economica, ambientale e sociale a clienti, produttori, investitori e dipendenti. In risposta, CAAB sta intraprendendo un'analisi della normativa di riferimento con il supporto di consulenti esterni al fine del corretto allineamento con la tassonomia dell'UE e con i regolamenti delegati che comprendono gli standard europei essenziali per il reporting sulla sostenibilità aziendale, ed in particolare gli standard ESRS.

OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE O SDG

L'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile è un programma d'azione costituito da 169 target da raggiungere in ambito ambientale, economico, sociale e istituzionale entro il 2030, sottoscritta il 25 settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri delle Nazioni Unite, e approvata dall'Assemblea Generale dell'ONU. L'Agenda si compone di 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile.

Il Gruppo CA Auto Bank nel 2022 ha individuato i seguenti obiettivi dell'Agenda 2030 attraverso i quali intende contribuire ad uno sviluppo sostenibile:



RISCHI DI SOSTENIBILITÀ

Oltre ai rischi tipici del settore bancario, il Gruppo CA Auto Bank è altresì consapevole dell'importanza di monitorare i rischi di natura non finanziaria:

- **rischio strategico:** è il rischio di incorrere in perdite economiche o di capitale che potrebbero derivare da decisioni aziendali inadeguate, dall'errata attuazione delle stesse, da un'inappropriata allocazione delle risorse o dalla mancata risposta ai cambiamenti del contesto aziendale;
- **Il rischio reputazionale** è il rischio attuale o prospettico di una riduzione dei profitti o del capitale nel caso in cui clienti, controparti, azionisti, investitori, autorità di vigilanza o altri stakeholder abbiano un'opinione negativa della banca. Il rischio reputazionale viene valutato in modo qualitativo utilizzando una Scorecard che mira a definire l'adeguatezza del livello di governo del rischio reputazionale per categoria di stakeholder, l'importanza dell'immagine dell'azienda e la gestione degli eventi che hanno un impatto sull'immagine dell'azienda;
- **rischio di compliance:** è il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie significative o danni alla reputazione a seguito di violazione di norme imperative (leggi, regole, regolamenti) o di autoregolamentazione

(es. statuti, codici di condotta, codici deontologici). Tale rischio può quindi generare un rischio reputazionale;

- **rischio di condotta:** definito come il rischio attuale o potenziale di perdite derivante da una gestione inadeguata dei servizi finanziari forniti, inclusi casi di dolo o negligenza.

A partire dal 2021 la Banca ha condotto una valutazione del rischio ESG attraverso il rating Sustainalytics (una Società del Gruppo Morningstar) che ha classificato la Banca a rischio basso, confermando la medesima valutazione anche per il 2022. Pertanto, non è stato allocato capitale nell'ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) 2021. Per contro, nell'ambito del Resoconto ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) 2022, la Banca ha condotto una valutazione aggiuntiva predisponendo un ipotetico scenario di stress dedicato al rischio climatico, che ha portato a definire un'allocazione di capitale.

Nel 2023, il rischio ESG è stato rivisto e ora è risultato maggiormente allineato allo scenario degli stress test climatici della BCE. Per la valutazione quantitativa CA Auto Bank ha utilizzato un modello macroeconomico basato sulla variazione del PIL in due scenari climatici: transizione disordinata (con un orizzonte temporale di un

anno) e hot house (con un orizzonte temporale di tre anni). Lo stress test si basa sulla conversione degli scenari di transizione e fisici in impatti macroeconomici e sulla successiva traduzione di questi impatti in aumenti dei rischi più sensibili influenzati da eventi di questa natura, ossia i costi di credito aggiuntivi e il valore residuo aggiuntivo, per un impatto stimato sul capitale economico di 1,106 milioni di euro. La valutazione di questo tipo di rischio e la metodologia utilizzata sono in continua evoluzione in risposta al crescente interesse per i temi della sostenibilità. Infatti, la consapevolezza dell'importanza della gestione del rischio ambientale, sociale e di governance (ESG) e dell'investimento responsabile (IR) è ormai diffusa, rendendo tali aspetti componenti fondamentali del core business degli operatori di mercato.

RISCHI CONNESSI AI TEMI DI SOSTENIBILITÀ

Nella tabella seguente sono riportati, per ciascun cluster sociale-ambientale e tema di sostenibilità trattati nel presente Report, i principali rischi identificati dalla Banca ed i relativi presidi interni da essa attivati per mitigarli e gestirli,



CLUSTER SOCIALE -AMBIENTALE	TEMA DI SOSTENIBILITÀ	TIPOLOGIA DI RISCHI	PRESIDI DEL RISCHIO
Ambientali	Impatti ambientali e gestione delle sfide climatiche	Impatto negativo dell'attività di impresa sull'ambiente e sul clima con conseguente rischio reputazionale	CA Auto Bank monitora le emissioni dirette di GHG (Scope 1) e le emissioni indirette di GHG (Scope 2) a partire dai consumi energetici dell'organizzazione. Monitora anche le emissioni indirette con riferimento al business dei finanziamenti retail. Inoltre nell'ambito del progetto Carbon Footprint di Crédit Agricole Consumer Finance, CA Auto Bank rendiconta i dati inerenti le principali fonti di emissioni, quali: Consumi energetico, Acquisto di beni e servizi, Viaggi dei dipendenti, Beni strumentali. Il progetto punta a monitorare le principali fonti di emissioni di GHG e agire per ridurre l'impronta di carbonio. Attraverso la controllata Drivalia, CA Auto Bank contribuisce alla mitigazione degli impatti ambientali e gestione delle sfide climatiche investendo nell'accelerare la transizione verso un sistema di mobilità sostenibile e supportando la scelta dei clienti verso veicoli PHEV e BEV. In questo rientra la strategia di elettrificazione e gli obiettivi di veicoli a basse emissioni di CO2 (inferiore a 50g CO2/km) nella flotta di Drivalia.
	Green finance e mobilità sostenibile	Finanziamenti e operazioni associati a impatti negativi in termini ambientali e di cambiamento climatico	Il rischio è mitigato dal focus che CA Auto Bank pone nello sviluppo e promozione di prodotti finanziari e servizi caratterizzati da soluzioni alternative ai carburanti convenzionali e di mobilità sostenibile e condivisa. Per guidare la transizione verso una mobilità sostenibile, CA Auto Bank propone soluzioni finanziarie dedicate ai veicoli alla spina, di cui Green Change rappresenta un esempio.

Sociali	Trasparenza nei servizi e nel business, inclusione finanziaria	Offerta di prodotti inadeguati alle esigenze finanziarie dei clienti e non conformi alla normativa sulla trasparenza e dei principi di credito responsabile	<p>E' stato completato un importante programma su scala paneuropea al fine di dotare tutte le società del Gruppo di un nuovo portale clienti con l'obiettivo di offrire ai clienti un nuovo canale di comunicazione, per poter meglio gestire le informazioni relative ai contratti di finanziamento.</p> <p>I mercati esteri che hanno implementato il nuovo customer portal sono: Francia, Polonia, Belgio, Olanda, Grecia, Danimarca, Svizzera, Germania, Austria, Portogallo e Spagna, completando il perimetro europeo insieme ad Italia e Regno Unito che adottano soluzioni locali</p> <p>Sono state introdotte nuove funzionalità self-service su tutti i mercati del perimetro al fine di permettere ai clienti di poter operare il più possibile in autonomia.</p> <p>Considerato che il tema del credito responsabile incide anche sulla regolamentazione della fase iniziale della sua erogazione, l'Autorità di Vigilanza Europea ha chiesto alle banche di rafforzare la governance, gli strumenti e i processi di valutazione del merito creditizio e di monitoraggio delle posizioni, per garantire l'elevata qualità creditizia delle nuove esposizioni sin dal momento della concessione e prevenire il rischio di credito. Le recenti iniziative legislative e regolamentari europee, prime fra tutte le Linee guida EBA sull'erogazione e il monitoraggio del credito, testimoniano che il settore finanziario sarà sempre più chiamato a perseguire il raggiungimento di obiettivi di sviluppo sostenibile, integrando i propri processi interni.</p> <p>Nel corso dell'anno sono state svolte attività di analisi della normativa interna ai fini dell'implementazione e aggiornamento delle procedure</p>
		Reclami della clientela in merito a prodotti e servizi offerti	<p>E' presente una policy interna al Gruppo al fine di gestire in modo puntuale e celere eventuali reclami ricevuti dai clienti ed è stata oggetto di recente aggiornamento; lato compliance sono stati definiti dei controlli di natura qualitativa volti a verificare non solo il rispetto dei tempi di evasione delle risposte alla clientela, ma anche la completezza e l'accuratezza delle informazioni rese volte a soddisfare le richieste pervenute dalla clientela.</p> <p>Nel corso del 2023 l'attenzione alla gestione dei reclami da parte della clientela è sempre stata costante.</p>

Sociali	Sicurezza, privacy e affidabilità dei servizi	Perdita o furto dei dati dei clienti	<p>CA Auto Bank ha progettato e implementato un solido sistema di politiche e procedure di sicurezza IT. Più in dettaglio il framework di sicurezza informatica è costituito da 15 policy che sono state redatte in linea con lo standard internazionale ISO 27001 indirizzando varie tematiche tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sicurezza dei servizi di pagamento; - controllo accessi; - sicurezza fisica e ambientale; - sicurezza sviluppo e manutenzione software; - classificazione delle informazioni; - utilizzo mail e internet; - utilizzo hardware e software; - gestione degli asset; - gestione incidenti di sicurezza; - gestione delle ICT operations. <p>Per indirizzare i principi definiti nelle policy la Banca ha implementato information security management system (framework controlli di sicurezza) basato su processi, persone e tecnologie.</p>
		Rischio di non conformità alla normativa sulla tutela dei dati personali e trasparenza nella distribuzione di servizi bancari e finanziari	<p>Il Gruppo implementa il principio "Privacy by Design" nel più ampio framework di privacy by default, integrando nelle fasi di design e sviluppo di nuovi servizi e prodotti i principi della protezione dei dati. A tal proposito, è stata definita una policy di gruppo che illustra con maggiori dettagli tali aspetti. Particolare attenzione è stata posta al tema della gestione della violazione dei dati personali per prevenire, impedire il verificarsi della suddetta violazione e al tema del trattamento dei dati provenienti dai dispositivi di geolocalizzazione.</p>
		Attacchi informatici tramite e.g. malware e phishing, perdita di asset critici, ritardi nella gestione degli incidenti IT.	<p>I referenti di sicurezza informatica del Gruppo monitorano costantemente le nuove minacce cyber, per poter valutare con maggiore contezza le misure di sicurezza poste in essere o da dover potenziare.</p> <p>I principali presidi di sicurezza posti in essere sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni, basato sullo standard ISO 27001, composto da presidi di controllo di tipo tecnico, organizzativo e di processo; - attività, metodologie e gli strumenti del team CSIRT (Computer Security Incident Response Team), che protegge la rete usata dal gruppo (metodologie di "Prevent", "Detect" e "React"); tra gli strumenti, di rilievo quello di Threat Intelligence; - un programma di awareness e training per i propri dipendenti e collaboratori; tra le iniziative di particolare interesse quelle per aumentare la consapevolezza per il phishing e social engineering; - specifica procedura di gestione degli incidenti di sicurezza informatica, integrata con il piano di continuità aziendale e con la procedura di data breach.

Sociali	Relazioni con i dealer, clienti e fornitori	Rischio di non conformità in materia di antiriciclaggio ed antiterrorismo	La Banca presta la massima attenzione nell'esercizio delle attività volte a contrastare fenomeni di riciclaggio. A tale riguardo svolge un costante monitoraggio delle operazioni disposte dalla propria clientela cui richiede la compilazione di un questionario Know Your Customer (KYC) ai fini dell'attribuzione del profilo di rischio di riferimento. Nel corso del 2023 Antiriciclaggio ha provveduto ad aggiornare la Procedura Segnalazione Operazioni Sospette e Comunicazioni Oggettive, approvata il 5 dicembre 2023. L'intervento è stato volto all'aggiornamento degli indicatori di anomalia alla luce del nuovo Provvedimento UIF del 12 maggio 2023. Inoltre, nel corso del primo trimestre 2024 è prevista la conclusione del processo di allineamento alle policy Antiriciclaggio del Gruppo CAPFM
		Errata gestione delle offerte commerciali	Al fine di evitare pratiche di misselling da parte del network di distribuzione dei servizi bancari di CA Auto Bank, sono stati introdotti nuovi key risk indicator volti a monitorare la correttezza dei comportamenti nei confronti della clientela, prevedendo l'applicazione se del caso, di meccanismi di malus. I medesimi principi costituiscono elementi imprescindibili dei piani di marketing delle Società del Gruppo il cui rispetto è stato confermato anche nel corso dell'anno 2023
		Reclami della clientela, inadeguato funzionamento dei processi di Customer Relationship Management	Il Gruppo CA Auto Bank ha distribuito una piattaforma digitale di Lead Management in tutti i paesi in cui opera, integrata con i processi di Customer Relationship Management (CRM) dei Brand di riferimento. Il processo di distribuzione della piattaforma di Lead Management ha consentito, di gestire il processo relativo ai reclami della clientela nel rispetto dei tempi previsti e nell'ambito di una supervisione centrale ad opera della capogruppo CA Auto Bank
	Performance economica e creazione del valore	Rischio di credito, riduzione dei rating finanziari erogati dalle agenzie	La sostenibilità del business nel lungo periodo e la creazione di valore nel lungo periodo per tutti gli stakeholder del Gruppo sono i driver della sostenibilità economica del Gruppo. Il rischio di Credito e di Compliance sono monitorati all'interno del RAF (Risk Appetite Framework) di Gruppo attraverso una serie di indicatori strategici (ad esempio per la compliance: identificazione del cliente, attribuzione del profilo di rischio, costante monitoraggio delle disposizioni e corretta gestione degli eventuali reclami) che permettono al CdA e al Management di verificare le dinamiche della creazione di valore.
		Rischio reputazionale da mancata aderenza alla normativa applicabile	

Sociali	Innovazione e digitalizzazione	Interruzione dei servizi e conseguente perdita di business	Le soluzioni digitali per i clienti sono sicure e protette da sistemi di sicurezza informatica (es. one time password per la conferma delle azioni sul portale di gruppo). Sono inoltre previsti: - Previsti a livello contrattuale Service Level Agreement (SLA) specifici atti ad assicurare la disponibilità dei servizi di firma digitale il 99,9% del tempo. Previsti inoltre SLA specifici per assicurare la presa in carico e la relativa risoluzione di problematiche specifiche della piattaforma (per ogni mercato in perimetro); - Monitoraggio mensile dell'ottemperanza da parte del fornitore ai livelli di servizio contrattualizzati; - Convoca e presidio di war room in caso di problematiche diffuse su tutto il mercato. Il gruppo si è dotato di un regolamento e di un piano per la gestione della continuità operativa ed effettua annualmente un test.
		Mancato aggiornamento delle tecnologie IT per l'operatività interna e per soddisfare i requisiti normativi e le aspettative del cliente.	Le piattaforme digitali offerte dalla banca sia per l'operatività interna sia rivolte alla clientela finale sono oggetto di continuo aggiornamento. Le proposte sono valutate e pianificate a livello HQ cercando di creare la maggior sinergia possibile tra mercati sia in termini di disegno del processo che nell'utilizzo del fornitore. Nel corso del 2023 si è continuato con il rollout progressivo nei mercati europei di funzionalità di upload remoto della documentazione da parte dei clienti e firma contrattuale remota.
		Regresso o stasi nell'offerta/progetti tecnologici all'interno della banca	Nel corso del 2023 l'iniziativa Digital Factory ha portato alla definizione di una nuova piattaforma volta alla ricerca di nuove soluzioni tecnologiche offerte da startup. A conclusione dell'attività di selezione si sta procedendo con la valutazione delle applications ricevute. E' stata rinnovata la partnership con I3P, incubatore del Politecnico di Torino, per supportare tutte le attività di Open Innovation volte allo scouting e all'introduzione all'interno del gruppo di soluzioni tecnologiche avanzate offerte da startup
	Governance dei rischi ESG	Compromissione della capacità competitività e della sostenibilità d'azienda sul lungo termine	CA Auto Bank in un'ottica di focalizzazione dei rischi emergenti sugli aspetti ambientali, sociali e di governance nel 2023 ha proseguito il proprio percorso attraverso la preparazione del primo Piano di Sostenibilità, la cui approvazione avverrà nel 2024

Gestione del personale	Formazione e sviluppo del capitale umano	Perdita del patrimonio di conoscenze ed esperienze critiche per lo sviluppo del business, mancato aggiornamento delle competenze	Il rischio viene mitigato dal training continuo (manageriale e tecnico) rivolto alla popolazione, dal coaching e dalla funzione di "lead" gestita da parte del manager verso i propri collaboratori e della famiglia professionale verso i propri referenti.
		Perdita di figure chiave, impatto negativo del turnover sulla continuità del business, mancata attrazione del talento	Il rischio viene mitigato tramite i processi annuali di Performance & Leadership Management, Talent Review e Succession Plan
	Welfare, occupazione e dialogo con le parti sociali	Accresciuta conflittualità fra le parti sociali	Su questa tematica CA Auto Bank pratica un dialogo continuo con le Rappresentanze Sindacali, in particolare, in Italia attraverso l'attuazione delle commissioni previste dal CSSL.
		Riduzione del senso di appartenenza e della brand image	CA Auto Bank adotta varie iniziative di Company engagement (i.e. web conference, convention, open door, Internal communication)
	Benessere e sicurezza dei lavoratori	Interruzioni del servizio di Prevenzione e Protezione	Il rischio viene mitigato tramite: - Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione e Addetto Servizio Prevenzione e Protezione sempre raggiungibili telefonicamente; - Servizio Vigili del Fuoco aziendali attivo 24/24; - Sorveglianza attiva ogni qualvolta presente personale a lavoro; - Attuazione della procedura Primo soccorso in caso di emergenza nei giorni sabato, domenica e festivi.
		Rischio di non conformità alla normativa sulla salute e sicurezza dei dipendenti e sulla disciplina gius-lavoristica	Il rischio è mitigato oltre che dall'elaborazione e aggiornamento delle procedure inerenti al Servizio prevenzione e Protezione salvate e aggiornate su repository interna della società dove possono essere consultate da tutti i dipendenti del Gruppo, anche dall'aggiornamento sulla normativa fornita periodicamente dall'ente Servizio prevenzione e Protezione all'OdV
		Mancato aggiornamento della formazione in tema di salute e sicurezza	Il rischio di non conformità inerente al mancato aggiornamento della formazione in tema di salute e sicurezza è gestito tramite monitoraggio della formazione riportata su file, archivio dei registri presenze, test finali e attestati di partecipazione
		Mancata gestione dello stress lavoro-correlato	La valutazione dello stress lavoro correlato viene aggiornata con cadenza biennale salvo modifiche del processo produttivo e dell'organizzazione del lavoro significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori, ultimo aggiornamento luglio 2023 che colloca il livello di rischio in area verde (rischio non rilevante).

Diritti umani	Diversità, pari opportunità e diritti umani	Rischio di violazione delle pari opportunità, attraverso dichiarazioni o comportamenti discriminatori	Definizione obiettivi di miglioramento su KPI significativi, con specifico target assegnato alla famiglia professionale HR (i.e. gender balance recruiting, incremento rappresentatività delle donne nelle posizioni manageriali, remunerazioni neutrali rispetto al genere). Iniziativa di coaching indirizzato all'"inclusività" rivolto a manager (italiani ed estero)
----------------------	---	---	--

Lotta alla corruzione	Lotta alla corruzione e integrità nel business	Non conformità del Gruppo alle norme in ambito anticorruzione ed eventuale inefficacia della Ethics Platform	Il Rischio viene mitigato dal piano di Formazione periodica e dal set di Controlli interni (ad es. il Codice di condotta e il Modello Organizzativo ex D.lgs 231/2001 per il mercato italiano e il Programma anticorruzione a livello di Gruppo). Inoltre, è stata predisposto un training ad hoc in materia di anticorruption nel corso del 2023 che vede coinvolti tutti i dipendenti del Gruppo. Si è provveduto inoltre alla nomina del referente Anticorruption ed alla pubblicazione sull'intranet aziendale di una Policy dedicata
		Inadeguata formazione del personale e mancato aggiornamento delle competenze in materia di integrità aziendale	Il rischio viene mitigato tramite la Procedura Formazione Obbligatoria, che prevede la definizione di un piano annuale di formazione del personale e della rete di vendita interna ed esterna di CA Auto Bank, al fine di diffondere una cultura aziendale improntata ai principi di onestà, correttezza e rispetto dello spirito delle norme. La procedura è salvata su repository interna della società) e possono essere consultate da tutti i dipendenti del Gruppo. E' stato erogato un training sui principi del Modello Organizzativo 231 a tutti i dipendenti di CA Auto Bank. Inoltre è stata aggiornata la Procedura in seguito all'emanazione della Nuova Direttiva Europea

CLUSTER AMBIENTALE

I TEMI DI SOSTENIBILITÀ MATERIALI

GREEN FINANCE E MOBILITÀ SOSTENIBILE
IMPATTI AMBIENTALI E GESTIONE DELLE SFIDE CLIMATICHE

GREEN FINANCE E MOBILITÀ SOSTENIBILE



CA Auto Bank e Drivalia portano avanti il loro impegno verso l'ambiente investendo in sostenibilità, come driver di innovazione del proprio business, sviluppando un'offerta di servizi sempre più orientati alla promozione di una mobilità elettrica e a basse emissioni di CO2, implementando una strategia di elettrificazione e portando avanti progetti in partnership volti ad iniziative di CSR e per la salvaguardia dell'ambiente.

La sostenibilità, infatti, è un driver strategico di innovazione del business del Gruppo, che va nella direzione di guidare la transizione verso una mobilità a zero emissioni di CO2, attraverso la democratizzazione dell'auto elettrica.

La strategia di Gruppo in relazione al tema, tuttavia, si diver-

sifica in relazione al business: l'attività di noleggio e l'attività di credito al consumo.

- Nel caso del noleggio (sia esso a breve o a lungo termine), l'azienda - con Drivalia - assume il ruolo di agente di cambiamento offrendo di propria iniziativa soluzioni specifiche, come quella del car sharing elettrico in ambiti territoriali metropolitani, dove le infrastrutture sono in corso di rapido sviluppo, ad opera sia degli enti pubblici sia di operatori privati. Diverso l'approccio strategico sul tema per quanto riguarda i prodotti bancari di credito al consumo, i quali incorporano anche un ruolo sociale di sostegno alle famiglie. Il processo di transizione ecologica - che rimane un punto fermo negli obiettivi del Gruppo - si accompagna ad investimen-

ti pubblici e privati di infrastrutture, che richiederanno un congruo tempo di attuazione. Nei prossimi anni ci saranno quindi ancora molti casi di clienti/consumatori residenti in zone dove le infrastrutture non sono ancora state adeguate. In presenza di un doppio bisogno da parte del consumatore, di mobilità da un lato e di sostegno finanziario dall'altro, il ruolo sociale del credito rimane importante, seppur non sempre ancorato all'evoluzione della sensibilità ecologica.

Il 2023 di CA Auto Bank ha visto svilupparsi ulteriormente l'impegno della Banca, intrapreso anni fa, per adeguarsi al cambiamento in atto nel settore automobilistico verso una mobilità più green e sostenibile. In quest'ottica si inserisco-

no anche tutte le partnership di CA Auto Bank con i principali player automobilistici (i.e. Tesla, VinFast, Lucid), nate dalla visione comune di rendere la mobilità urbana più sostenibile e accessibile, promuovendo uno stile di vita a misura di ambiente e di città, attraverso la gamma di servizi finanziari.

A conferma della correttezza del cammino intrapreso ci sono alcuni dati confortanti a supporto: a dicembre 2023 la gamma di veicoli ibridi ed elettrici è arrivata a rappresentare oltre il 43% del totale del finanziato della banca ed il trend è destinato a crescere nel prossimo futuro dato il costo superiore delle nuove alimentazioni, rispetto alle tradizionali, che spinge i clienti a prediligere strutture finanziarie che garantiscano rate accessibili.

CA Auto Bank si fa promotore di una serie di proposte finanziarie innovative sul mercato, come:

- **GREEN CHANGE**, formula che consente di tenere, sostituire o restituire l'auto al termine del contratto, oltre alla possibilità di cambiare la vettura a ogni finestra annuale, in funzione della durata del contratto. In questo modo aiutiamo il cliente a superare la diffidenza verso l'ibrido e l'elettrico: in caso di ripensamento o di nuove esigenze, può sostituire l'auto con un altro modello dello stesso brand senza penali e costi

aggiuntivi, a patto di sottoscrivere un nuovo finanziamento con CA Auto Bank.

- **MILES RECHARGE**, il servizio pensato per i clienti che si avvicinano ai veicoli elettrici o ibridi nuovi e usati. Il cliente avrà accesso a diversi punti di ricarica in tutta Europa e un credito prepagato per la ricarica del nuovo veicolo;

Si precisa che le proposte finanziarie GREEN CHANGE e MILES RECHARGE sono iniziative non continuative in quanto servizi aggiuntivi rispetto al classico finanziamento.

Nel 2023 CA Auto Bank ha esteso a nuovi mercati alcune partnership già esistenti con marchi leader nel settore della mobilità elettrica come Tesla e VinFast, e ne ha strette di nuove come quella con Lucid.

Parallelamente, Drivalia punta ad accelerare la transizione verso l'elettrico supportando la scelta dei clienti verso veicoli PHEV e BEV.

La strategia per accelerare questa transizione si basa su 3 elementi chiave:

- 1- Investire nello sviluppo delle infrastrutture di ricarica per assicurarne la disponibilità;
- 2- Investire nello sviluppo di prodotti tailor-made per stimolare l'approccio dei clienti verso le nuove tecnologie elettriche attraverso offerte di mobilità volte a facilitare l'esperienza, garantendo al tem-

po stesso la massima flessibilità per rivalutare le esigenze in ogni momento;

3- Veicoli PHEV e BEV in flotta.

Il numero dei **Drivalia Mobility Store** al 31 dicembre 2023 si attesta a 810. Il Gruppo Drivalia opera in quattordici Paesi europei: Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Grecia, Irlanda, Italia, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca e Spagna.

I punti di ricarica totali oggi sono oltre 1.721 in tutte le principali città, aeroporti e stazioni ferroviarie. È previsto un piano di sviluppo, sia sul territorio nazionale sia nel resto d'Europa, con il quale si prevede di raggiungere nel 2026 2.500 punti di ricarica. La flotta, attualmente composta da 155.000 veicoli, nel 2025 sarà composta da 240.000 veicoli di cui il 25% delle nuove vetture in flotta saranno PHEV ed EV.

CarCloud, uno dei primi servizi di noleggio auto in abbonamento in Europa, consente ai clienti, con un abbonamento mensile (disdicibile in qualsiasi momento, senza vincoli temporali o penali), di beneficiare di una gamma di modelli a propria disposizione, selezionando il veicolo più adatto alle esigenze del momento. Inizialmente lanciato in Italia, oggi CarCloud è disponibile anche in Francia, Norvegia, Portogallo e Spagna, garantendo la sua flessibilità a un pubblico sempre più ampio.

CarBox è il nostro abbonamento “on demand” alla mobilità, con un canone mensile fisso. Questo servizio assicura l’accesso all’auto giusta al momento giusto, garantendo una flotta sempre aggiornata e rispondendo alle mutevoli esigenze di mobilità dei nostri clienti.

Be Free EVO è la formula di Drivalia per i noleggi a lungo termine, fino a 24 mesi, gestiti con la flessibilità del noleggio a breve termine; il servizio è sottoscrivibile con carta di credito e permette al cliente di scegliere un’auto, anche PHEV o BEV, e poterla guidare dopo sole 48 ore. Questi programmi sono declinati anche su modelli ibridi ed elettrici.

Drivalia, attraverso la nuova brand family e+Drivalia, si impegna attivamente nella transizione energetica nel settore della mobilità. Questa identità esprime chiaramente la vocazione elettrica di Drivalia, riunione tutti i prodotti e servizi legati alla mobilità elettrica. Tra questi, spicca il car sharing 100% elettrico E+Share, la rete di punti di ricarica e+Charge e i parcheggi dedicati e+Park. In particolare, il servizio di car sharing 100% elettrico E+Share è operativo con successo fin dal 2021 a Torino, Roma e Milano. Nel mese di ottobre 2023, questa soluzione innovativa ha varcato i confini nazionali, debuttando con successo anche in Francia, nella città di Lione. La sua flotta di veicoli elettrici opera in mo-

dalità free floating, garantendo una libertà totale di spostamento, senza vincoli di parcheggio. Un importante traguardo raggiunto nel 2023 è stato il lancio del marchio “FUTURE”, che ha introdotto un approccio innovativo all’economia circolare attraverso la creazione di un marketplace dedicato a rivenditori e professionisti del settore. Questo marketplace offre aste online per veicoli provenienti da fine noleggio o abbonamento, offrendo l’opportunità di dare il via a un nuovo ciclo di vita per i veicoli della flotta Drivalia. Operativo inizialmente in Finlandia, Norvegia e Repubblica Ceca, il marchio FUTURE è stato successivamente esteso in Italia tramite una piattaforma 100% digitale. L’obiettivo è di renderlo disponibile anche per la clientela privata nel corso del 2024.

Nel 2023 Drivalia ha lanciato Drive to Buy, il primo noleggio in abbonamento mensile con opzione di acquisto, dedicato ai modelli Sportequipe 6 e Sportequipe 7 del Gruppo DR Automobiles. Pensato per clienti privati e liberi professionisti, Drive To Buy permette, entro i primi due mesi, di scegliere se continuare a guidare la propria auto in abbonamento o se acquistarla (in un’unica soluzione o in comode rate mensili) al valore di listino - meno i canoni mensili già pagati, il tutto tramite un finanziamento 100% digitale CA Auto Bank. All’interno di una più ampia strategia di elettrificazione, volta ad avvicinare le perso-

ne alle nuove soluzioni di mobilità elettrica, Drivalia ha portato avanti con i propri azionisti e partner progetti di Corporate Social Responsibility. Nell’ottobre del 2020, grazie a una partnership con Crédit Agricole Italia, è stata inaugurata, grazie al progetto Green Way, la mobilità sostenibile anche in banca, attraverso l’apertura di un Mobility Store all’interno della loro filiale di Parma e l’installazione di 5 punti di ricarica elettrica nel parcheggio limitrofo. Nell’arco del 2021 il progetto è proseguito con l’apertura dei Mobility Store nelle filiali di Milano e Roma, per poi arrivare a Treviso nel 2022, prevedendo di espandersi ulteriormente nei prossimi anni. Sempre nel 2020 è stato avviato ArtElectric, in partnership con la Reggia di Venaria, patrimonio UNESCO: progetto, oggi consolidato, volto a supportare l’arte ed il turismo sostenibile, promuovendo i servizi di noleggio di Drivalia ed il car sharing E+Share, per i residenti locali e turisti.

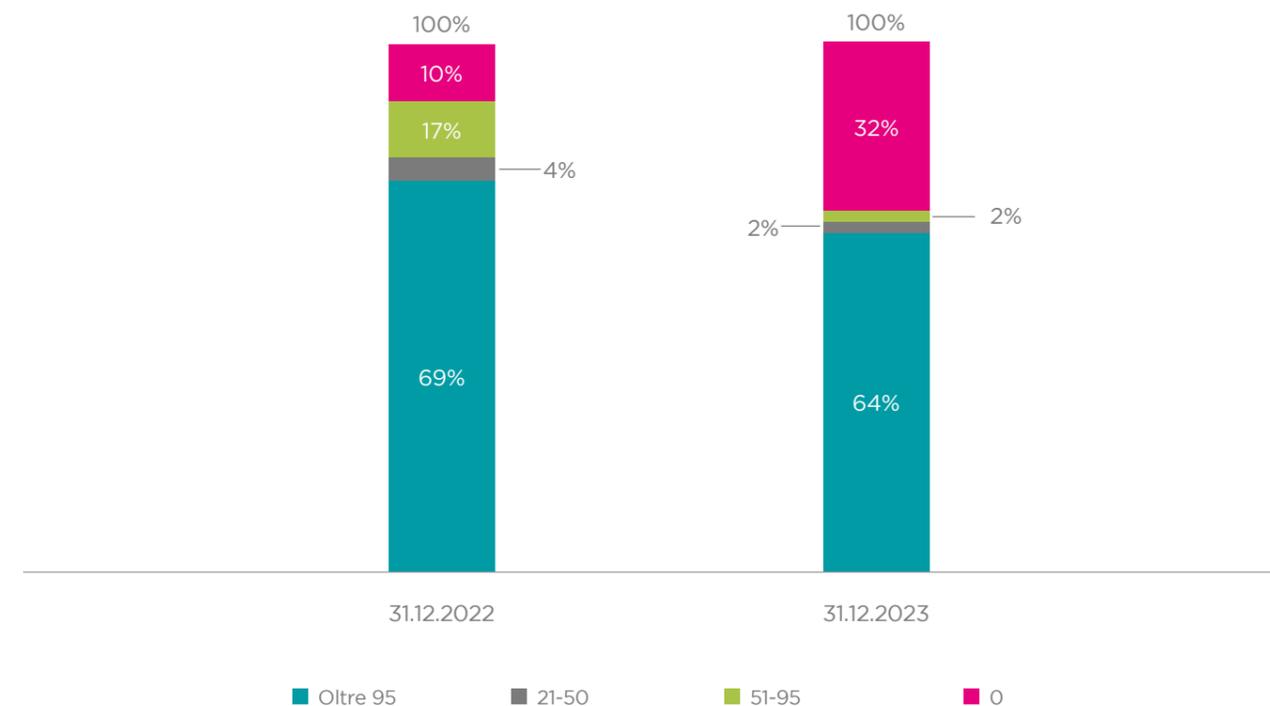
Tra gli altri progetti, Drivalia è stata selezionata come “Mobility Supporter per il Giubileo 2025” dal Dicastero per l’Evangelizzazione, incaricato dal Papa di preparare e realizzare il Giubileo Ordinario 2025. Come partner dedicato, la società supporterà le numerose iniziative pianificate durante l’Anno Santo, contribuendo all’accoglienza di oltre 32 milioni di pellegrini nella città di Roma. L’impegno di Drivalia va oltre la fornitura

di veicoli, compresi quelli completamente elettrici, e include l’implementazione di soluzioni di mobilità sostenibile per arricchire l’esperienza dei fedeli nel rispetto dell’ambiente. Nel grafico sottostante si riporta l’ammontare finanziato con riferimento al business dei finanziamenti retail per gli esercizi 2022 e 2023. Rispetto a questo ammontare sono state calcolate:

- La proporzione di finanziamenti a veicoli con emissioni >95g CO2/km
- La proporzione di finanziamenti a veicoli con emissioni <95g CO2/km;
- la proporzione di finanziamenti a veicoli con emissioni <50g CO2/km;
- la proporzione di finanziamenti a veicoli con emissioni = 0g CO2/km



VETTURE NUOVE FINANZIATE PER CLASSE DI CO2 (G/KM)



I volumi finanziati sono relativi a vetture nuove per la linea di business retail.

IMPATTI AMBIENTALI E GESTIONE DELLE SFIDE CLIMATICHE



Nel contesto della sfida del cambiamento climatico globale, CA Auto Bank punta a raggiungere una maggiore consapevolezza del proprio attuale impatto ambientale sul pianeta Terra, partecipando al progetto Carbon Footprint con Crédit Agricole Consumer Finance.

Il progetto consiste nel rendicontare dati inerenti le principali fonti di emissioni, che generalmente rappresentano oltre il 90% delle emissioni delle attività bancarie e del settore assicurativo, quali:

- Consumi energetico
- Acquisto di beni e servizi
- Viaggi dei dipendenti
- Beni strumentali

Il progetto è finalizzato a rafforzare la governance sulle questioni legate al clima e migliorare l'efficienza operativa, ossia identificare le principali fonti di emissioni di Greenhouse Gases (GHG), monitorare le emissioni e agire per ridurre l'impronta di carbonio.

La metodologia utilizzata per il calcolo dell'impronta di carbonio è Bilan Carbone, che classifica le emissioni in base a diversi criteri, ambiti e categorie.

Vengono presi in considerazione 3 "Scope":

- **Scope 1** sono quelle derivanti dalle emissioni di gas serra causate dall'uso diretto di combustibili fossili e dalle attività industriali sotto il controllo di un'azienda. Esempi includono le emissioni derivanti dalla combustione nei caldaie e attrezzature dell'azienda.
- **Scope 2** riguarda le emissioni indirette di gas serra derivanti dall'energia elettrica acquistata, che è prodotta al di fuori del controllo dell'azienda. L'elettricità acquistata proviene da un altro fornitore e le emissioni si verificano presso gli impianti dell'azienda che ha prodotto l'elettricità.
- **Scope 3** comprende tutte le altre emissioni di gas serra causate dalle attività

dell'azienda, ma su cui non ha un controllo diretto. Questo potrebbe includere l'uso dei prodotti venduti, i viaggi aziendali, e l'estrazione e produzione dei materiali e combustibili acquistati.⁶



ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

Informativa GRI 302-1 del GRI 302: Energia 2016

Categoria	KWh
Combustione diesel	300.266.722,50
Combustione benzina	24.676.426,21
Gas Naturale	388.761,71
Riscaldamento	465.548,00
Elettricità di rete	4.362.811,39
Vapore	20.000,00
Recharge cards	270.221,46
Totale	60.210.441,01
Totale GJ	216.757,60

L'energia consumata all'interno dell'organizzazione è costituita di categorie quali:

- Consumi delle vetture a combustibile fossile controllate dall'organizzazione,
- Gas naturale bruciato all'interno dell'organizzazione,
- Teleriscaldamento,
- Elettricità dalla rete,
- Vapore,
- Elettricità utilizzata per ricarica di vetture aziendali.

L'unità di misura di partenza per tutte le categoria sopra elencate è il kilowatt/ora (KWh), convertite in GigaJoule (GJ) tramite un fattore di conversione fornito da DEFRA ed aggiornato al 2023 pari a 0,0036 GJ/KWh.

L'ammontare di energia rinnovabile consumata non è ritenuto rappresentativo, in quanto la completezza dei dati non

ha permesso di calcolarne il rapporto rispetto al totale dell'energia consumata attraverso ad esempio la raccolta di garanzia d'origine. Per questo motivo si è deciso di non rendicontare l'informativa ai sensi del GRI 302-1 secondo una ripartizione rinnovabile / non rinnovabile.

EMISSIONI DIRETTE GHG (SCOPE 1)

Informativa GRI 305-1 del GRI 305: Emissioni 2016

Informativa GRI 305-1 del GRI 305: Emissioni 2016	kWh	tonCO2eq
Fuel cards	54.703.098,46	13.417,31
Natural gas (heating)	388.761,71	77,75
Total Scope 1		13.495,06

6: cope-1-2-3-emissions-v8.pdf (europa.eu)

Le emissioni di CO2 Scope 1 sono costituite dalle categorie sopra riportate, in particolare da:

- consumi delle vetture endo-termiche delle quali l'azienda esercita un controllo operativo, e derivanti da viaggi di lavoro (esclusa la tratta casa-lavoro, ricadente nello Scope 3);
- dal consumo di gas naturale, bruciato all'interno dell'organizzazione ai fini di riscladamento degli ambienti.

Per quanto riguarda le vetture, i consumi delle vetture sono stati registrati attraverso le carte carburante, disponibili per le diciotto country.

La ripartizione dei volumi di carburante per tipologia di alimentazione hanno permesso il calcolo delle emissioni attraverso i fattori emissivi fornito da DEFRA⁷ (Department for Environment, Food and Rural Affairs) afferente all'anno 2023: diesel 2,51 kgCO₂/litro, benzina 2,10 kgCO₂/litro.

La conversione è stata effettuata a partire dal dato di volumi di combustibile in litri.

Nel caso di country come Francia e Portogallo, per le quali la ripartizione sulla base dell'alimentazione non è stata possibile, la quota di diesel e benzina è stata ottenuta effet-

tuando una proporzione sulla base del numero di veicoli per tipologia di alimentazione, a partire dalla composizione del parco auto della country.

Nel caso della Spagna, per la quale è stato fornito il solo dato di costo del carburante, suddiviso per diesel e benzina, si è provveduto alla quantificazione dei volumi tramite i rispettivi prezzi al litro medi dei combustibili.

Anche per quanto riguarda il gas naturale è stato utilizzato il fattore di conversione fornito da DEFRA 2023, 0,2 kgCO₂/KWh. L'unità di partenza della conversione sono i KWh consumati dalla combustione.

EMISSIONI INDIRETTE DI GHG DA CONSUMI ENERGETICI (SCOPE 2)

Informativa GRI 305-2 del GRI 305: Emissioni 2016

Categoria	KWh	tCO ₂ eq
Teleriscaldamento	465.548,00	83,63
Elettricità di rete	4.362.811,39	1.787,06
Vapore	20.000,00	3,59
Recharge cards	270.221,46	111,69
Totale	5.118.580,84	1.985,98

Il perimetro di calcolo include tutte e 18 le country di Gruppo. Le categorie che costituiscono le emissioni Scope 2 sono:

- Teleriscaldamento,
- Elettricità dalla rete,
- Vapore,
- Elettricità utilizzata per ricarica di vetture aziendali.

Per quanto riguarda concerne il teleriscaldamento ed il vapore, il fattore di emissione che è stato utilizzato è il medesimo, 0,000179 tonCO₂/KWh, fornito da DEFRA ed aggiornato al 2023. Per quanto riguarda l'elettricità e le carte di ricarica elettrica delle vetture aziendali,

sono stati considerati fattori di conversione specifici per regione geografica, indicati all'interno delle linee guida ABI Lab 2023 e riportati dal United Nations Framework Convention on Climate Change (UNFCCC) 2023, International Energy Agency (IEA), Intergovernment-

tal panel on Climate Change (IPCC), Association of Issuing Bodies (AIB), United States Environmental Protection Agency (EPA). Per le country Grecia ed Irlanda, per le quali non era disponibile l'ammontare in KWh di energia elettrica sulla base delle Recharge cards ma è stato fornito l'importo in euro derivante da acquisto di energia

elettrica, il calcolo è stato effettuato tenendo conto del prezzo €/KWh al Q2 2023 dell'elettricità nei rispettivi Paesi: Grecia 0,191 €/KWh e Irlanda 0,234 €/KWh. È stato utilizzato il sito ufficiale Eurostat come fonte dei suddetti prezzi⁸. La ripartizione delle emissioni sulla base della fonte, rinnovabile o non-rinnovabile non è stata riportata: la

motivazione risiede in quanto riportato contestualmente all'informativa "Energia consumata all'interno dell'organizzazione", alla quale si rimanda per ulteriori specifiche. Pertanto non è stato possibile effettuare un calcolo delle emissioni Scope 2 basato sull'approccio Market-based⁹ ma solamente Location-based.¹⁰

ALTRE EMISSIONI INDIRETTE (SCOPE 3) DI GAS A EFFETTO SERRA

Informativa GRI 305-3 del GRI 305: Emissioni 2016

Categoria	tonCO ₂ eq
Acquisto di beni e servizi	25.030,09
Materiali d'ufficio	405,43
Carta	62,96
Consumo d'acqua	0,065
Alloggi e catering	146,66
Servizi software e telecomunicazioni	1.234,12
Servizi di pubblicazione, stampa, architetturali, ingegneristici ecc.	242,25
Servizi di trasporto	5.099,44
Servizi di Insurance, banking e advisory	99,98
Servizio di mail	121,38
Uffici/garage	17.424,54
Veicoli (emissioni di produzione del bene)	0,14
Assets IT	193,09
Emissioni indirette derivanti da mobilità aziendale	585,63
Voli (nazionali ed internazionali)	144,73
Treni	6,77
Daily commute	434,12
Emissioni indirette generate da attività aziendale (finanziamento di veicoli)	726.488,00
Totale	752.103,85

8: Statistics | Eurostat (europa.eu)

9: Il metodo Market-based quantifica le emissioni di gas serra di Scope 2 sulla base delle emissioni di gas serra emesse dai generatori dai quali il dichiarante acquista elettricità tramite contratti associati a strumenti, o tramite strumenti separati (CDP Technical Note: Accounting of Scope 2 emissions, CDP, 2023).

10: Il metodo Location-based quantifica le emissioni di gas serra di Scope 2 sulla base dei fattori di emissione medi della generazione di energia per località definite, comprese le delimitazioni locali, subnazionali o nazionali (CDP Technical Note: Accounting of Scope 2 emissions, CDP, 2023).

Nella categoria di “Acquisto di beni e servizi” ricadono numerose sottocategorie, quali tra i materiali:

- Piccole forniture per ufficio,
- Piccole attrezzature informatiche - laptop, mouse, webcam, tastiere, cuffie,
- Consumo di carta,
- Consumo di acqua.

Tra i servizi:

- Alloggio e ristorazione,
- Software,
- Telecomunicazioni,
- Editoria (libri, giornali, riviste, ecc.),
- Servizi (stampa, pubblicità, architettura e ingegneria, manutenzione multitecnica degli edifici, ecc.),
- Trasporto terrestre,
- Assicurazioni, servizi bancari, consulenze e onorari,
- Posta.

Altri assets includono:

- Uffici,
- Garage,
- Veicoli.

Si noti che le emissioni derivanti da quest'ultima categoria si riferiscono alle emissioni prodotte dalla produzione dei veicoli e quindi della catena del valore a monte (upstream) rispetto al Gruppo; i suddetti veicoli fanno parte del parco auto sotto il controllo dell'organizzazione. Le emissioni derivanti dalle apparecchiature tecniche IT sono state calcolate sulla base del numero di apparecchi acquistati, utilizzando un fattore emissivo tonnellate di CO₂eq/n° di pezzi.

Le apparecchiature includono:

- Server,
- Network,
- Smartphones,
- Monitor,
- TV,
- Docking station,
- Tablet,
- Landline phone
- Stampanti.

Le unità di misura eterogenee delle categorie sopra riportate (€, m³, tonnellate, numero di pezzi) hanno richiesto l'utilizzo di diversi fattori di emissione, tratti da autorevoli fonti quali Base Carbone R e ADEME.

Rispetto alle emissioni derivanti da mobilità aziendale tramite mezzi fuori dal controllo dell'organizzazione sono state individuate le categorie di mezzi via aria, terra su rotaia (treni) ed il Daily commute dei dipendenti.

Rispetto ai voli internazionali, è stata fornita la quantità di CO₂ emessa complessiva, comprensiva dei viaggi aerei di country quali Austria, Francia, Italia, Polonia, Spagna ed UK.

Il calcolo delle emissioni derivanti dall'utilizzo dei treni ha visto la ripartizione di Drivalia rispetto a CA Auto Bank S.p.a. rispettivamente del 16% e dell'84% delle emissioni di CO₂eq. I viaggi con questo mezzo di trasporto si sono verificati perlopiù sul territorio italiano. A partire dal 2023 è stato introdotto il questionario di Daily

Commute, sottoposto alle diverse country del Gruppo e che ha permesso di calcolare l'impatto del tragitto casa-lavoro dei dipendenti effettuato attraverso diversi mezzi di trasporto, quali:

- auto ibride, benzina, diesel,
- bus,
- metro/tram,
- motociclette,
- treni.

Le domande del questionario hanno permesso di rilevare la frequenza di viaggio, la percorrenza media e la percentuale di percorrenza del tragitto casa-lavoro con il mezzo di trasporto indicato dal dipendente.

Le country per le quali è stato possibile ottenere dei riscontri sufficientemente esaustivi dalla compilazione del questionario, e quindi incluse nel calcolo sono Belgio, Grecia, Spagna, Italia ed Olanda. Sono stati utilizzati i fattori emissivi (tonCO₂/km) forniti da ADEME¹¹, aggiornati al 2022. Per quanto riguarda le emissioni derivanti da tratte percorse via automobile endotermica, è stato necessario il calcolo di un fattore emissivo medio diesel/benzina.

A partire dal 2023, è stato compiuto un ulteriore sforzo, al fine di fornire uno spaccato delle emissioni finanziate, ovvero le emissioni derivanti dall'utilizzo di vetture acquistate tramite finanziamento concesso da CA Auto Bank. La completezza dei dati raccolti ha permesso di ri-

portare il valore di tCO₂ emesse per cinque country quali Belgio, Grecia, Italia, Olanda e UK. Si noti che alle emissioni delle automobili finanziate è stato applicato un fattore di correzione del 300% per le automobili PHEV (Plug-in Hybrid Electric Vehicle) e del +15% per le restanti categorie di alimentazione rispetto a quanto riportato dal WLTP (Worldwide harmonized Light vehicles Test Procedure). Il motivo sottostante a questa scelta metodologica è fornito all'interno del paper “On the way to ‘real-world’ CO₂ values? The European passenger car market after 5 years of WLTP” dell'International Council on Clean Transportation (ICCT)¹² datato gennaio 2024, il quale evidenzia la sostanziale differenza tra quanto viene emesso dalle vetture da ciclo omologativo WLTP e quanto esse emettano realmente in termini di CO₂ equivalente.

A partire dal singolo finanziamento, si è potuto risalire al totale emissivo del parco auto finanziato, suddiviso per country. I kilometraggi annuali medi per country utilizzati sono quelli forniti sul portale Odyssee-Mure¹³, aggiornati al 2021. Per Belgio, Grecia e UK è stato considerato il dato medio di percorrenza europeo (10.266 km), vista l'indisponibilità del dato puntuale di Paese.

Si noti che le emissioni Scope 3 derivanti dall'attività di leasing dei veicoli, gestita dal Gruppo

tramite Drivalia, non sono state incluse nel presente Report, poiché non è stato ancora consolidato un sistema informativo in grado di garantire una rendicontazione sufficientemente rappresentativa per il periodo di riferimento 2023.

11: Home page - The French Agency for Ecological Transition (ademe.fr)

12: On the way to 'real-world' CO₂ values? The European passenger car market after 5 years of WLTP - International Council on Clean Transportation (theicct.org)

13: Change in distance travelled by car | ODYSSEE-MURE

CLUSTER SOCIALE

INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GHG

Informativa GRI 305-4 del GRI 305: Emissioni 2016

Emissioni totali	tonCO2e
Scope 1	13.495,06
Scope 2 (location-based)	1.985,98
Scope 1 + Scope 2 (location-based)	15.481,04

Il numero dei dipendenti, posto al denominatore nel calcolo dell'intensità di emissioni di GHG Scope 1 e Scope 2, è coerente con quanto riportato contestualmente

all'informativa 2-7 "Dipendenti" pari a 2.289 individui al 31 dicembre 2023. L'intensità emissiva si attesta quindi sulle 6,76 tCO2eq per dipendente.

	tCO2eq/dipendente
Scope 1 + Scope 2 (location-based) / numero totale dei dipendenti al 31.12.2023	6,76

I TEMI DI SOSTENIBILITÀ MATERIALI

TRASPARENZA NEI SERVIZI E NEL BUSINESS, INCLUSIONE FINANZIARIA
 SICUREZZA, PRIVACY E AFFIDABILITÀ DEI SERVIZI
 RELAZIONI CON I DEALER, CLIENTI E FORNITORI
 PERFORMANCE ECONOMICA E CREAZIONE DEL VALORE
 INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE
 GOVERNANCE DEI RISCHI ESG

TRASPARENZA NEI SERVIZI E NEL BUSINESS, INCLUSIONE FINANZIARIA



Il Gruppo CA Auto Bank si impegna a fornire ai propri clienti informazioni chiare, complete e trasparenti in qualsiasi momento della relazione commerciale; per questo motivo, i principi e le normative sulla trasparenza sono state adottate mediante un ampio quadro normativo interno. L'insieme di policies e procedure attuate dal Gruppo regola tutti quegli aspetti che possono influire sulla trasparenza nei confronti della clientela. A titolo esemplificativo, le policy di Gruppo regolano l'insieme delle informazioni da fornire ai clienti all'inizio e durante il rapporto commerciale, il processo di approvazione (includere le verifiche sulla solvibilità), l'informativa sui costi addebitati ai clienti, il processo

pubblicitario, la gestione dei reclami, la governance dei presidi sui prodotti.

Inoltre, anche la rete distributiva dovrebbe essere ispirata e basata sui principi e sulle pratiche di trasparenza in quanto primo punto di contatto tra il potenziale cliente ed CA Auto Bank.

Per questo motivo, CA Auto Bank ha implementato un sistema di monitoraggio completo per prevenire qualsiasi comportamento della propria rete contro la trasparenza del business. Nel corso del 2023, inoltre, è stata erogata alla rete di vendita una nuova formazione sulla Trasparenza a tutela del cliente.

Gli stessi principi di cui sopra relativi alla trasparenza sono in vigore per gli altri canali di vendita in particolare per tutte le piattaforme di e-commerce offerte ai clienti, che stanno aumentando la loro presenza tra i canali di vendita dei prodotti bancari (ad esempio il finanziamento Tesla è attualmente completamente digitale).

Per il Gruppo CA Auto Bank la "Trasparenza" non è solo un insieme di regole da rispettare, bensì uno strumento finalizzato alla protezione degli interessi dei propri clienti, attraverso un comportamento ispirato a principi di apertura e correttezza, al fine di instaurare un rapporto basato sulla fiducia e sul reciproco vantaggio da un lato,

e di tutela della società stessa e dei propri azionisti dall'altro, riducendo le eventuali sanzioni comminate e contenendo il rischio reputazionale.

Un modello di business è da considerarsi virtuoso solo quando in ogni sua fase è incentrato sugli interessi e sul rispetto delle esigenze e richieste dei propri clienti, a partire dalla progettazione del prodotto, durante la fase di marketing, fino alla sua implementazione includendo altresì l'attenzione alle necessità espresse dalla clientela nella fase post-vendita.

Il Gruppo CA Auto Bank pone al centro della propria condotta la reale percezione da parte del cliente della società stessa, dei suoi prodotti e processi, al fine di discernere ciò che funziona correttamente da ciò che invece dovrebbe essere ulteriormente migliorato. A tal fine, è fondamentale rilevare il grado di soddisfazione dei propri clienti conducendo sondaggi periodici, garantendo un servizio di assistenza clienti attento e proattivo e analizzando costantemente con un approccio critico i reclami ricevuti.

Le Autorità, tra cui l'AGCM in Italia, stanno puntando i riflettori sui contenuti della pubblicità per evitare informazioni fuorvianti e non corrette nei confronti dei consumatori. La crescente digitalizzazione e l'utilizzo del canale e-commerce richiede alla banca di rivedere

e adattare i processi e le procedure interne al fine di fornire ai clienti informazioni chiare ed esaustive indipendentemente dal canale di vendita scelto (concessionaria o piattaforme di e-commerce).

Nel corso del 2023 la Banca, al fine di elevare il grado di consapevolezza della propria clientela nella scelta del Credito Revolving, ha migliorato il proprio processo di presentazione dell'offerta e dell'effettivo meccanismo del prodotto stesso.

LA TRASPARENZA IN CA AUTO BANK S.P.A.

Al fine di essere quanto più vicini ai clienti e creare un clima di fiducia nei confronti dei clienti sul sito di CA Auto Bank Italia nella sezione Trasparenza, per i singoli brand e prodotti, sono presenti i principali prodotti offerti dalla banca e i relativi documenti di carattere informativo per informare e chiarire al cliente finale l'offerta di prodotti e servizi offerti. Oltre ai documenti relativi alle offerte, CA Auto Bank Italia pubblica nella sezione trasparenza tutta la documentazione utile al cliente per comprendere i prodotti offerti e per prendere visione delle linee guida definite da Banca d'Italia.

Inoltre, la banca, per rendere chiaro al cliente l'offerta commerciale definita sulla base delle singole necessità espresse dal cliente, ha aggiornato e migliorato il processo di consegna

della modulistica precontrattuale al fine di fornire tempestivamente al cliente i principali documenti dell'offerta, redatti secondo requisiti di chiarezza e comprensibilità. Tale processo è alla base anche della formazione della rete dei dealer con cui la banca collabora e a cui chiede periodicamente attiva partecipazione ai momenti di formazione sui temi di trasparenza al fine di garantire alla propria clientela una proposta sempre allineata ai principi definiti dalla normativa.

TRASPARENZA VERSO IL MERCATO E LE AUTORITÀ

CA Auto Bank mantiene costante il proprio impegno nell'attuazione degli adeguamenti organizzativi e tecnologici necessari a fronte dell'evoluzione del contesto normativo di riferimento. Il Gruppo garantisce parallelamente la massima trasparenza e tutela del cliente conformemente alle aspettative delle autorità di vigilanza degli intermediari bancari e di supervisione dei mercati.

Negli ultimi anni, la Corte di Giustizia Europea (la "CGUE") ha emesso una serie di decisioni volte a rafforzare ulteriormente la protezione del cliente che sottoscrive contratti di credito al consumo: in questo contesto, il gruppo CA Auto Bank si è prontamente allineato agli orientamenti espressi da queste decisioni, in linea con la politica di "Customer Protection" perseguita dal gruppo.

Nello specifico, si fa riferimento alla "Lexitor Sentence" della CGUE del settembre 2019 in merito al diritto del cliente al rimborso delle spese anticipate in caso di estinzione anticipata del finanziamento. In Italia, il Provvedimento "Decreto Sostegni Bis", emanato nel maggio 2021, ha rappresentato la prima attuazione normativa della "Lexitor Sentence", modificando l'articolo di "Risoluzione anticipata" del Testo Unico Bancario. L'impostazione di CA Auto Bank risultava già allineata alla nuova normativa poiché la Banca, sin dal mese di dicembre 2019, recependo l'invito di Banca d'Italia e, in linea con la propria politica di "Customer Protection", aveva provveduto a considerare nel calcolo del rimborso anche le spese sostenute dai propri clienti. In ragione di ciò, l'entrata in vigore dei nuovi obblighi non ha richiesto interventi aggiuntivi. Nel corso del 2022, con sentenza n. 263 del 22 dicembre 2022, la Corte Costituzionale Italiana ha confermato il principio della rimborsabilità di tutte le tipologie di costi in caso di estinzione anticipata del contratto di finanziamento ed ha dichiarato l'incostituzionalità dell'art. 11-octies, comma 2, del DL n. 73/2021 (Decreto sostegni bis - convertito con legge n. 106/2021) in una specifica parte con la quale si impediva alle Corti di applicare i principi "Lexitor" anche alle estinzioni anticipate di contratti conclusi prima della data del 25 luglio 2021.

Un'altra decisione della CGUE del 9 settembre 2021, che fa riferimento alla causa 33/20 UK verso Volkswagen Bank GmbH e altri, ha rilevato che, se le informazioni contenute nei contratti di prestito non sono in linea con la direttiva sul credito al consumo, i consumatori possono esercitare il diritto di recesso da tale contratto in qualsiasi momento, indipendentemente da quando il prestito è stato originariamente contratto, nonché avere diritto al rimborso. A seguito di tale giudizio, CA Auto Bank ha avviato un'indagine per valutare se vi fossero impatti sui singoli mercati e da tale indagine non sono emerse potenziali criticità; con specifico riferimento alla situazione in Germania, la succursale di CA Auto Bank non ha registrato alcun incremento di richieste di recesso e il mercato è ancora in attesa di conoscere la decisione della Corte di Giustizia Europea circa il ricorso della Corte Suprema locale per chiarire come procedere per i contratti oramai conclusi. La decisione in merito dovrebbe arrivare nel 2023. Come fatto rilevante ai fini della protezione del cliente, è meritevole ricordare la pubblicazione avvenuta nell'aprile 2022 delle «linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici - per i soggetti erogatori di cui all'art 3 comma 1-bis della legge n. 4/2004» in cui sono definite le regole tecniche che i soggetti privati devono rispettare per garantire l'accessibilità dei propri servizi, tra cui app e siti

WEB. La legge n. 4/2004, nota come "Legge Stanca" riportava le disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici, includendo in origine nel perimetro di applicabilità solo le Pubbliche Amministrazioni e progressivamente includendo anche le imprese private. A partire dal giugno 2025, in ottemperanza con quanto previsto dalla direttiva europea 2019/882, gli obblighi in tema di accessibilità verranno estesi ad ulteriori servizi forniti da soggetti privati; tra i più rilevanti per il gruppo CA Auto Bank si citano i «servizi bancari per consumatori» e i «servizi di commercio elettronico»: il Gruppo si è già messo al lavoro per identificare eventuali interventi di adeguamento necessari. Il Gruppo non presenta non conformità con leggi e/o normativa in materia sociale ed economica.

RECLAMI

Conformemente agli orientamenti in materia di gestione dei reclami emanati dall'EBA, CA Auto Bank S.p.A. ha adottato una policy interna per la gestione degli stessi al fine di garantire un riscontro sollecito ed esaustivo ai clienti che presentano un reclamo. In linea generale, per reclamo si intende un'espressione di insoddisfazione presentata da una persona fisica o giuridica con riferimento ai servizi bancari elencati nell'allegato I della CRD (Capital Requirements Directive - Direttiva 2013/36/UE).

LOCALITÀ GEOGRAFICA		31/12/2023	31/12/2022
N.	AUSTRIA	34	21
%	reclami su contratti attivi	0,10%	0,22%
N.	BELGIO	14	70
%	reclami su contratti attivi	0,10%	0,64%
N.	DANIMARCA e POLO NORDICO	52	32
%	reclami su contratti attivi	0,06%	0,18%
N.	FRANCIA	454	203
%	reclami su contratti attivi	0,6%	0,35%
N.	GERMANIA	184	225
%	reclami su contratti attivi	0,12%	0,15%
N.	GRECIA	50	6
%	reclami su contratti attivi	0,11%	0,05%
N.	ITALIA	3625	5.625
%	reclami su contratti attivi	0,43%	0,70%
N.	OLANDA	5	4
%	reclami su contratti attivi	0,03%	0,06%
N.	POLONIA	13	49
%	reclami su contratti attivi	0,03%	0,24%
N.	PORTOGALLO	104	92
%	reclami su contratti attivi	0,40%	0,64%
N.	REGNO UNITO	3552	1.954
%	reclami su contratti attivi	0,64%	1,39%
N.	SPAGNA e MAROCCO	42	40
%	reclami su contratti attivi	0,03%	0,08%
N.	SVIZZERA	1	8
%	reclami su contratti attivi	0,04%	0,04%
TOTALE RECLAMI		8.130	8.329

Tutti i reclami sono stati indirizzati ai dipartimenti di competenza ed è stata fornita risposta entro i termini massimi previsti dalla normativa locale di ciascun paese.

SICUREZZA, PRIVACY E AFFIDABILITÀ DEI SERVIZI



DATA PROTECTION E CYBER SECURITY

In linea con i risultati dei precedenti esercizi, CA Auto Bank continua a porre particolare attenzione alle tematiche relative alla protezione dei dati personali elaborati all'interno della propria organizzazione e dei sistemi informativi al fine di garantire un adeguato livello di sicurezza in termini di confidenzialità, integrità e disponibilità delle informazioni e proteggere i diritti e gli interessi dei propri clienti e dipendenti.

In conformità con i requisiti previsti dal Regolamento UE sulla Protezione dei Dati n. 2016/679, il governo societario prevede:

- un regolamento che definisce il modello organizzativo, descrivendo ruoli e responsabilità, attribuendo a ciascun dipendente un ruolo specifico nell'ambito della protezione dei dati personali al fine di rafforzare e assicurare una corretta gestione dei dati personali secondo specifiche esigenze e peculiarità aziendali;

- un solido sistema di policy e procedure:

- una policy di gruppo volta ad illustrare i principi generali, le responsabilità ed i principali processi nell'ambito della protezione dei dati personali ai quali CA Auto Bank S.p.A. e le sue controllate devono confrontarsi per assicurare un adeguato livello di conformità alle leggi sulla protezione dei dati personali prendendo in considerazione anche le relative normative locali. Come regola generale, l'obiettivo è garantire che il principio della protezione dei dati venga sempre preso in considerazione sin dalle prime fasi di sviluppo in conformità ai principi di privacy by design and by default;
- una particolare attenzione è posta al tema della gestione delle violazioni dei dati personali per prevenire, impedire o evitare il verificarsi della suddetta violazione, indicandone le attività, i ruoli e respon-

sabilità per una corretta, rapida ed efficiente gestione;

- analogo attenzione è rivolta anche al tema della conservazione dei dati ("data retention"), mediante la Group Data Retention Policy. Tale policy, oltre a condividere con le entity del Gruppo CA Auto Bank una metodologia e best practices utili per la definizione dei periodi di conservazione dei dati, richiede il rispetto dei seguenti principi: la retention dei dati di ciascun interessato deve essere giustificata in base al servizio fornito; il principio di accountability che consiste nell'adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate per garantire e dimostrare che il trattamento dei dati personali, posto in essere, è conforme ai principi stabiliti dal Regolamento; il principio di minimizzazione che si traduce nella necessità di coniugare tale prin-



- cipio con la necessità di tutelare il diritto della banca nei limiti della prescrizione dei diritti dell'interessato;
- tenendo conto della normativa in tema di Registro Pubblico delle Posizioni (RPO), il Gruppo CA Auto Bank ha aggiornato le informative sul trattamento dei dati personali rendendo specifica evidenza della novità emersa;
 - alla luce delle clausole contrattuali tipo (standard contractual clauses - SCCs) elaborate dalla Commissione europea, CA Auto Bank ha

provveduto ad aggiornare le informazioni in proprio possesso verificando e mappando tutti i trasferimenti di dati personali di providers che erogano qualsiasi servizio che preveda il trattamento (conservazione, accesso, elaborazione, ecc.) dei dati personali con l'obiettivo di comprendere quali di essi trattano i dati personali al di fuori dell'UE/SEE ed evitare situazioni di non conformità richiedendo l'adozione dei presidi previsti dalla normativa di riferimento;

- un piano di formazione specifico e innovativo al fine di diffondere, migliorare e aumentare la consapevolezza dei dipendenti sulle tematiche della protezione dei dati. In tal modo si rendono comprensibili tali tematiche e si consente ai dipendenti di integrarne gli aspetti chiave nella routine quotidiana. Formazione e awareness sono due concetti chiave strettamente correlati: se le persone non sono consapevoli di ciò che stanno elaborando, sono anche inconsapevoli delle conse-

guenze e responsabilità che possono derivare da una non corretta gestione dei dati. Nel corso del 2023, l'approccio adottato è stato quello di fornire specifici e differenti corsi di formazione: un corso, rivolto a tutti i dipendenti, che contiene nozioni generali in ambito protezione dei dati; un corso, anch'esso rivolto a tutte le controllate del Gruppo CA Auto Bank, dedicato a fornire indicazioni per il corretto utilizzo del GDPR Tool; attività volte ad incrementare l'awareness sul trattamento dei dati relativo al processo di fraud governance e di geolocalizzazione in conformità con quanto previsto dalle Linee guida 01/2020 sul trattamento dei dati personali nel contesto dei veicoli connessi e delle applicazioni legate alla mobilità adottate il 9 marzo 2021 dall'European Data Protection Board (EDPB);

- strumenti a disposizione degli interessati per poter garantire loro la possibilità di esercitare i propri diritti;
- è in fase di consolidata implementazione della piattaforma (GDPR Tool) anche a tutte le branch e le controllate del Gruppo CA Auto Bank per una più ordinata gestione dei processi di Data Protection. Tale piattaforma, già in uso sul perimetro Italia, si pone come obiettivo quello di rafforzare e automatizzare i processi di protezione dei dati personali sulla base di quattro pillar, rispettiva-

mente dedicati a: registro dei trattamenti, valutazione di impatto sulla protezione dei dati (DPIA - data protection impact assessment), violazione dei dati personali (data breach) e controlli. L'obiettivo è quello di disporre di un unico strumento di archiviazione, gestione e controllo in ambito data protection nel rispetto di linee guida e criteri di valutazione (es. data breach, controlli) comuni e uniformi per tutto il Gruppo CA Auto Bank.

Inoltre, al fine di diffondere e ampliare l'attenzione sui temi della protezione dei dati personali e per attenuare i rischi legati alla riservatezza, all'integrità, alla disponibilità e alla tracciabilità dei dati, CA Auto Bank ha progettato e implementato un solido sistema di politiche e procedure di sicurezza informatica. Tra le principali policy aziendali elenchiamo le seguenti:

- sicurezza dei servizi di pagamento Internet;
- classificazione delle informazioni;
- controllo degli accessi logici;
- gestione delle operatività e delle comunicazioni ICT;
- sicurezza fisica e ambientale;
- gestione degli incidenti di sicurezza;
- utilizzo di mail e internet;
- utilizzo hardware e software;
- gestione degli asset ICT;
- gestione cambiamento dei sistemi informativi.

Analisi approfondite delle nuove minacce vengono eseguite

regolarmente applicando le migliori pratiche del settore per contenere i rischi rilevati. A tal proposito l'azienda ha provveduto a migliorare la consapevolezza dei dipendenti su questi temi attraverso specifiche attività di formazione sulla sicurezza informatica. Inoltre, CA Auto Bank utilizza strumenti di Threat Intelligence per monitorare le minacce di tipo cyber nel web, anche in considerazione dei crescenti rischi rilevati negli studi degli analisti di sicurezza a livello internazionale. Con riferimento al remote working, sono state consolidate le correlate misure di sicurezza, non solo a livello tecnico ma anche a livello di awareness dei dipendenti. Il Gruppo CA Auto Bank non ha ricevuto reclami aventi ad oggetto la perdita di dati, in quanto tale circostanza non si è verificata; il Gruppo CA Auto Bank ha ricevuto reclami relativi ad errori manuali oggetto di pronto intervento volto a sanare l'anomalia riscontrata.

Inoltre, nel corso del 2023 si è registrato un aumento del numero degli alert di sicurezza e, in generale, delle minacce di tipo cyber che sono state prontamente gestite senza impatti rilevanti per il gruppo derivanti da attacchi informatici. Al fine di identificare e prevenire violazioni delle procedure e delle regole interne e di settore, l'architettura del sistema informatico e del sistema di controllo interno sono in costante miglioramento.



DENUNCE COMPROVATE RIGUARDANTI VIOLAZIONI DELLA PRIVACY DEI CLIENTI E PERDITE DI DATI DEI CLIENTI

Informativa GRI 418-1 del GRI 418: Privacy dei clienti 2016.

	31/12/2023	31/12/2022
Denunce comprovate ricevute da parti esterne e confermate dall'organizzazione	-	-
Denunce comprovate ricevute da enti regolatori	-	-
Totale	-	-
Numero totale data breach	89	-

Nel corso del 2023 non vi sono denunce comprovate riguardanti la violazione della privacy dei clienti, né perdite di dati dei clienti. Non vi sono violazioni comprovate di eventi relativi ad anni precedenti.

All'interno della definizione di data breach rientra ogni violazione di sicurezza che comporta - accidentalmente o in modo illecito - la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati.

RELAZIONI CON I DEALER, CLIENTI E FORNITORI

Il primo principio del Codice di Condotta di Gruppo è dedicato ai "Relazioni con i Clienti": CA Auto Bank, infatti, pone al centro delle proprie azioni la fiducia e la soddisfazione dei propri clienti e azionisti.

Il Codice di Condotta del Gruppo include anche un principio

denominato "Scelta giusta ed equa dei fornitori", quale risultato di una concorrenza leale tra tutte le società partecipanti e di una scelta basata su elementi oggettivi. Il Codice richiede una ragionevole due diligence per garantire che tutti gli attori della catena di fornitura agiscano in conformità con un certo numero di impegni e principi, in particolare per quanto riguarda il rispetto dei diritti umani e delle libertà fondamentali, le norme sul lavoro, la lotta contro ogni forma di discriminazione, la promozione della diversità così come la tutela dell'ambiente e l'etica degli affari. CA Auto Bank ritiene che un atteggiamento chiaro e trasparente contribuisca a mantenere rapporti duraturi con i propri fornitori e che l'integrità ne sia un presupposto fondamentale. CA Auto Bank ha adottato negli anni una serie di diverse policy e procedure volte a fornire linee guida a dipendenti e terzi al fine di perseguire i suddetti prin-

cipi: in particolare la policy di Gruppo per la gestione dei reclami dei clienti, la policy Duty to Customer, la policy AML, le procedure relative all'elenco delle sanzioni e la policy di Gruppo per Nuovi Prodotti e Attività.

Nel corso del 2023 è stato necessario un rafforzamento dei controlli sulle International Sanction List, sia sui clienti che su altri soggetti terzi, a causa della prosecuzione del conflitto in Ucraina e dell'inasprimento delle sanzioni nei confronti di Russia e Bielorussia.

In particolare, nel corso del 2023 la Funzione Compliance ha coordinato per tutte le Società del Gruppo CA Auto Bank l'adozione di un tool per lo screening delle liste Sanction/TER (fircosoft tool) e l'allineamento alle regole del Gruppo CAPFM ("KYC review dispensation") nel processo di aggiornamento dell'adeguata verifica della clientela.

QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

A seguito dell'approvazione da parte del Parlamento EU per lo stop della vendita di nuove auto a motori termici a partire dal 2035 l'industria automobilista ha subito un profondo rinnovamento tecnologico nel breve periodo indirizzando tutti gli investimenti alla tecnologia elettrica.

L'industria automobilistica e i principali attori europei si sono riorganizzati attuando fusioni e collaborazioni Cross-Brands per far fronte ai forte know-how tecnologico dei competitor cinesi, di quota sui principali componenti automobilistici e di risorse finanziarie. In aggiunta, per massimizzare i profitti e per la rimozione degli intermediari, i principali attori europei si stanno indirizzando verso un modello di business diretto con agenti/showroom sul territorio. CA Auto Bank, tenuto conto dell'evoluzione del mercato automobilistico e grazie alla propria lungimiranza così come costanza nel perseguimento della customer centricity, è l'unica in grado integrarsi perfettamente con gli OEMs e i partners e di offrire una Journey totalmente online che accompagna il cliente nella fase di acquisto e lungo la vita del contratto garantendo quotidianamente il massimo grado di accessibilità e trasparenza dei prodotti e servizi della banca.

Nei siti internet dei mercati in cui opera, CA Auto Bank mette a disposizione strumenti finanziari che permettono ai clienti di calcolare la rata e di elaborare in piena autonomia i piani di finanziamento più consoni alle proprie esigenze, in relazione anche al modello di veicolo più adeguato.

CA Auto Bank è consapevole che, per mantenere un alto livello di competitività e per costruire una relazione di lungo termine con i clienti, una società finanziaria deve condurre le proprie attività tenendo in considerazione gli impatti economici, ambientali e sociali legati ad esse.

Nel quadro di uno sviluppo che sia sostenibile, CA Auto Bank si impegna ad offrire ai propri clienti un accesso al credito responsabile fondato su principi di equità, responsabilità e attenzione e che viene proposto a condizioni adeguate, attraverso relazioni trasparenti, comprensibili e nel pieno rispetto delle normative vigenti.

Nell'ambito dei piani formativi, il personale viene continuamente sensibilizzato sull'importanza dell'utilizzo di un linguaggio chiaro e comprensibile nell'offrire i prodotti finanziari ed assicurativi, come anche di identificare le specifiche esigenze di consumo e prestito per individuare la soluzione di finanziamento più adeguata.

Il Gruppo CA Auto Bank pone al centro della propria condotta la reale percezione da parte del cliente della Società stessa, dei suoi prodotti e processi, al fine di offrire un'esperienza cliente di qualità e identificare le aree che possono essere ulteriormente migliorate. A tal fine, è fondamentale rilevare il grado di soddisfazione dei propri clienti conducendo sondaggi periodici, garantendo un servizio di assistenza clienti attento e proattivo e analizzando costantemente con un approccio critico i reclami ricevuti.

CA Auto Bank ha un sistema informativo e di reportistica molto articolato e presente in tutta Europa, volto a comprendere le peculiarità dei singoli contesti di attività, monitorare i processi di vendita e verificare le relazioni con la rete e i clienti finali.

L'obiettivo è il continuo miglioramento del rapporto con la clientela, dell'offerta commerciale e dei rapporti di partnership per poter garantire soluzioni e progetti all'avanguardia e di applicabilità a tutto il perimetro europeo.

Nell'impianto di ricerche di mercato, la Customer Satisfaction Survey è una delle tecniche più consolidate che CA Auto Bank utilizza per verificare in modo continuativo la soddisfazione della propria clientela. L'indagine esplora diverse tematiche inerenti il pro-

cesso di acquisto e l'esperienza in concessionaria e sugli strumenti digitali, oltre a specificità sulle abitudini dei clienti e sui prodotti di finanziamento e servizi offerti da CA Auto Bank, come ad esempio: i motivi di scelta del metodo di pagamento, lo "shopping around", i mezzi di comunicazione utilizzati per raccogliere informazioni sulla vettura scelta, la valutazione del comportamento del

venditore, la soddisfazione per la soluzione finanziaria sottoscritta e il servizio ricevuto da CA Auto Bank. Essa consente inoltre di avere un trend storico consistente, con alcune aree chiave sempre presenti e altre sezioni in costante aggiornamento per far fronte a nuove analisi conoscitive. Il format di indagine è lo stesso per tutti i Paesi coinvolti permettendo così di monitorare le perfor-

mance dei mercati sui temi fondamentali ed effettuare confronti sui livelli di qualità. Viene eseguita regolarmente, le aree di indagini sono le medesime in ogni paese coinvolto e il questionario è aggiornato costantemente; queste caratteristiche permettono a CA Auto Bank di ottenere il trend di merito, ma anche avere la flessibilità necessaria per misurare ogni nuova necessità conoscitiva.



Perseguendo questo obiettivo ed in considerazione della rapida diffusione del canale E-commerce e della redistribuzione del peso dei vari mercati europei all'interno dell'industria automobilistica in EU per la quota sempre più maggioritaria di veicoli elettrici nei paesi nordici, nel 2022 la Customer Satisfaction Survey ha avviato un processo di revisione, introducendo degli elementi di novità, quali:

- indagare, oltre ai clienti captive, tipicamente oggetto di indagine negli anni scorsi, anche il business Multi-brand e Usato;
- porre particolare attenzione all'interazione ed utilizzo degli strumenti digitali nel corso dell'esperienza di acquisto, sia in concessionaria che on-line;
- introdurre nuovi KPIs di misurazione atti a rilevare, oltre la soddisfazione complessiva, anche misure specifiche di advocacy e facilità dell'interazione con i prodotti/servizi CA Auto Bank.

Nel corso del 2022 CA Auto Bank ha condotto un'indagine pilota di soddisfazione pan-europea altamente rappresentativa coinvolgendo in maniera massiccia i clienti di 13 mercati. L'obiettivo è stato comprendere il grado di soddisfazione e di promozione in EU del marchio e gli innumerevoli prodotti di finanziamento e mobilità CA Auto Bank nonché della semplicità dei processi di acquisto. Tra i principali indicatori analiz-

zati a supporto dei nuovi partenariati sono: Customer Satisfaction Index (CSI)¹⁴, NPS (Net Promoter Score) e CES (Customer Effort Score).

Nel 2022 sono stati intervistati 2.098 clienti (+95% vs 2021) e i risultati hanno confermato un giudizio positivo in tutti i mercati in analisi, con un rate medio uguale a 4, in una scala da 1 a 5 che prevede la soglia positiva a 3,70. La Customer Satisfaction del 2022 ha confermato la volontà di CA Auto Bank di incrementare annualmente sia il numero di intervistati ed il loro coinvolgimento, e di introdurre nuove metodologie e tecnologie per avviare una rilevazione continuativa e automatizzata. La Banca è consapevole che comprendere profondamente il contesto dei bisogni dei propri clienti è la fonte di ispirazione per offrire loro un valore continuo.

Nel corso del 2023 CA Auto Bank ha quindi avviato un progetto europeo volto all'introduzione della nuova modalità di rilevazione della soddisfazione dei clienti, completamente automatizzata e continua, ed in occasione dei momenti di contatto più importanti, quali l'attivazione del contratto e il post-vendita. L'iniziativa è stata disegnata e integrata nella piattaforma di CRM Pan-Europea, basata su tecnologia Salesforce, per orchestrare l'invio automatico di questionari di gradimento alla base dati clienti e raccogliere

in tempo reale il feedback, abilitando analisi approfondite di trend e con riferimento a specifici processi aziendali e interazioni con i dipartimenti della banca. La metodologia prevede inoltre un'attenta analisi della voce dei clienti, attraverso la raccolta di commenti e suggerimenti, la cui analisi è utile non solo per coglierne il sentiment complessivo, ma anche per individuare gli elementi di maggiore gradimento e di miglioramento continuo.

Per massimizzare l'attuale rapporto di fiducia con i propri clienti e accrescere costantemente il livello di servizio, considerato da anni priorità all'interno della strategia aziendale, il nuovo approccio introdurrà nuovi indicatori tra cui il CES (Customer Effort Score) e l'NPS (Net Promoter Score) già testati nella survey del 2022 - per la valutazione del gradimento complessivo, della qualità e della semplicità dell'esperienza di acquisto con CA Auto Bank. L'NPS è una metrica relazione di fedeltà a lungo termine e determina l'agglomerato dei clienti ambasciatori di CA Auto Bank. Quest'ultimo è di concerto al CES che determina la semplicità con la quale il cliente ha acquistato un prodotto finanziario riducendo, di conseguenza, al minimo i suoi sforzi. Entrambi i due indicatori devono essere letti tenendo in considerazione un range che va da -100 (non accettabile) a +100 (eccellente).

¹⁴: L'indice di Customer Satisfaction è calcolato come media ponderata delle risposte alla domanda nel questionario relativa a quanto il cliente sia soddisfatto del servizio offerto, su una scala da 1 a 5.



Considerando che CA Auto Bank ha misurato per la prima volta tali indicatori nel 2022 bisogna evidenziare che a livello europeo CA Auto Bank ha ottenuto rispettivamente un punteggio di 52,4 per il CES e di 24,6 per l'NPS posizionandosi al pari ed in alcuni casi al di sopra dei maggior istituti di credito europei e delle concorrenti captives. Entrambi gli indicatori di concerto evidenziano l'eccellenza in termini di semplicità e riduzione dello sforzo da parte del cliente così come l'elevata affidabilità del marchio e dei prodotti CA Auto Bank.

In ultimo, CA Auto Bank è intenzionata a monitorare negli anni a venire tali indicatori al fine di consolidare un trend e mantenere un sistema virtuoso di conoscenza puntuale del cliente e di miglioramento continuo dei prodotti e dei processi offerti, anche attraverso una appropriata governance di presentazione e condivisione dei risultati e monitoraggio degli Action Plans. L'iniziativa di respiro Europeo prevede un piano di lancio in diverse waves nel 2024, finalizzato ad avviare la soluzione su tutti i mercati esteri entro l'anno.

GESTIONE DELLE RELAZIONI CON BUSINESS PARTNER E DEALER

CA Auto Bank gestisce la relazione con i dealers fornendo strumenti utili per supportare la vendita dei veicoli dei Brand di riferimento e le migliori soluzi-

oni finanziarie, anche attraverso piattaforme POS (Point of Sales) pan-europee per la quotazione e vendita dei prodotti di finanziamento.

Le interfacce così come la user experience sono altamente intuitive, supportando i venditori nella gestione del cliente e guidandoli in un processo di quotazione semplice e trasparente, integrando tutto il range di offerta di servizi finanziari e assicurativi di CA Auto Bank

CA Auto Bank ha inoltre adottato una piattaforma pan-europea di Customer Relationship Management (CRM), basata su tecnologia Salesforce, volta ad automatizzare e massimizzare i contatti con i clienti durante l'intero ciclo di vita del contratto. Tra i principali punti di forza della piattaforma troviamo la Marketing Automation grazie al quale è possibile gestire campagne di marketing automatizzate (Direct Email Marketing, SMS), il modulo di Customer Care per una gestione del supporto clienti rapida e integrata, ed il rinnovato Lead Management System, che offre alla rete dei Concessionari e partner di CA Auto Bank processi dedicati per la gestione delle Lead e dei clienti in scadenza contrattuale. Il CRM consente di avere una visione completa, a 360°, di tutti i clienti CA Auto Bank, di avere traccia di tutte le interazioni e ogni aspetto del contratto di finanziamento e dei servizi associati, oltre a supportare work-

flow di contatto e gestione delle richieste dei clienti. L'iniziativa, lanciata in Italia nell'aprile 2021 nel 2022 si è internazionalizzata e nel 2023 si conta la sua presenza sui mercati Francia, Belgio, Olanda, Danimarca, Spagna, Portogallo, Svizzera, Grecia; il completamento del perimetro europeo è previsto nel 2024.

GESTIONE RESPONSABILE DEI FORNITORI

L'esigenza di gestire i fornitori in modo responsabile si inserisce in un contesto normativo in continua evoluzione, il quale richiede un'elevata attenzione al rischio ESG («EBA Guidelines on Loan Origination and Monitoring»; Direttiva sulla Rendicontazione Non Finanziaria rivista sulle iniziative legate al Green Deal europeo).

ESG significa utilizzare fattori ambientali, sociali e di governance (Environmental, Social and Governance) all'interno dei processi decisionali per valutare il livello di sostenibilità di una controparte. E' cresciuta infatti la consapevolezza dell'impatto fondamentale dei fattori ESG nel determinare il rischio ed il rendimento di un investimento (ad esempio rischi reputazionali, legali ed operativi).

I principi ESG devono essere parte integrante della strategia aziendale, inclusa la gestione dei fornitori. Il Gruppo CA Auto Bank intrattiene con i propri fornitori rapporti basati su principi di trasparenza, correttezza

e uniformità di trattamento in linea con il Codice di Condotta approvato dal Consiglio di Amministrazione di CA Auto Bank che definisce i principi di condotta negli affari del Gruppo.

Il Gruppo gestisce l'acquisto di beni e servizi attraverso due specifici applicativi centralizzati: uno, gestito a livello di HQ CA Auto Bank, per gli acquisti ICT ed uno consolidato in Italia ed in alcune subsidiary europee, per l'acquisizione di beni e servizi di altro genere. Tale applicativo (PAT - Purchasing Activity Tracking), gestito a livello locale su piattaforma centrale, consente la gestione uniforme dell'approvazione richieste di acquisto.

Per il mercato Italia, la selezione dei fornitori avviene attraverso l'utilizzo di un portale specifico, nel quale i fornitori procedono, sotto la loro responsabilità per quanto dichiarato, alla sottoscrizione di disclaimer relativi alle clausole di riservatezza (NDA - Non Disclosure Agreements), alla protezione dei dati personali (GDPR), Codice Etico e Condizioni Generali di Fornitura. Questi documenti verranno nuovamente sottoposti alla sottoscrizione al termine della fase di tendering con il fornitore individuato.

A partire dal 2023, in seguito ad un'attività congiunta tra gli enti Legal e Procurement, sono state introdotte nei template contrattuali le clausole ESG (Compli-

ance with Law) in accordo ai requisiti richiesti da CAPFM. La registrazione dei fornitori al portale avviene principalmente attraverso tre canali informativi: fornitore già utilizzato, segnalazione della funzione richiedente o ricerca da parte del Procurement.

Al momento del loro ingaggio per un tender / Request For Quotation (RFQ), viene effettuata una due diligence attraverso l'analisi di un report commerciale (Credit Bureau), congiuntamente alle funzioni Compliance e RPC, nel quale sono riportati i principali indicatori economici unitamente alla presenza di segnalazioni riferite ad eventi di Conservatoria, AML ed Antiterrorismo.

La due diligence è stata ulteriormente dettagliata in specifica procedura, con elenco delle singole casistiche e delle relative azioni necessarie / funzioni coinvolte per la verifica dei dati in base alla tipologia della fornitura ed al suo importo stimato.

Parallelamente, la funzione Security provvede alla ricerca di eventuali segnalazioni a livello reputazionale consultando fonti aperte di informazione.

Inoltre, il controllo della sicurezza informatica (ove applicabile, in relazione alla tipologia di fornitura) è stato ulteriormente implementato attraverso la compilazione obbligatoria di apposita Security Checklist da

parte dei fornitori. L'esito positivo della valutazione del questionario, effettuata dal CISO, è essenziale per poter procedere con l'assegnazione della fornitura ed è quindi parte integrante del processo di verifica dei fornitori.

Il processo di tendering, effettuato attraverso una specifica piattaforma (4Buyer), consente di:

- Gestire comunicazioni ufficiali (apertura gara, tempistiche ricezione offerte, Q&A, last call)
- Definire pesi Tecnico-Economici
- Effettuare una collection delle Relazioni Tecniche
- Effettuare una collection delle Offerte Economiche
- Raccogliere le Valutazioni
- Attribuire un Rating
- Procedere alla stesura del Verbale di Gara
- Comunicare l'aggiudicazione

La contrattualizzazione del fornitore a seguito di processo di tendering prevede inoltre il suo monitoraggio attraverso la medesima piattaforma che provvede a:

- indicare la scadenza del contratto per la fornitura di beni / servizi in essere con un reminder tramite e-mail verso la funzione richiedente
- richiedere la valutazione delle performance su base annuale (funzione richiedente - vendor rating)
- segnalare la scadenza dei documenti inseriti in fase di accreditamento (procurement)

Tutti i fornitori che durante la fornitura non rispettino in modo continuativo i dettami contrattuali o abbiano in essere procedimenti amministrativi / giudiziari, a qualsiasi titolo per uno dei componenti la compagine societaria, con conseguente elevato rischio reputazionale, vengono sottoposti a rivalutazione.

L'esigenza si inserisce in un contesto normativo in continua evoluzione, il quale richiede

un'elevata attenzione al rischio ESG («EBA Guidelines on Loan Origination and Monitoring»; Direttiva sulla Rendicontazione Non Finanziaria rivista sulle iniziative legate al Green Deal europeo).

ESG significa utilizzare fattori ambientali, sociali e di governance (Environmental, Social and Governance) all'interno dei processi decisionali per valutare il livello di sostenibilità di una controparte.

E' cresciuta infatti la consapevolezza dell'impatto fondamentale dei fattori ESG nel determinare il rischio ed il rendimento di un investimento (ad esempio rischi reputazionali, legali ed operativi).

I principi ESG devono essere parte integrante della strategia aziendale, inclusa la gestione dei fornitori.



PERFORMANCE ECONOMICA E CREAZIONE DEL VALORE



La responsabilità economica per il Gruppo CA Auto Bank è guidata dai driver della solidità finanziaria, condizione fondamentale per garantire la sostenibilità del business nel lungo periodo, e della creazione di valore nel lungo periodo per tutti gli stakeholder del Gruppo. All'interno dei documenti RAF e ICAAP di Gruppo si fa esplicito riferimento a questi temi.

SOLIDITÀ FINANZIARIA

Fondi propri

I Fondi Propri (Own Funds) rappresentano il patrimonio minimo che le banche devono possedere a fronte dei rischi previsti dal Primo Pilastro (rischio di credito, di mercato, di cambio, rischio operativo) e dal Secondo Pilastro (rischio di concentrazione, di tasso di interesse, di liquidità, strategico, reputazionale) e costituiscono il principale punto di riferimento nelle valutazioni dell'Organo di Vigilanza in ordine alla stabilità della banca. Come da normativa vigente, il requisito minimo di patrimonio richiesto

al Gruppo CA Auto Bank per il patrimonio totale è pari al 11,123% delle attività ponderate per il rischio. Il Total Capital Ratio al 31 dicembre 2023 si attesta a 17,23%, registrando un incremento del 1,69% rispetto al 31 dicembre 2022, per effetto della profit retention 2023 (utile del periodo considerato nei fondi propri) e da una riduzione degli RWA dovuta essenzialmente all'operazione di securitization sintetica che ha consentito un risparmio di 2,8 miliardi di euro. Il CET1, a fine periodo, è pari al 15,79%, mentre il RONE (Return On Normative Equity), calcolato considerando un Normative Equity pari al 9,5% degli RWA, si attesta al 17,77%.

Il Capitale primario di Classe 1 è formato da componenti di primaria qualità, composto principalmente da strumenti di capitale (es. azioni ordinarie) e riserve. Il requisito minimo richiesto come da normativa a CA Auto Bank è pari a 8,00%: al 31 dicembre 2023 il CET 1 risulta essere pari a 15,79%.



LEVERAGE RATIO

Il Leverage Ratio è un indicatore di leva finanziaria, introdotto al fine di limitare il grado di leva nel settore bancario. Al 31 dicembre 2023 il Leverage Ratio di CA Auto Bank risulta essere pari a 10,22% ben al di sopra dei minimi regolamentari pari al 3%. Il Gruppo, in linea con la best practice di mercato, ritiene che il rischio di eccessiva leva finanziaria non possa essere mitigato tramite capitale interno. In quest'ottica il Gruppo ha comunque adottato metodologie quantitative per presidiare il rischio di eccessiva leva finanziaria, volte alla rilevazione periodica dell'indicatore regolamentare Leverage Ratio. Il Gruppo, coerentemente con le disposizioni regolamentari ha implementato una procedura per il calcolo dell'indicatore Leverage Ratio. Con riferimento al Gruppo si evidenzia che il valore dell'indicatore è sensibilmente superiore alla soglia minima prevista dal Comitato di Basilea (3%).

Il Gruppo, forte del livello di capitalizzazione che lo caratterizza, non ha previsto lo sviluppo di specifici strumenti di controllo e attenuazione del rischio di eccessiva leva finanziaria in aggiunta alla procedura di rilevazione e segnalazione dell'indicatore regolamentare con le tempistiche previste dall'Autorità di Vigilanza

RATING

Nel corso del 2023, a seguito dell'acquisizione da parte di CA Consumer Finance del controllo totalitario di CA Auto Bank avvenuta il 3 aprile 2023, sono stati terminati, su richiesta della stessa CA Auto Bank, i contratti per la fornitura di servizi di rating con Standard & Poor's e Scope Ratings. Inoltre,

a seguito del perfezionamento dell'acquisizione da parte di CA Consumer Finance, il 17 aprile Fitch ha migliorato il rating di CA Auto Bank, portandolo ad A- con outlook stabile.

I rating assegnati a CA Auto Bank al 31 dicembre 2023 sono dunque i seguenti:

Società	Rating lungo termine	Outlook	Rating breve termine	Rating depositi lungo termine	Outlook
Moody's Investors Service	Baa1	Negativo	P-2	Baa1	Stabile
Fitch Ratings	A-	Stabile	F1	-	

Creazione di valore nel lungo periodo

Il prospetto di valore economico generato e distribuito fornisce un'indicazione di come il Gruppo CA Auto Bank ha creato valore per i propri stakeholder. Nel 2023 il Gruppo ha generato un valore economico complessivo di circa €834 mil-

ioni, distribuendone il 184%. Il 32% di tale valore è stato distribuito a dipendenti, fornitori ed erogatori di servizi, il 20% è stato distribuito alla Pubblica Amministrazione nelle diverse giurisdizioni dove il Gruppo CA Auto Bank opera ed il 132% è stato distribuito agli azionisti. Nello specifico, in data 3 aprile

2023, a seguito della delibera dell'Assemblea degli azionisti, è stato distribuito un dividendo pari a €1.100.000.000 composto in parte dall'utile dell'esercizio precedente per €785.427.000 e per la parte residua attingendo dalle riserve di utili della società (€314.573.000).

VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO

Informativa GRI 201-1 a) del GRI 201: Performance Economica 2016

Voci (€/000)	31/12/2023		31/12/2022	
Valore economico generato	833.816	100,00%	1.529.019	100,00%
Valore economico distribuito	1.533.610	183,93%	1.709.649	111,80%
Dipendenti, fornitori e erogatori di servizi	267.944	32,13%	337.289	22,10%
Azionisti	1.100.000	131,92%	1.200.000	78,50%
Pubblica amministrazione	165.666	19,87%	172.360	11,30%
Valore economico assorbito dal Gruppo	-699.794	-83,93%	-180.631	-11,80%

PROSPETTO DI VALORE AGGIUNTO

Voci (€/000)	31/12/2023	31/12/2022
10. INTERESSI ATTIVI E PROVENTI ASSIMILATI	1.458.287	829.697
20. INTERESSI PASSIVI E ONERI ASSIMILATI	(946.447)	(165.401)
40. COMMISSIONI ATTIVE	131.376	133.904
50. COMMISSIONI PASSIVE	(74.376)	(61.231)
80. RISULTATO NETTO DELL'ATTIVITÀ DI NEGOZIAZIONE	(4.960)	945
90. RISULTATO NETTO DELL'ATTIVITÀ DI COPERTURA	(13.877)	(8.567)
100. UTILI (PERDITE) DA CESSIONE O RIACQUISTO DI:		
a) Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	(1.500)	(2.834)
130. RETTIFICHE/RIPRESE DI VALORE NETTE PER RISCHIO DI CREDITO RELATIVO A:		
a) Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	(82.905)	(65.703)
160. PREMI NETTI	8.289	0
170. SALDO ALTRI PROVENTI/ONERI DELLA GESTIONE ASSICURATIVA	(624)	(740)
200. ACCANTONAMENTI NETTI AI FONDI PER RISCHI E ONERI	14.113	(11.109)
210. RETTIFICHE/RIPRESE DI VALORE NETTE SU ATTIVITÀ MATERIALI	(201.904)	(39.370)
230. ALTRI ONERI/PROVENTI DI GESTIONE	548.344	190.815
280. UTILI (PERDITE) DA CESSIONE DI INVESTIMENTI	0	646.709
320. UTILE (PERDITA) DELLE ATTIVITÀ OPERATIVE CESSATE AL NETTO DELLE IMPOSTE	0	81.903
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	833.816	1.529.019
190. SPESE AMMINISTRATIVE:		
b) Altre spese amministrative	(79.519)	(69.487)
220. RETTIFICHE/RIPRESE DI VALORE NETTE SU ATTIVITÀ IMMATERIALI	(17.664)	(16.250)
270. RETTIFICHE DI VALORE DELL'AVVIAMENTO	0	(86.858)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	(97.183)	(172.595)
190. SPESE AMMINISTRATIVE:		
a) Spese per il personale	(170.761)	(164.694)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A DIPENDENTI E COLLABORATORI	(170.761)	(164.694)
340. UTILE (PERDITA) D'ESERCIZIO DI PERTINENZA DI TERZI		
UTILE ATTRIBUITO AGLI AZIONISTI	(1.100.000)	(1.200.000)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AGLI AZIONISTI	(1.100.000)	(1.200.000)
200. ACCANTONAMENTI NETTI AI FONDI PER RISCHI E ONERI		
altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	(11.248)	(9.679)
altre spese amministrative: sanzioni		-
altri oneri/proventi di gestione: costi fiscali e recuperi su costi fiscali	(571)	(61)
300. IMPOSTE SUL REDDITO DELL'ESERCIZIO DELL'OPERATIVITÀ CORRENTE	(150.719)	(129.801)
300. IMPOSTE SUL REDDITO DELL'ESERCIZIO DELL'OPERATIVITÀ CORRENTE (DIFFERTE)	(3.128)	(32.819)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	(165.666)	(172.360)
altre spese amministrative: liberalità e sponsorizzazioni		-
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	(1.533.610)	(1.709.649)
RISULTATO DESTINATO A RISERVE	699.795	180.631
C. TOTALE VALORE ECONOMICO ASSORBITO	699.795	180.631

INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

CA Auto Bank ha sempre risposto alla crescente domanda di digitalizzazione dei processi e dei nuovi canali distributivi: la trasformazione digitale della Banca, iniziata da tempo, ha riscosso un ottimo livello di soddisfazione da parte dei clienti e rappresentato un asset strategico nell'evoluzione del business con nuovi partner; il 2023 si è confermato come l'anno in cui molteplici progetti si sono consolidati attraverso lo sviluppo di tecnologie affidabili a supporto dell'esperienza digitale dei clienti. Di seguito vengono illustrati i progetti proseguiti nel corso del 2023.

DIGITAL FACTORY

Digital Factory è il progetto con cui CA Auto Bank e I3P, Incubatore di Imprese Innovative del Politecnico di Torino, punta a contribuire alla trasformazione tecnologica e digitale della Banca. Il voler fare "innovazione" vuol dire da un lato, scommettere su un percorso incerto dai risultati non sempre prevedibili, dall'altro, approfondire la ricerca tra le innovazioni esistenti sul territorio nazionale e internazionale, con l'obiettivo di promuovere soluzioni tramite Open Innovation e contribuire così alla trasformazione tecnologica e digitale della banca. Dopo due edizioni della call for startup, nel 2023 è stata lanciata una nuova piattaforma per collezionare application in ambito artificial intelligence, banking, mobility, digitalization e sustainability. Le startup hanno

l'opportunità di ottenere da CA Auto Bank le risorse per sviluppare un Proof-of-Concept, testando e dimostrando sul campo la validità dell'idea presentata in fase di candidatura.

E-COMMERCE

Nel corso del 2023 la Banca ha proseguito lo sviluppo della piattaforma di e-commerce sul perimetro Europeo, arricchendo il processo con nuove tecnologie. La piattaforma consente di richiedere un finanziamento per l'acquisto dell'auto desiderata completamente online, con pochi e semplici passaggi. Grazie alla calcolatrice finanziaria, integrata sui vari touchpoint, viene offerta al cliente l'opportunità di elaborare in piena autonomia una quotazione personalizzata e richiedere un finanziamento on-line: dopo aver scansionato i propri documenti ed integrato con le poche informazioni aggiuntive necessarie, la piattaforma procede con l'identificazione del cliente sfruttando soluzioni tecnologiche avanzate di riconoscimento a distanza in linea con le best practices locali, permettendo quindi successivamente di rilasciare un certificato di firma digitale conforme alle norme di legge e valido per la sottoscrizione del contratto. In Italia la soluzione si è arricchita grazie al collegamento con il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) e offre ai clienti la possibilità di fornire i dati finanziari con un semplice log-in al proprio conto corrente attraverso la PSD2. I pilastri della customer experience per CA Auto Bank si confermano

essere: user experience fluida, semplificare l'operatività degli operatori di Back Office, garantire la conformità alla normativa vigente e la sicurezza nonché tracciabilità del processo. La modalità d'acquisto con finanziamento online CA Auto Bank, disponibile in Italia dal 2022 per il prodotto Prestiti Personali, e a supporto dell'esperienza con il partner Tesla, nel corso del 2023 è stata arricchita di nuove funzionalità per garantire una "journey cliente" più fluida e per aprirsi a nuovi target, come ad esempio le società. Tale piattaforma, tool essenziale a supporto di processi digitali, ha visto un'ulteriore espansione sul perimetro delle branches europee: oltre a Francia e Belgio, l'Ecommerce CA Auto Bank è ora disponibile anche in Spagna, Polonia, Portogallo e Germania, abilitando nuove partnership europee con nuovi brand come Vinfast e Lucid. Nel corso del 2024 proseguirà il progetto di evoluzione della piattaforma, e l'estensione ad altri brand e touchpoints e il completamento del perimetro delle branches.

DIGITAL ONBOARDING

Il progetto di Digital Onboarding si articola in quattro macroaree strettamente legate tra di loro: dematerializzazione dei documenti (passaggio dal cartaceo al digitale), firma elettronica (possibilità di firmare digitalmente i documenti), acquisizione semplificata della documentazione (caricamento rapido sia per il concessionario sia per il cliente finale, in presenza o in remoto),

archiviazione digitale a norma di legge. La Banca è giunta al quinto anno consecutivo in cui continua a rinnovarsi, migliorando e digitalizzando i propri processi, offrendo sempre strumenti e soluzioni all'avanguardia. Attraverso i sistemi CA Auto Bank, utenti e venditori possono agevolmente usufruire di funzionalità nativamente integrate con un perfezionato impianto di firma digitale, anche a distanza, e di strumenti tecnologicamente avanzati come il riconoscimento da remoto e l'acquisizione rapida di dati e documenti dei clienti. Grazie a questa continua evoluzione di strumenti e processi il trend 2023 di digital adoption (contratti firmati con firma digitale) ha confermato una quota di utilizzo superiore al 90%.

CUSTOMER PORTAL

Attraverso il Portale Clienti tutti i clienti della Banca hanno a disposizione un Hub semplice e intuitivo dove tenere traccia delle proprie attività. In un'unica area si trovano tutti i finanziamenti auto, leasing e prodotti bancari sottoscritti con CA Auto Bank e

possono essere gestiti in modo comodo e rapido. Sia il portale che l'App, realizzati da CA Auto Bank, hanno alla base una user experience fluida nonché un processo di autenticazione robusto: la sicurezza dei dati dei clienti è tra i pillar fondamentali. Sono diverse le funzionalità "self" che consentono un buon grado di autonomia da parte del cliente sul portale: la gestione dei finanziamenti auto e delle rate mensili, la visualizzazione del piano di ammortamento e la richiesta dell'estinzione anticipata di un contratto. Inoltre il cliente è in grado di passare alla gestione della propria carta di credito e del conto deposito, nei mercati che propongono questi servizi, in maniera completamente autonoma. Infine, dal portale è possibile scaricare documenti e modelli messi a disposizione dalla banca. Nel corso del 2023, in ottica di continuo miglioramento, sono state rilasciate nuove funzionalità sui portali Clienti della Banca e delle branches, al fine di fornire maggiore autonomia ed engagement ai clienti che operano sulla piattaforma.

Nel 2023 sono stati apportati miglioramenti evolutivi al prodotto CA Auto Pay per soddisfare le esigenze dei soggetti convenzionati di CA Auto Bank, con l'obiettivo di coprire riparazioni più significative e veicoli sportivi o di lusso. In particolare, per il prodotto Instant Credit, che si configura come prestito finalizzato, è stato aumentato sia il ticket, portandolo a 10.000€, sia la durata che oggi arriva fino a 48 mesi. Per il prodotto Instant CAR, che si configura come prestito finalizzato auto, è stato rivisto sia nella durata fino a 96 mesi, che nel ticket fino a € 45.000. Il 2023 ha visto il rilascio dell'integrazione di CA Auto Pay come nuova piattaforma di pagamento di Drivalia Italia e lancio di DrivetoBuy, piattaforma di Noleggio di Drivalia, tramite la quale il cliente nei primi due mesi di noleggio ha la possibilità di acquistare la vettura finanziandola con il prodotto Instant Car di CA Auto Bank. In conclusione, a fine 2023 sono stati attivati i cantieri per il porting della soluzione CA Auto Pay in Francia e in Germania.

DIGITALIZZAZIONE

31/12/2023

% Clienti registrati sul Customer Portal o APP" %	38%
Contratti di Finanziamento firmati digitalmente (EU)	85%
Dipendenti abilitati allo smart working	88%
News pubblicate sul portale Corporate CA Auto Bank + Drivalia	100
Contenuti pubblicati su LinkedIn CA Auto Bank + Drivalia	657
Incremento follower LinkedIn CA Auto Bank + Drivalia	+ 25.761

CLUSTER GESTIONE DEL PERSONALE

Dalla tabella sopra, si nota un incremento dei follower rilevante perchè a fine anno 2022 è stata aperta la nuova pagina Drivalia su LinkedIn. Inoltre, a seguito delle fusioni nei nuovi mercati nel corso del 2023, nella pagina Drivalia sono stati integrati i followers delle pagine locali.

ALTRI RISCHI - GOVERNANCE DEI RISCHI ESG

Il regolatore italiano (Banca d'Italia) in collaborazione con quello europeo (BCE), hanno elaborato e pubblicato numerose guideline di vigilanza sull'integrazione dei rischi climatici e ambientali nelle strategie aziendali, nei sistemi di governo, controllo e gestione dei rischi e nell' informativa al mercato degli intermediari vigilati. Alla luce della centralità del tema, tutte le rilevanti funzioni aziendali sono state debitamente informate ed hanno avviato la propria valutazione dei temi portati dalle specifiche aspettative delle autorità di vigilanza e della loro rispettiva competenza. Al fine di garantire un approccio unitario all'analisi delle aspettative dei regolatori, nel 2023, come nel 2022, la funzione Compliance di CA Auto Bank ha riproposto il "tavolo di lavoro" dedicato al confronto ed alla condivisione delle azioni necessarie al fine di soddisfare le aspettative delle autorità di vigilanza. CA Auto Bank ha continuato nel rafforzare la propria governance ESG verso la definizione di una solida strategia ESG, per il con-

tinuo miglioramento della gestione degli impatti del Gruppo sui suoi stakeholder così come dei rischi ESG legati alle proprie attività.

In continuità con il percorso iniziato negli scorsi anni, è stato intrapreso un progetto, con il supporto di advisor esterni, volto a rafforzare la governance delle tematiche ESG, definire i pilastri alla base della visione di sostenibilità, elaborare un Purpose aziendale da integrare nel set valoriale e digitalizzare i processi di gestione dei dati ESG di Gruppo. CA Auto Bank è consapevole, infatti, di quanto sia rilevante dare il giusto peso agli aspetti ambientali, sociali e di governance e sviluppare una cultura di sostenibilità in azienda coinvolgendo attivamente, attraverso un impegno di lungo periodo, tutti i livelli organizzativi, dal top management ai capi progetto, fino ad arrivare a tutti i collaboratori.

In aggiunta ad una fase di approfondimenti e benchmark ESG di settore e analisi critica della struttura e dei processi, il progetto ESG ha visto il top management coinvolto in una serie di interviste di ingaggio volte ad indagare la percezione della sostenibilità in azienda. Tale processo ha portato all'identificazione e validazione da parte del CEO dei Pilastri ESG, temi chiave che rappresentano l'identità ESG del Gruppo, e del Purpose di CA Auto Bank, oltre all'identificazione

di azioni di miglioramento per rafforzare la Governance ESG, gettando quindi le fondamenta per la strategia ESG di Gruppo, che vedrà l'approvazione di un piano di sostenibilità, con obiettivi e target definiti per i prossimi anni. Il Purpose "Creare ogni giorno soluzioni di mobilità per un pianeta migliore" riassume la ragion d'essere del Gruppo CA Auto Bank: "guidare la transizione verso una mobilità sostenibile, democratizzando la mobilità elettrica". Questo è reso possibile sia attraverso le soluzioni finanziarie promosse dalla banca, sia grazie alla gamma completa di soluzioni di mobilità della controllata Drivalia. L'approccio integra aspetti Environmental, Social e Governance (ESG) in 4 Pilastri:

- Mobilità Sostenibile;
- Ambiente;
- Persone;
- Innovazione e Digitalizzazione.

Essi costituiscono il framework di sostenibilità di Gruppo ed orientano i processi sia interni e sia verso la comunità, per la creazione di valore verso gli stakeholder. Il Gruppo Bancario CA Auto Bank, a seguito della riorganizzazione societaria avvenuta ad aprile 2023 ed il suo ingresso come controllata al 100% del Gruppo Crédit Agricole S.A. ha incrementato ulteriormente l'attenzione verso i temi climatici e ambientali e ha iniziato ad integrare le proprie progettualità con quelle del gruppo francese.

I TEMI DI SOSTENIBILITÀ MATERIALI:

FORMAZIONE E SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO

WELFARE, OCCUPAZIONE E DIALOGO CON LE PARTI SOCIALI

BENESSERE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

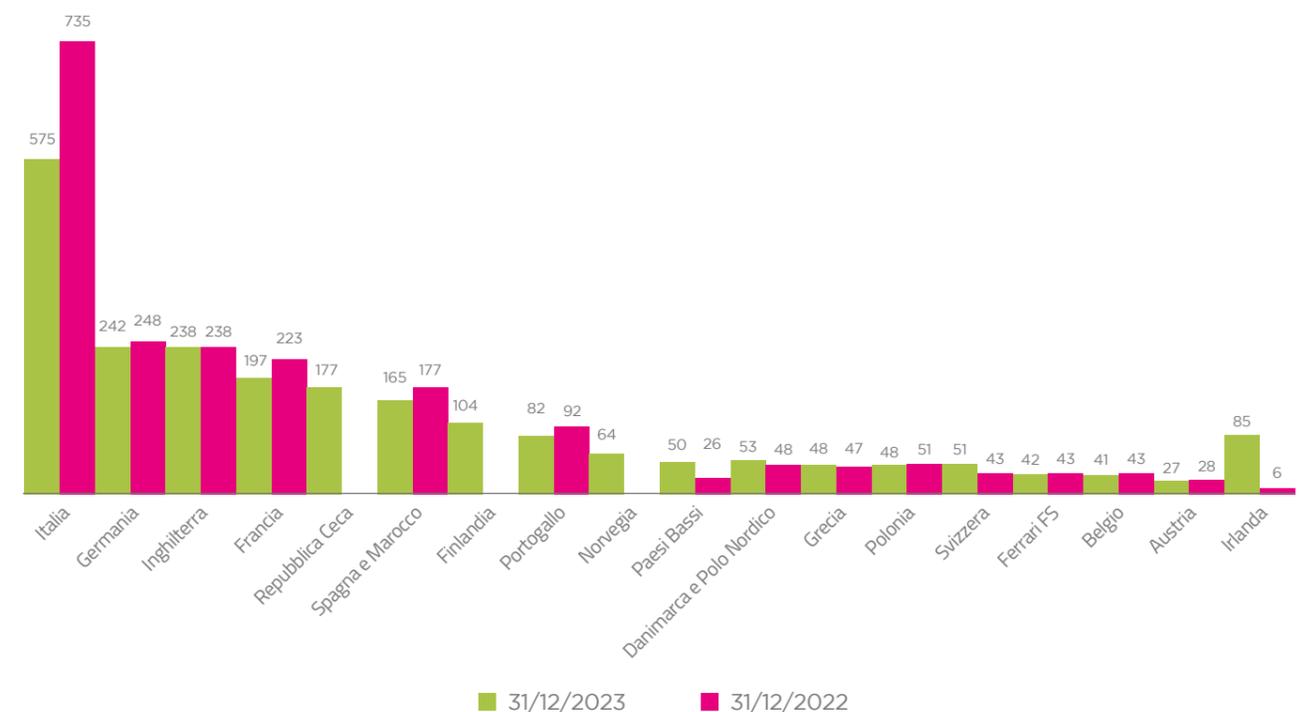
CA Auto Bank è una azienda di persone al servizio delle persone. È obiettivo primario attrarre, trattenere e motivare personale altamente qualificato, ma anche premiare chi porta avanti, crede e sostiene i valori aziendali con strutture di remunerazione legate alla creazione di valore nel lungo periodo.

Al 31 dicembre 2023 l'organico del Gruppo CA Auto Bank consta complessivamente di 2.289 risorse, in aumento di 242 unità rispetto al 31 dicembre 2022.

Tale variazione è collegata alla riduzione per cessione in Italia delle attività e risorse di FCA Brands HQ & Italia a Stellantis

Financial Services Italy e compensata dall'incremento di personale dovuto all'acquisizione di 5 nuove società in data 1° agosto 2023.

DISTRIBUZIONE DEL NUMERO DI DIPENDENTI NEL GRUPPO AL 31 DICEMBRE 2023¹⁵



15: Si fa presente che il numero dei dipendenti di Ferrari Financial Services viene indicato a parte in quanto Joint Venture di Ferrari.



L'analisi dei dati evidenzia come le due società italiane incidono per il 25,8% dei dipendenti totali. A fine dicembre 2023 la femminile rappresenta il 45,70% della forza lavoro complessiva, l'età media dei dipendenti del gruppo risulta pari a 43,6 (43,9 per la popolazione maschile e 43,2 per quella femminile), e l'anzianità aziendale media è di 8,7 (7,6 per la popolazione maschile e 9,8 per quella femminile). Il 5,8% della forza lavoro (132 persone, di cui 120 donne) usufruisce del part-time.

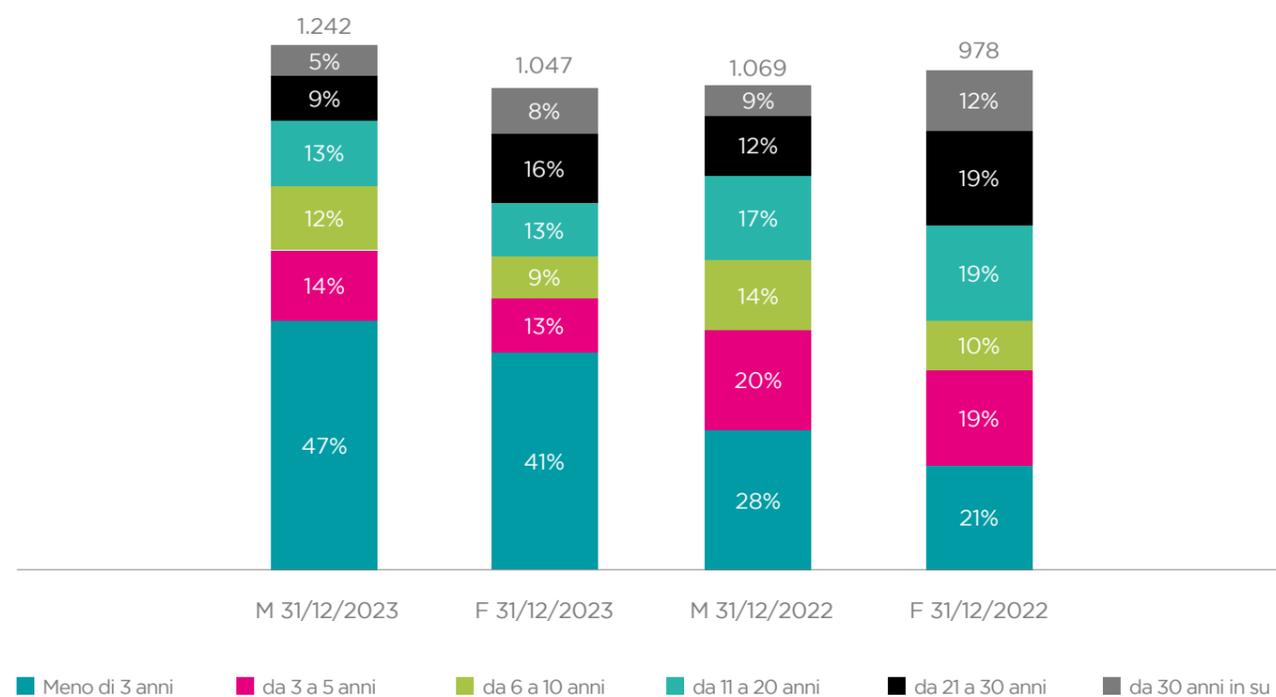
PROGETTO GENDER NEUTRALITY

Il gruppo applica in maniera strutturale politiche retributive mirate alle pari opportunità e alla non discriminazione (sia sulla componente fissa sia variabile). Per rafforzare questo impegno e incrementare la sensibilità sul tema a livello di gruppo, è continuato anche per il 2023 il progetto Gender Neutrality, tenendo in considerazione le linee guida emesse dell'European Banking Authority. Gli elementi chiave del progetto sono volti ad

assicurare la neutralità di genere nelle politiche di assunzione, nella definizione dei piani di successione, nelle opportunità di sviluppo e crescita e nelle politiche di remunerazione.

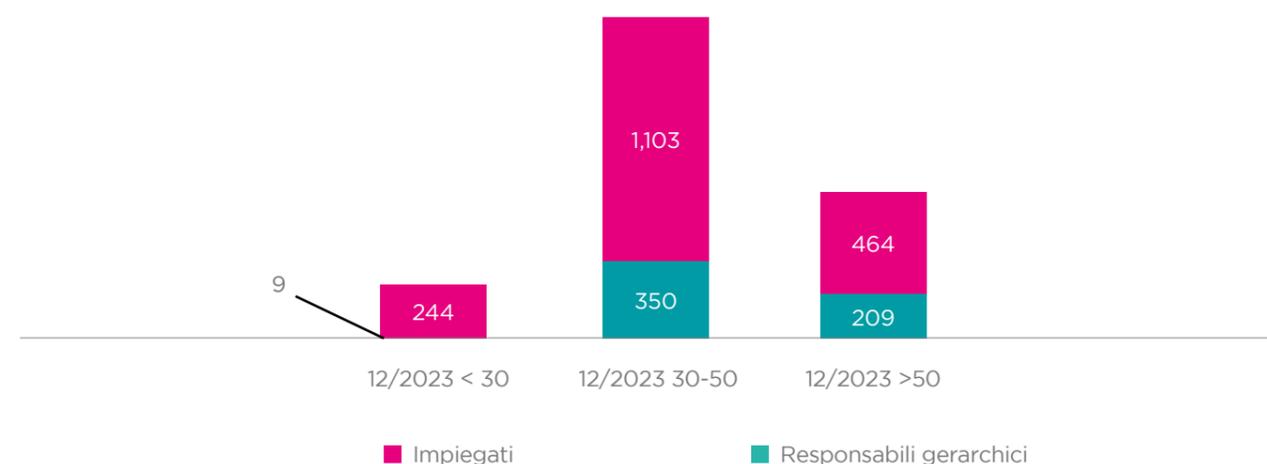
A tal fine sono state avviate una serie di iniziative, fra cui la definizione di obiettivi di miglioramento su KPI significativi, con specifico target assegnato alla famiglia professionale HR (i.e. gender balance recruiting, remunerazioni neutrali rispetto al genere).

ANZIANITÀ AZIENDALE PER GENERE



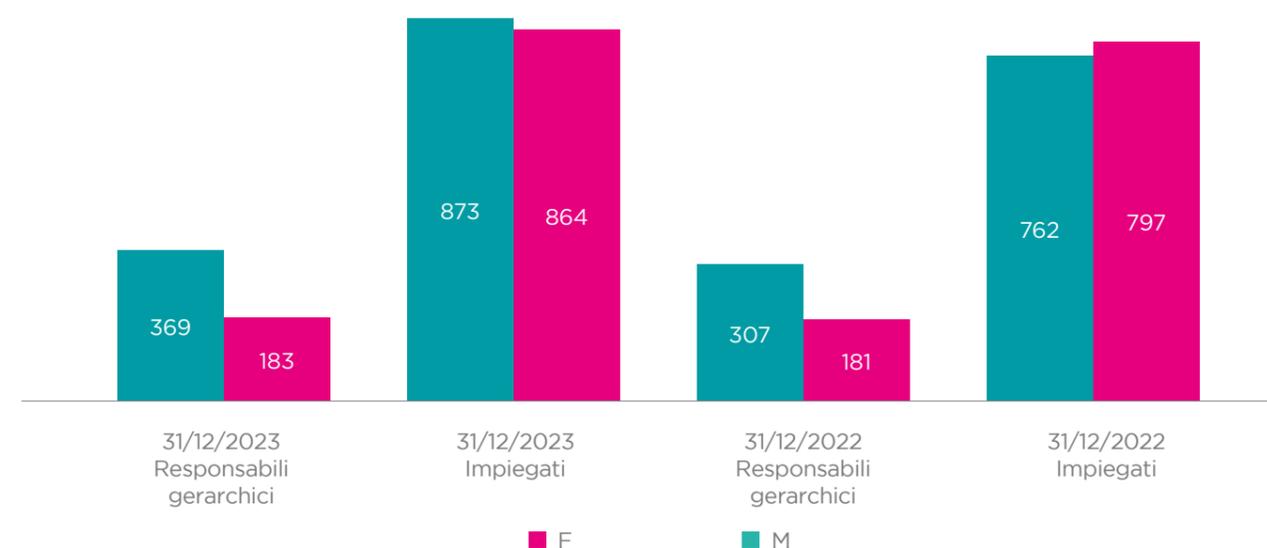
ETÀ PER CATEGORIA

Informativa GRI 405-1 b)ii) del GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016



LIVELLO GERARCHICO

Informativa GRI 405-1 b)i) del GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016

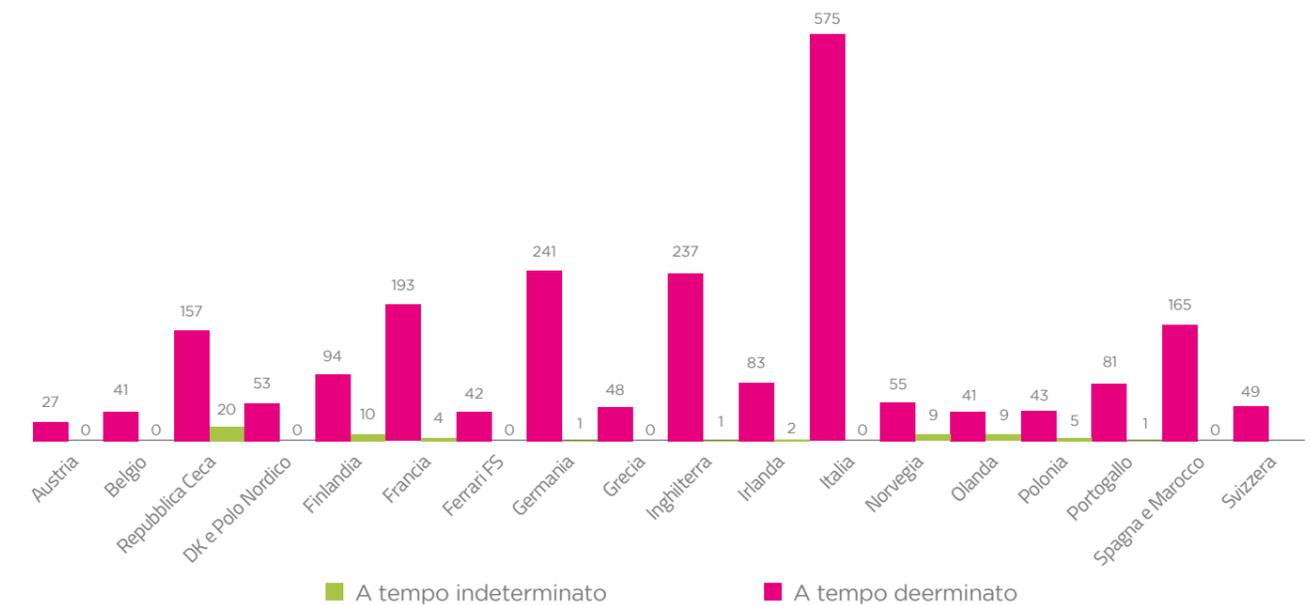


NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI, PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO

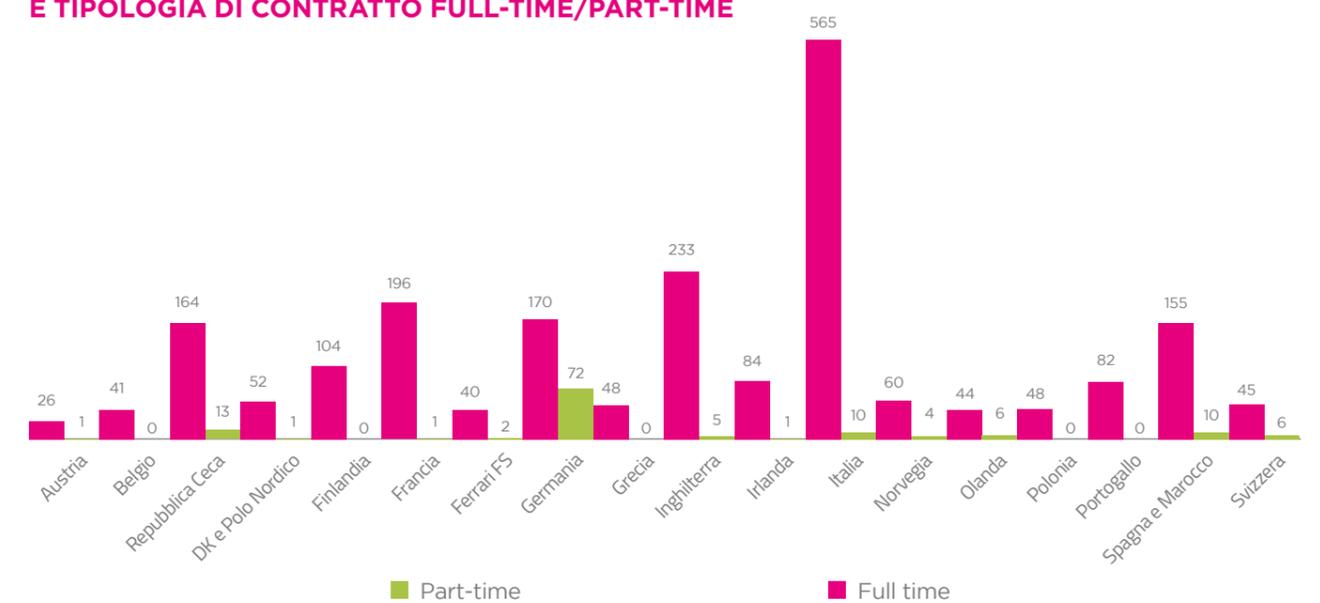
Informativa GRI 2-7 a) e b) del GRI 2: Informativa Generale 2021.

	31/12/2023	31/12/2022	31/12/2021
Tempo determinato	64	33	38
di cui donne	35	13	16
di cui uomini	29	20	22
Tempo indeterminato	2.225	2.014	2.408
di cui donne	1.012	965	1.171
di cui uomini	1.213	1.049	1.237
Totale complessivo	2.289	2.047	2.446
Full-time	2.157	1.934	2.310
di cui donne	927	871	1.059
di cui uomini	1.230	1.063	1.251
Part-time	132	113	136
di cui donne	120	107	128
di cui uomini	12	6	8
Totale complessivo	2.289	2.047	2.446

DIPENDENTI SUDDIVISI PER AREA GEOGRAFICA E TIPOLOGIA DI CONTRATTO A TEMPO DETERMINATO/INDETERMINATO



DIPENDENTI SUDDIVISI PER AREA GEOGRAFICA E TIPOLOGIA DI CONTRATTO FULL-TIME/PART-TIME





ASSUNZIONI DI NUOVI DIPENDENTI E TURNOVER DEI DIPENDENTI

Informativa GRI 401-1 a) e b) del GRI 401: Occupazione 2016

ASSUNZIONI	31/12/2023	31/12/2022	31/12/2021
% Tasso di assunzione	36,9	16,8	8,0
Per età			
N. <30 anni	219	99	62
N. 30 - 50 anni	539	196	120
N. >50 anni	111	43	14
Per genere			
N. Donne	400	129	89
N. Uomini	469	209	107
Per categoria professionale			
N. responsabili gerarchici	24	26	14
N. impiegati	845	312	182

USCITE	31/12/2023	31/12/2022	31/12/2021
% Tasso di cessazione	23,5	13,3	10,6
Per motivo			
N. Dimissioni	180	175	162
N. Licenziamento	37	37	39
N. Fondo di solidarietà	0	0	0
N. Scadenza del rapporto di lavoro (tempo determinato)	8	7	21
N. Pensione	13	20	24
N. Altro	317	29	12
Per età			
N. <30 anni	68	59	58
N. 30 - 50 anni	308	140	148
N. >50 anni	179	69	52
Per genere			
N. Donne	284	112	117
N. Uomini	271	156	141
Per categoria professionale			
N. responsabili gerarchici	77	40	37
N. impiegati	478	228	221

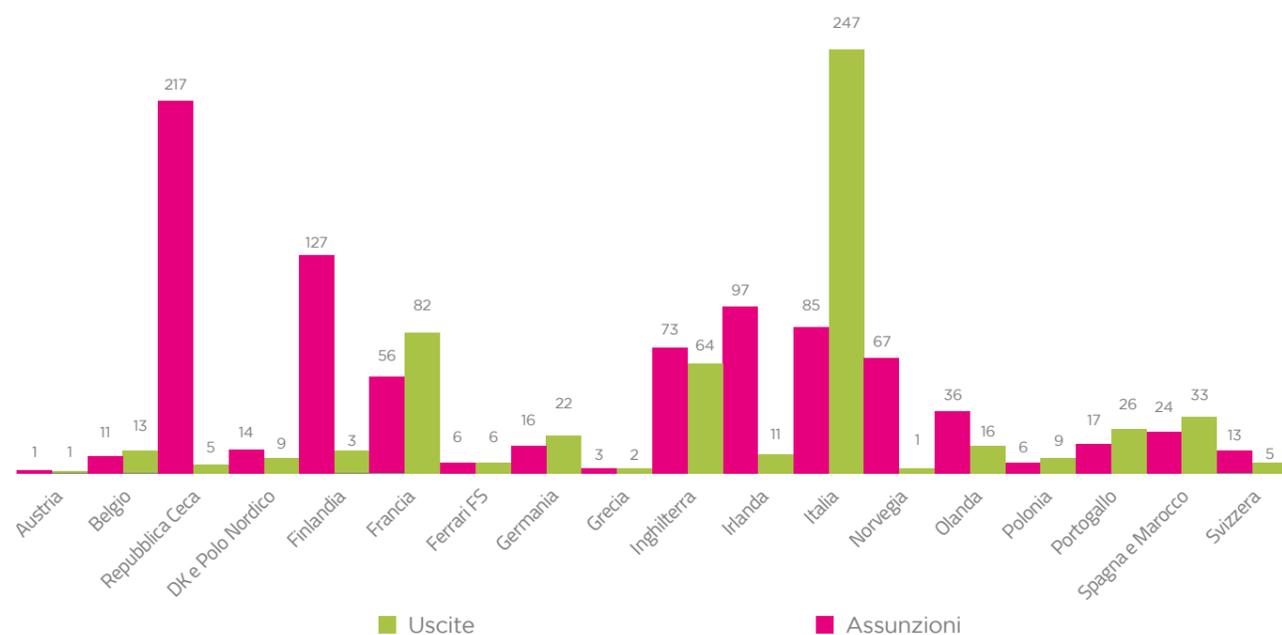
A seguito dell'acquisizione delle 5 società avvenute ad agosto 2023, si segnala che il delta tra totale assunzioni e totale uscite non corrisponde al totale dell'organico 2023. Questo deriva da errato computo delle movimentazioni di organico di persone esterne, conteggiate come dipendenti

Il numero di cessazioni del 2023 è influenzato dal demerger avvenuto in data 3 aprile 2023 con la cessione in Italia delle attività e risorse

(n.204 dipendenti) della FCA Brands HQ & Italia a Stellantis Financial Services.

Il calcolo dei tassi di assunzione e cessazione è stato effettuato sulla base dell'headcount medio (tasso assunzione: numero totale ingressi 2023 diviso organico medio 2023; tasso cessazione: numero totale uscite 2023 diviso organico medio 2023; organico medio 2023: somma dell'organico puntuale alla fine di ogni mese diviso 12).

DI SEGUITO IL TURNOVER PER AREA GEOGRAFICA DEL GRUPPO CA AUTO BANK



FORMAZIONE E SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO



Anche per il 2023 le spese destinate alla formazione del personale sul totale del perimetro del Gruppo, sono state mantenute a livelli adeguati, pur man-

tenendo continua l'attenzione ai costi. Si è continuato a privilegiare la modalità di fruizione online. In tutto il Gruppo sono state erogate oltre 1.890 gior-

nate di formazione, con una media di 11 ore a dipendente.

INFORMATIVA GRI 404-1 A)I) DEL GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016

	12/31/2023	12/31/2022	12/31/2021
N. di dipendenti formati	1.919	1.462	1.890
- di cui donne	892	680	958
- di cui uomini	1.027	782	932
N. di partecipazioni ai corsi (sessioni di formazione per dipendente)	5.539	3.234	4.921
- di cui donne	2.479	1.622	2.528
- di cui uomini	3.060	1.612	2.393
N. ore di formazione totali	24.494	15.145	17.902
- di cui donne	12.031	7.625	8.659
- di cui uomini	12.463	7.520	9.243
N. ore medie di formazione per dipendente	11	7,4	7,3
- di cui donne	9,7	7,8	7,3
- di cui uomini	11,9	7	7,3

PERCORSI MANAGERIALI
Performance Leadership Management

Attraverso il processo di “PLM”, CA Auto Bank Group garantisce l’allineamento dei comportamenti individuali con gli obiettivi annuali e a lungo termine di azienda e Azionisti. Si pone l’obiettivo di impostare una comunicazione trasparente e bi-laterale con le persone per definire come le stesse possano contribuire ai

risultati dell’organizzazione e come stiano lavorando per il raggiungimento in modo efficace degli obiettivi concordati e, infine, per fornire loro un adeguato supporto per il miglioramento e lo sviluppo. La metodologia di “Performance & Leadership Management” si poggia su due dimensioni, focalizzandosi sugli obiettivi e relativi risultati, e sulle attitudini e comportamenti individuali, al fine di rendere

le persone responsabili, coinvolgendole direttamente nel loro sviluppo. Nell’anno 2023, l’Amministratore Delegato & Direttore Generale e tutti i Material Risk Takers partecipano al PLM, così come il resto della popolazione aziendale al fine di allineare gli obiettivi strategici alle singole persone. In 4 delle 5 società recentemente acquisite viene applicato un sistema di valutazione esteso a tutti i dipendenti.

Informativa GRI 404-3 del GRI 404: Formazione e istruzione 2016

Popolazione valutata nell’anno	12/31/2023	12/31/2022	12/31/2021
Responsabili gerarchici	95,11%	96,11%	99,28%
Donne	96,72%	95,58%	99,02%
Uomini	94,31%	96,42%	99,43%
Impiegati	78,87%	91,53%	95,13%
Donne	76,62%	93,73%	95,73%
Uomini	81,10%	89,24%	94,48%



WELFARE, OCCUPAZIONE E DIALOGO CON LE PARTI SOCIALI



Il Gruppo sostiene scelte eque in materia di maternità, paternità e adozione, che incoraggiano i dipendenti a bilanciare le responsabilità dei genitori con la propria carriera. Mentre i requisiti del diritto del lavoro possono variare da paese a paese, i congedi parentali sono forniti a tutti i dipendenti nella misura necessaria per conformarsi alle normative locali. In alcuni paesi, il Gruppo supera

i requisiti locali con politiche dedicate. I tassi di rientro al lavoro e di mantenimento dopo il congedo parentale sono due indicatori chiave della capacità a medio e lungo termine della banca di offrire ai dipendenti opportunità di crescita professionale e raggiungere un equilibrio tra la propria casa e la vita lavorativa. Anche la salute finanziaria è un aspetto importante dell'equilibrio tra lavoro e

vita privata. Un'iniziativa in Italia denominata Conto Welfare consente ai dipendenti di convertire parte dei loro guadagni al lordo delle imposte in credito che possono utilizzare su una vasta gamma di prestazioni o servizi di salute, benessere, cura, istruzione e pensione. Oltre al beneficio fiscale, la società contribuisce con un ulteriore 5-10 % all'erogazione del credito.



CONGEDO PARENTALE, TURNOVER E CONTRATTI COLLETTIVI

Informativa GRI 401-3 a), b), c), e) (eccetto il tasso di fidelizzazione) del GRI 401: Occupazione 2016 e 2-30 a) del GRI 2: Informativa Generale 2021

	31/12/2023	31/12/2022	31/12/2021
Numero totale di dipendenti in organico	2.289	2.047	2.446
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nel 2023	73	83	87
- di cui donne	45	55	61
Numero di dipendenti che sono rientrati dal congedo parentale confermando la stessa posizione	53	60	62
- di cui donne	26	33	39
Numero di dipendenti che sono ancora in congedo parentale	44	24	34
Numero di dipendenti che sono rientrati dal congedo parentale cambiando posizione all'interno della medesima famiglia professionale	1	3	3
- di cui donne	1	3	3
Percentuale di rientro dal congedo parentale	74%	76%	75%
- di cui donne	60%	65%	69%
Contrattazione collettiva e sindacale			
(numero di contrattazioni collettive e sindacali effettuate nel corso dell'anno)	28	14	14
Dipendenti coperti da contratto collettivo di lavoro	1.508	1.246	1.590
(numero di dipendenti con contratto collettivo di lavoro)	66%	61%	65%

ASSENZE (NUMERO DI GIORNI DI CALENDARIO)

	31/12/2023	31/12/2022	31/12/2021
N. malattia	11.639	17.614	14.274
N. infortuni (in itinere e sul lavoro)	193	60	71
N. congedo parentale	6.523	8.800	6.624
N. congedo autorizzato (per motivi familiari, congedo speciale)	2.070	818	1.755
N. altri motivi	205	36	138
Totale	20.630	27.328	22.862

BENESSERE E SICUREZZA DEI LAVORATORI



LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Per quanto riguarda la gestione delle risorse umane si evidenziano le seguenti attività svolte durante l'anno.

Sviluppo organizzativo

Sono proseguite nel 2023 le attività di rafforzamento del presidio centrale di svariati processi relativi alla gestione delle risorse umane e ai meccanismi di Governance. Fra le attività cui si è posta maggiore attenzione si possono citare:

- La revisione della struttura organizzativa di primo livello di CA Auto Bank con l'obiettivo di divenire - all'interno di Crédit Agricole Consumer Finance - un player pan-europeo indipendente e multi-brand nel business dei finanziamenti e della mobilità, e con la cessione tramite ramo d'azienda delle attività e delle persone dell'ente FCA Brands HQ & Italia a Stellantis Financial Services Italy.
- l'integrazione delle attività di Finance e di Credit

del mercato Italia all'interno dei dipartimenti rispettivamente di Finance e di Credit di CA Auto Bank HQ, con l'obiettivo di ottimizzare il coordinamento delle attività.

- lo spostamento della responsabilità del New Banking Product (precedentemente gestito dal mercato Italia) all'ente di primo livello di CA Auto Bank "Sales & Marketing".
- Il lancio della nuova organizzazione di Drivalia, con la creazione degli enti di HQ e il coordinamento funzionale sui mercati esteri, che rispondono gerarchicamente al Country Manager di CA Auto Bank.
- Il completamento delle attività in Olanda per l'acquisizione da parte della controllata CA Auto Finance Nederland B.V. della società Findio N.V. da CA Consumer Finance Nederland B.V. avvenuta a febbraio 2023, e successivo avvio delle attività di trasferimento di tutte le attività e dei dipendenti, tramite fusione per incorpora-

zione nella stessa CA Auto Finance Nederland BV, con completamento al 1 gennaio 2024.

L'acquisizione da terzi in data 1 agosto 2023 delle società:

- Drivalia Lease Czech Republic s.r.o. (già vecchio nome: Leaseplan Czech Republic)
- Fleet Insurance Plan (partecipata Drivalia Lease Czech Republic s.r.o.)
- Drivalia Lease Finland Oy (già vecchio nome: Leaseplan Finland Oy)
- Drivalia Lease Ireland Ltd (già vecchio nome: ALD Automotive)
- Drivalia Lease Norge AS (già vecchio nome: ALD Automotive AS)

Salute e sicurezza sul lavoro

Tutte le società del gruppo osservano scrupolosamente le normative di legge relative alla sicurezza sul lavoro.

CA Auto Bank S.p.A., nel mercato italiano, gestisce i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori nelle seguenti fasi:

- valutazione dei rischi;

- individuazione e predisposizione delle misure e delle procedure di prevenzione e di protezione;
- definizione di un piano di interventi nell'ambito di un programma per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza;
- realizzazione degli interventi pianificati nell'ambito del programma;
- definizione dei programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- gestione del rischio residuo.

CA Auto Bank S.p.A., nel mercato italiano, ha inoltre offerto gratuitamente ai dipendenti la possibilità di effettuare test di prevenzione delle patologie:

- Epatite C (test HVC)
- Cardiovascolari (test ipertensione)
- Diabete

Oltre alla possibilità di usufruire della somministrazione del vaccino antinfluenzale.

CA Auto Bank S.p.A. (nella figura del datore di lavoro) con la collaborazione del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione e dei Medici Competenti, previa consultazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, elabora e mantiene aggiornato il documento di valutazione dei rischi. L'ultimo aggiornamento del documento era stato effettuato il 31 agosto 2023.

La valutazione ed il relativo documento vengono aggiornati ogni qualvolta ci siano

delle significative modifiche dell'organizzazione aziendale, tale da incidere sull'esposizione al rischio dei lavoratori ed a seguito della valutazione biennale del rischio da stress lavoro correlato.

Stress Lavoro Correlato

CA Auto Bank S.p.A. valuta lo stress lavoro correlato con cadenza biennale, salvo modifiche del processo produttivo e dell'organizzazione del lavoro significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori. L'ultimo aggiornamento è del mese di luglio 2023 e colloca il livello di rischio in area verde (rischio non rilevante).

Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza

Tutti i soggetti (Dirigenti, Preposti, Lavoratori per la sicurezza, RLS, Addetti all'emergenza e Primo soccorso) coinvolti a vario titolo nel sistema preventivo e permanente di gestione della Sicurezza ricevono una formazione adeguata allo svolgimento del loro ruolo; sono formati con corsi base, specifici e d'aggiornamento, erogati in modalità e-learning, i Dirigenti/Preposti/ Lavoratori e RL, mentre gli addetti al primo soccorso ed evacuazione in presenza con docenti esterni. La formazione viene erogata durante le ore di lavoro retribuite e viene valutata con test finale.

Tutti i documenti inerenti alla formazione (registro presenza,

test finale e attestati) sono archiviati in formato elettronico nell'ufficio del Servizio Prevenzione e Protezione.

Infortuni sul lavoro

Nel corso del periodo di rendicontazione si sono verificati nel gruppo 13 infortuni, di cui 8 sul luogo di lavoro e 5 in itinere, rispetto al totale dei dipendenti al 31 dicembre 2023.

Il dettaglio del totale infortuni per paese è il seguente: n.3 si sono verificati in Italia (di cui 2 sul lavoro), n.4 in Francia di cui 3 al lavoro), n.2 in Portogallo (di cui 1 al lavoro) e n.4 in Spagna (di cui 2 al lavoro).

Nessuno degli infortuni ha avuto conseguenze rilevanti sulla vita e sulla salute dei dipendenti. Nell'attività lavorativa svolta all'interno del gruppo (impiegati videoterminali) non sono previsti dispositivi di protezione individuali (DPI) e dispositivi di protezione collettivi (DPC).





SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Informativa GRI 403-9 a) iii) e v) del GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018

Tasso di infortunio	31/12/2023	31/12/2022	31/12/2021
Numero infortuni avvenuti sul luogo di lavoro	8	12	2
Indice di frequenza			
pari a (nr infortuni* 1 milione) / (ore retribuite dai dipendenti ordinari, comprensive delle ore lavorate ordinarie più gli straordinari del dipendente, ed escluse le principali cause di assenza, ferie, giorni di malattia, cassa integrazione guadagni, ecc.)= 4.370.334	2,0	3,47	0,46

Dettaglio infortuni per mercato	31/12/2023	31/12/2022	31/12/2021
Francia	3	3	1
Italia	2	1	2
Portogallo	1	1	-
Spagna & Marocco	2	5	-
UK	-	2	-
Totale	8	12	3

Il numero di dipendenti del Gruppo Leasys che hanno avuto un infortunio nel corso del 2022 è pari a 2.

CLUSTER DIRITTI UMANI

I TEMI DI SOSTENIBILITÀ MATERIALI

DIVERSITÀ, PARI OPPORTUNITÀ E DIRITTI UMANI

DIVERSITÀ, PARI OPPORTUNITÀ E DIRITTI UMANI



Il rispetto dei diritti fondamentali delle persone rappresenta per il Gruppo CA Auto Bank un driver importante per il suo ruolo di intermediario e nella catena di valore che coinvolge non solo gli stakeholder del Gruppo, ma soprattutto i suoi dipendenti. Tutte le società del Gruppo rispettano e operano per garantire il diritto alla diversità e alle pari opportunità per tutti i dipendenti. Per il Gruppo CA Auto Bank il Codice di Condotta (qui di seguito il “Codice”) costituisce un importante strumento finalizzato ad assicurare un ambiente di lavoro che incarni i più elevati standard etici di condotta aziendale. Il Codice, infatti, comprende una specifica sezione dedicata ai temi sociali e ambientali, fornendo linee guida al fine di prevenire e condannare trattamenti discriminatori, preservare la diversità e l’uguaglianza di genere e sostenere la lotta contro le molestie. Inoltre, due principi ivi contenuti sono

specificamente dedicati ad assicurare l’applicazione di una strategia di tutela dell’ambiente e di supporto alla comunità. Il sistema di integrità di CA Auto Bank pone quindi le basi per il governo societario del Gruppo e include un quadro critico di principi, politiche e procedure. Il sistema di whistleblowing consente di segnalare violazioni del Codice e di qualsiasi altra norma, legge e regolamento (emanati sia a livello nazionale che UE) applicabili alle società del Gruppo (ovvero controllate e branches). Infatti, conformemente alle previsioni contenute nella Circolare n. 285 di Banca d’Italia, tale sistema consente ai dipendenti di segnalare atti o fatti che potrebbero costituire una violazione delle regole della banca. Il Codice di condotta del Gruppo CA Auto Bank formalizza e sancisce chiaramente l’impegno di tutte le società del Gruppo nella gestione delle segnalazioni provenienti dal personale, affinché esse siano ana-

lizzate con la dovuta diligenza e adeguatamente indagate. Il personale identificato quale responsabile dell’analisi di tali segnalazioni valuta, innanzitutto, le accuse espresse di violazione del Codice, o di tutte le altre normative applicabili. Inoltre, deve altresì riservare la dovuta attenzione a qualsiasi altra espressione di preoccupazione o segnalazione di problema sollevate dal personale dipendente in quanto anch’esse circostanze che devono essere oggetto di opportuno approfondimento. Infine, l’attività di analisi può essere svolta ricorrendo, se ritenuto necessario, a personale qualificato o esperti in materia. Qualora vengano rilevati ed accertati comportamenti illeciti, le necessarie ed opportune azioni correttive sono applicate indipendentemente dal livello o dalla posizione gerarchica del personale coinvolto. Tutti i casi investigati sono tracciati fino alla risoluzione finale. La riservatezza è

un principio fondamentale, ad eccezione di alcune limitazioni derivanti dalla normativa locale, le segnalazioni possono essere inviate su base anonima. Tutte le informazioni fornite e l’identità dell’individuo che redige la segnalazione sono condivise in base al principio “need-to-know” con coloro responsabili dell’attività di valutazione della segnalazione stessa, di indagine della potenziale violazione e che hanno il potere di intraprendere le relative azioni correttive. Qualsiasi forma di ritorsione non è ammessa né tollerata: il Gruppo CA Auto Bank proibisce espressamente a qualsiasi membro della società atti o atteggiamenti vendicativi o discri-

minatori nei confronti di coloro che hanno inviato una segnalazione o collaborato durante l’attività di indagine. Chiunque adotti comportamenti ritorsivi contro tali individui sarà soggetto ad azioni disciplinari estendibili fino al licenziamento. I principi fondamentali che ispirano la condotta del Gruppo proibiscono infatti, nei confronti di ciascun dipendente, qualsiasi forma di retrocessione, licenziamento, sospensione, minaccia, molestia, costrizione a determinate azioni o atti intimidatori a seguito di denuncia, in buona fede, di un comportamento non etico, o a causa della partecipazione a un’indagine su fatti o atti contrari al Codice. Il Gruppo CA

Auto Bank condivide, e il suo Codice di Condotta recepisce, i principi della “Dichiarazione universale dei diritti dell’uomo” delle Nazioni Unite (“ONU”), le Convenzioni dell’Organizzazione Internazionale del Lavoro (“OIL”) e le Linee Guida dell’Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (“OCSE”) per le imprese multinazionali. Non sono stati riscontrati episodi di discriminazione durante l’anno. Il Gruppo applica in maniera strutturale politiche retributive mirate alle pari opportunità e alla non discriminazione (sia sulla componente fissa sia variabile).

DIPENDENTI

Informativa GRI 2-7: Informativa generale 2021

	31/12/2023	31/12/2022	31/12/2021
N. Totale dipendenti	2.289	2.047	2.446
Età media	43,6	44,5	44,6
N. presenza femminile	1.047	978	1.187
di cui Responsabili gerarchici	183	181	204
di cui impiegati	864	797	983
Part-time			
n. dipendenti con contratto part-time	132	113	136
di cui donne	120	107	128
di cui uomini	12	6	8

CLUSTER LOTTA ALLA CORRUZIONE

I TEMI DI SOSTENIBILITÀ MATERIALI

LOTTA ALLA CORRUZIONE E INTEGRITÀ NEL BUSINESS

LOTTA ALLA CORRUZIONE E INTEGRITÀ NEL BUSINESS



Il Gruppo CA Auto Bank ha adottato dei principi guida, al fine di identificare e applicare i più elevati standard etici nell'esercizio del proprio business, attraverso l'adozione del Codice di condotta di Gruppo (qui di seguito il "Codice"). Tale documento costituisce la pietra miliare della condotta di Gruppo la quale deve basarsi sul concetto fondamentale ed imprescindibile di integrità su cui si fonda il governo societario del Gruppo e che include principi, policies e procedure risultanti dalla combinazione dell'esperienza aziendale, della ricerca sempre aggiornata del perimetro normativo di riferimento e delle migliori pratiche operative, unitamente all'analisi critico-comparativa dell'etica e della conformità aziendale.

Il tema dell'anticorruzione è attualmente incluso nel Codice di condotta di CA Auto Bank

(documento pubblicato nella intranet aziendale e pertanto comunicato attraverso tale canale alla totalità dei dipendenti), così come il conflitto di interessi, argomento trasversale tra le funzioni aziendali. In particolare, poiché la lotta alla corruzione è considerata di importanza cruciale per il perseguimento dell'obiettivo più elevato del bene collettivo sia della società che della comunità in cui viviamo ed operiamo, il Gruppo CA Auto Bank aderisce e rispetta i valori di onestà, integrità, lealtà, trasparenza, imparzialità.

L'anticorruzione include tutti quei principi fondamentali atti all'applicazione di idonee misure finalizzate a prevenire, rilevare e mitigare eventuali pratiche corruttive prevedendo "tolleranza zero" in caso di rilevazione di comportamenti corruttivi. Altre aree opportunamente disciplinate e mo-

nitorate includono omaggi e inviti, agevolazioni nei pagamenti, conflitti di interessi, patronage, attività di sponsorizzazione e di lobby le quali sono da ritenersi altamente sensibili e, come tali, debitamente regolate nell'ambito del quadro normativo di Gruppo e conseguentemente integrate nei relativi processi.

Il Rischio viene mitigato dal Programma anticorruzione a livello di Gruppo, il quale include differenti presidi, tra cui il risk mapping, il piano di Formazione periodica ed il set di Controlli interni

CA Auto Bank si è dotata da tempo di un Modello Organizzativo ex D.lgs 231/2001 che contiene, tra le altre, la descrizione dei principi in materia Anticorruzione.

Nel corso del 2023 non si sono verificati eventi che abbia-

no avuto un impatto negativo sull'integrità del business, in particolare eventi legati a corruzione o comportamenti contrari alla libera concorrenza. Inoltre, il portale dedicato alle segnalazioni di potenziali irregolarità (whistleblowing) che la banca ha messo a disposizione di tutti i dipendenti e di terzi non ha ricevuto alcun tipo di segnalazione al riguardo.

Al fine di rafforzare ulteriormente la cultura dell'integrità del business in tutto il Gruppo, il Consiglio di Amministrazione di CA Auto Bank ha approvato nel luglio 2022 un'apposita Policy sull'Anti-corruzione e ha nominato l'Head of Compliance, Supervisory Relations & Data Protection come Referente Anticorruzione nel maggio 2023.

I principi descritti nella politica anticorruzione derivano dall'impegno di CA Auto Bank nei confronti dell'integrità e di un modo sostenibile di fare affari. Attraverso questa Politica e i suoi principi, il Consiglio di Amministrazione di CA Auto Bank, l'Amministratore Delegato e Direttore Generale, nonché il resto del top management richiedono esplicitamente al Gruppo di aderire ai valori fondamentali di integrità, trasparenza e responsabilità, coerentemente in tutto il Gruppo e in tutte le giurisdizioni in cui si svolgono gli affari, e per promuovere la cultura della conformità in cui la corruzione non è mai accettabile.

Nell'ottica di proseguire nell'attività di rafforzamento del proprio programma Anticorruzione, CA Auto Bank ha erogato nel corso del 2023 a tutti i dipendenti del Gruppo una nuova formazione on-line sull'Anti-corruzione e una revisione della mappatura del rischio anticorruzione in tutte le società.

Tenendo conto anche della crescente attenzione delle Autorità italiane e comunitarie in materia di Anticorruzione e dell'incremento di nuovi schemi di reato, la Società continuerà a monitorare l'evoluzione del quadro normativo e delle best practice di mercato al fine di valorizzare adeguatamente l'attuale sistema di prevenzione applicato ai processi e al business del Gruppo.

Per quanto riguarda il mercato italiano, il 16 novembre 2022 il Consiglio dell'Anac (Autorità Nazionale Anticorruzione) ha approvato il Piano Nazionale Anticorruzione (PNA) 2022 che mira a rafforzare l'integrità pubblica e la progettazione di un'efficace prevenzione della corruzione nel pubbliche amministrazioni, e nel contempo a semplificare e velocizzare le procedure amministrative.

RISPETTO DELLA NORMATIVA FISCALE

Il Gruppo CA Auto Bank svolge la propria attività in ambito fiscale attraverso la definizione, da parte della capogruppo, di indirizzi e linee guida, principi e regole di attuazione della normativa tributaria a favore delle società direttamente o indirettamente possedute, allo scopo di assicurare il rispetto delle normative fiscali e di contenimento del rischio fiscale, inteso come rischio di operare in violazione di norme di natura tributaria ovvero in contrasto con i principi o con le finalità dell'ordinamento nelle diverse giurisdizioni in cui il Gruppo opera.

Il Gruppo ha instaurato un rapporto di massima trasparenza e piena collaborazione con l'Autorità fiscale: in quest'ottica, CA Auto Bank ha promosso nel corso degli anni l'adesione a forme di interlocuzione (ruling unilaterali e bilaterali) al fine di realizzare forme di relazione rafforzate con le autorità fiscali. La funzione Tax è la struttura aziendale di CA Auto Bank che:

- monitora la normativa esterna e si assicura di tradurla in linee guida, processi e procedure
- interne di Gruppo;
- identifica nel continuo ed interpreta la normativa fiscale applicabile alle società del Gruppo (società bancarie e commerciali) in modo da assicurare una interpretazione univoca e condivisa;
- valuta gli impatti delle norme

applicabili sui processi aziendali e la conseguente valutazione di modifiche procedurali volte ad assicurare il presidio dei rischi di non conformità.

Il presidio fiscale si esplica attraverso il coinvolgimento della funzione Tax nelle attività di pianificazione, definizione delle scelte aziendali e dei prodotti.

Particolare attenzione è dedicata a mitigare l'incertezza interpretativa che nasce da norme complesse: al fine di mitigare detto rischio, frequente è la interlocuzione con le Autorità Fiscali attraverso la sottoposizione di ruling.

Alla funzione Tax sono assegnate inoltre, in qualità di presidio specialistico fiscale, attività di tax compliance.

Con riferimento a queste ultime attività, la funzione Tax definisce il sistema di monitoraggio e di controllo del rischio fiscale afferente ai processi aziendali, esegue le previste attività di presidio di primo livello, mentre la funzione Compliance supervisiona il corretto espletamento delle attività di compliance nonché il rispetto delle metodologie e degli standard definiti acquisendo le risultanze e coordinando la rendicontazione periodica. Al fine di assicurare un adeguato livello di gestione e controllo del rischio fiscale, la funzione

Tax ha definito ed implementato una procedura di gestione degli adempimenti tributari nella quale sono state identificate le "aree di rischio fiscale" tramite un collegamento tra gli adempimenti fiscali ed i processi/prodotti rilevanti sotto l'aspetto fiscale. Tramite questa procedura sono dettagliatamente identificati i rischi fiscali potenziali derivanti dalle attività delle società del Gruppo CA Auto Bank.

Per ogni adempimento fiscale applicabile alle società del Gruppo sono state pertanto predisposte delle linee guida di comportamento operativo e gestionale sotto il profilo fiscale per le varie funzioni aziendali coinvolte nella gestione dei processi di business e/o nella gestione dell'adempimento fiscale. Tali linee guida costituiscono la base di supporto anche per lo svolgimento delle attività di presidio di secondo livello che sono assegnate ad organizzazioni terze.

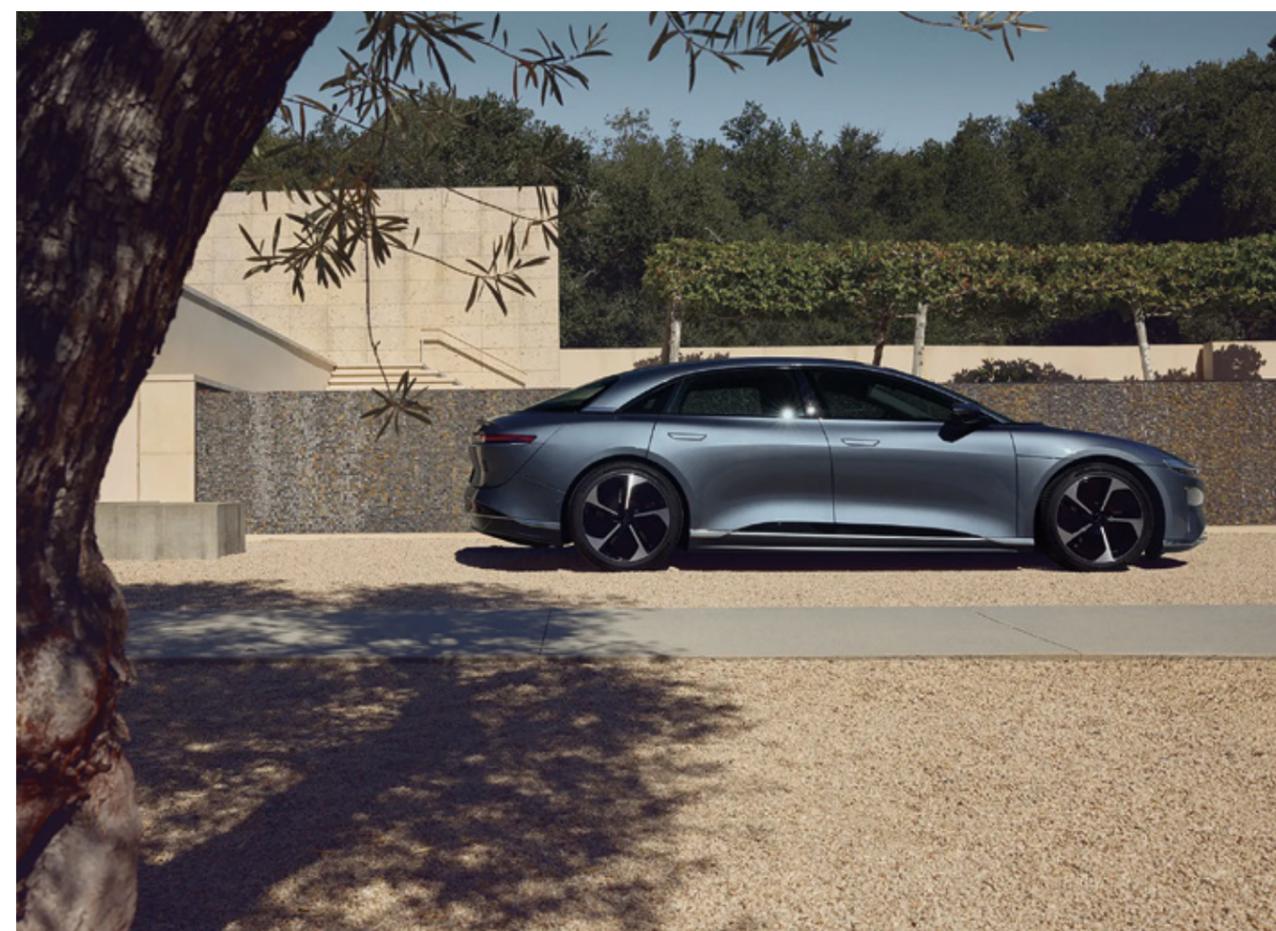
Nel dettaglio la valutazione del rischio fiscale è svolta adottando la metodologia definita dalla funzione Compliance. Viene determinato il rischio potenziale e viene effettuata una valutazione di adeguatezza e di efficacia dei presidi organizzativi e di controllo.

Nel corso del 2023 il Gruppo ha rilevato imposte sul reddito di competenza dell'esercizio per 158 milioni di euro.

Per quanto riguarda le imposte sul reddito, CA Auto Bank ha esercitato l'opzione per il regime della branch exemption. Pertanto, i redditi delle stabili organizzazioni estere sono tassati nel Paese di localizzazione.

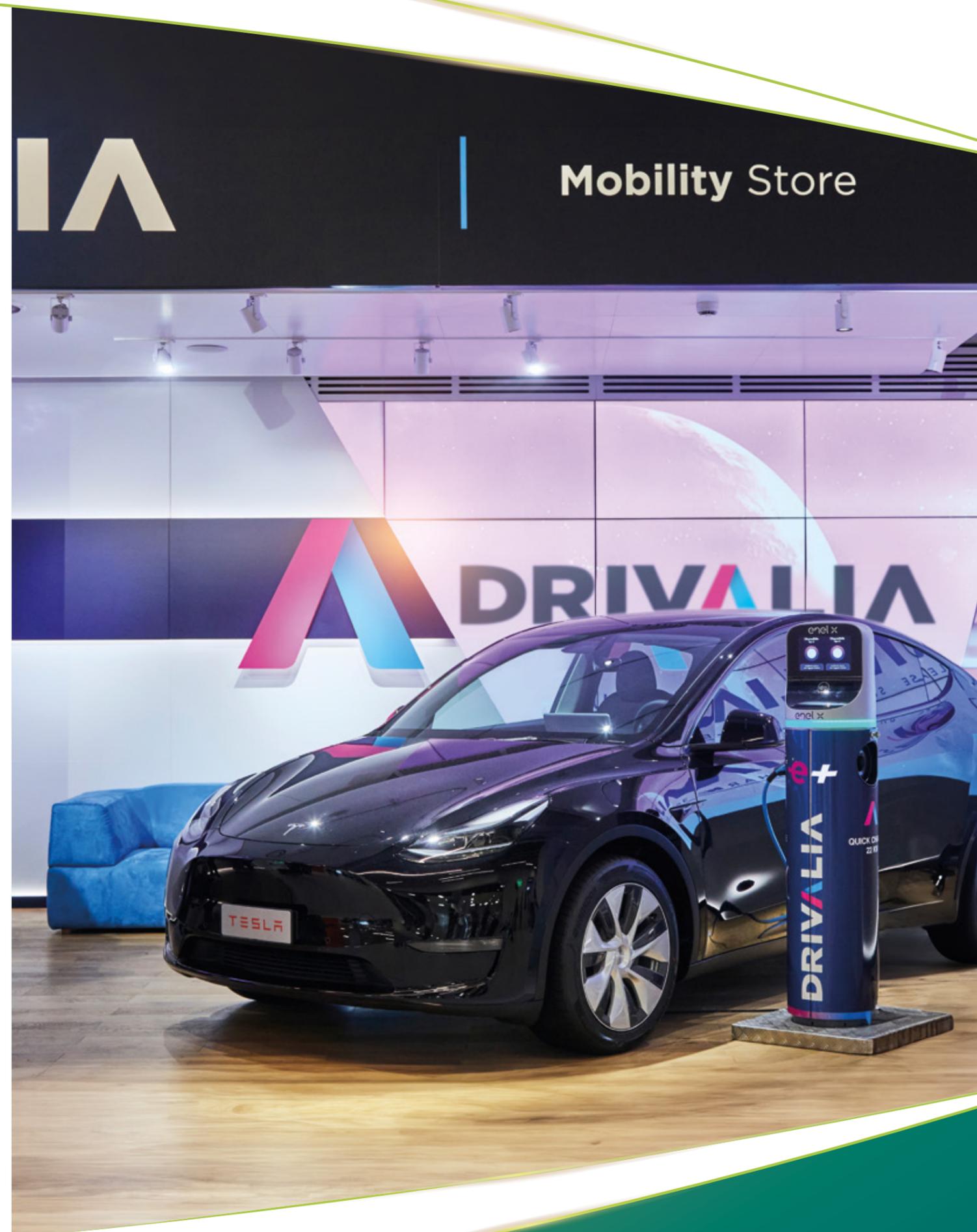
Si riporta qui di seguito l'Informativa al Pubblico Stato Per Stato al 31/12/2023¹⁶ con l'elenco delle società del Gruppo

po per località di insediamento, natura dell'attività svolta, margine di intermediazione, numero dipendenti, utile o perdita d'esercizio e relative imposte:



15: CAAB-BILANCIO-CONSOLIDATO 31/12/2023

LOCALITA' GEOGRAFICA DI INSEDIAMENTO	SOCIETA'	NATURA DELL'ATTIVITA'	MARGINE DI INTERMEDIAZIONE (dati in migliaia di euro)	NUMERO DI DIPENDENTI SU BASE EQUIVALENTE A TEMPO PIENO	UTILE O PERDITA PRIMA DELLE IMPOSTE (dati in migliaia di euro)	IMPOSTE SULL'UTILE O SULLA PERDITA (dati in migliaia di euro)
AUSTRIA	CA AUTO BANK GMBH	BANCHE	5.578	27	1.540	1.614
BELGIO	CA AUTO BANK S.P.A. (BELGIAN BRANCH)	BANCHE	10.466	41	3.672	2.716
REP. CECA	DRIVALIA LEASE CZECH REPUBLIC S.R.O.	NON FINANZIARIE	(4.072)	177	8.178	2.840
DANIMARCA	CA AUTO FINANCE DANMARK A/S	FINANZIARIE	10.141	38	2.289	1.811
	DRIVALIA LEASE DANMARK A/S	NON FINANZIARIE	(5.704)	12	1.914	2.400
FINLANDIA	CA AUTO FINANCE DANMARK A/S FILIAL I FINLAND	FINANZIARIE	(15)	1	(464)	(353)
	DRIVALIA LEASE FINLAND OY	NON FINANZIARIE	400	104	6.015	4.807
	CA AUTO BANK S.P.A. (FRENCH BRANCH)	BANCHE	23.433	120	13.306	7.898
FRANCIA	FL LOCATION AUTO	FINANZIARIE	-	-	-	-
	DRIVALIA FRANCE S.A.S.	NON FINANZIARIE	(3.335)	77	(3.206)	(2.999)
	DRIVALIA LEASE FRANCE S.A.	FINANZIARIE	21.727	-	20.408	15.774
	CA AUTO BANK S.P.A. (GERMAN BRANCH)	BANCHE	97.774	229	83.018	57.117
GERMANIA	CA VERSICHERUNGSSERVICE GMBH	NON FINANZIARIE	1.799	13	586	439
	FERRARI FINANCIAL SERVICES GMBH	FINANZIARIE	29.063	42	18.359	13.213
	CA AUTO BANK G.M.B.H. (HELLENIC BRANCH)	BANCHE	1.201	41	296	15
GRECIA	DRIVALIA LEASE HELLAS SM S.A.	NON FINANZIARIE	6.269	7	3.942	2.830
	CA AUTO INSURANCE HELLAS S.A.	NON FINANZIARIE	429	-	360	279
	CA AUTO BANK S.P.A. (IRISH BRANCH)	BANCHE	88	2	(556)	(489)
IRLANDA	CA AUTO REINSURANCE DAC	NON FINANZIARIE	10.784	3	8.641	7.495
	DRIVALIA LEASE IRELAND LTD	NON FINANZIARIE	(1.850)	80	8.672	7.597
	CA AUTO BANK S.P.A.	BANCHE	252.270	465	346.847	282.148
ITALIA	DRIVALIA S.P.A.	NON FINANZIARIE	25.089	110	88.661	84.076
MAROCCO	DRIVALIA LEASE ESPAÑA S.A.U. (MOROCCAN BRANCH)	FINANZIARIE	1.364	3	716	386
NORVEGIA	CA AUTO FINANCE NORGE AS	FINANZIARIE	76	1	(519)	(395)
	DRIVALIA LEASE NORGE AS	NON FINANZIARIE	(4.903)	64	1.193	1.353
	CA AUTO FINANCE NEDERLAND B.V.	FINANZIARIE	5.385	33	964	729
OLANDA	FINDIO N.V.	FINANZIARIE	8.146	16	1.620	1.216
	DRIVALIA LEASE NEDERLAND B.V.	NON FINANZIARIE	(2)	1	(159)	(129)
POLONIA	CA AUTO BANK S.P.A. S.A. (POLSKA BRANCH)	BANCHE	10.906	46	7.872	6.348
	DRIVALIA LEASE POLSKA SP Z O.O.	FINANZIARIE	859	2	(351)	(287)
PORTOGALLO	CA AUTO BANK S.P.A. (PORTUGUESE BRANCH)	BANCHE	8.781	44	5.508	4.080
	DRIVALIA PORTUGAL S.A.	NON FINANZIARIE	(2.884)	38	966	593
	CA AUTO FINANCE UK LTD.	FINANZIARIE	47.551	143	24.073	18.416
REGNO UNITO	DRIVALIA LEASE UK LTD.	FINANZIARIE	4.476	5	33.142	25.303
	DRIVALIA UK LTD	NON FINANZIARIE	(1.276)	90	7.177	5.941
	CA AUTO BANK S.P.A. (SPANISH BRANCH)	BANCHE	33.494	86	38.576	26.997
SPAGNA	DRIVALIA LEASE ESPAÑA S.A.U.	FINANZIARIE	8.435	-	14.268	10.689
	DRIVALIA ESPAÑA S.L.U.	NON FINANZIARIE	(1.233)	76	1.701	1.275
SVEZIA	CA AUTO FINANCE SVERIGE AB	FINANZIARIE	570	1	(1.016)	(792)
SVIZZERA	CA AUTO FINANCE SUISSE SA	FINANZIARIE	17.676	51	9.197	7.302
Totale società Gruppo			618.943	2.289	757.262	600.113
Rettifiche di consolidamento			(60.651)		(203.209)	(199.907)
Totale Gruppo			558.292		554.053	400.206



NOTA METODOLOGICA

Sebbene il Gruppo CA Auto Bank sia esente per legge dall'obbligo di redigere una Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario (DNF) nel 2023, ha scelto di redigere il Voluntary ESG Report, che sintetizza gli impegni, le politiche, i processi e i risultati del Gruppo in materia ambientale, sociale, gestione del personale e questioni relative ai diritti umani. Il Voluntary ESG Report del Gruppo CA Auto Bank è redatto in conformità ai GRI Standards 2021 secondo l'opzione di rendicontazione "with reference to". Gli "Standards GRI" costituiscono il modello attualmente più diffuso e riconosciuto in campo internazionale in materia di rendicontazione non finanziaria. Il Voluntary ESG Report, sottoposto ad esame limitato da parte di PricewaterhouseCoopers S.p.A. (PwC S.p.a.), è pubblica-

to sul sito internet corporate. Il Gruppo CA Auto Bank fornisce ai propri stakeholder comunicazione inerente i temi non finanziari individuati come rilevanti alla luce dell'analisi di materialità svolta, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo con l'obiettivo di assicurarne la comprensione del modello organizzativo, delle politiche, dei principali rischi e degli indicatori di prestazione. L'individuazione e la scelta dei contenuti del presente Voluntary ESG Report sono state effettuate in modo da assicurare la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, del loro andamento, dei loro risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse, anche in considerazione dei principi dei GRI Standards di rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità e completezza. La decisione di mantenere invariata l'analisi di mate-

rialità rispetto a quella effettuata da FCA Bank, afferente all'anno di rendicontazione 2022, riflette la volontà dell'organizzazione di andare in continuità con quanto svolto in passato per modificare l'analisi di materialità negli esercizi futuri, in linea con i cambiamenti normativi e metodologici imminenti (CSRD, ESRS, doppia materialità) in maniera tempestiva, strategica e strutturata ed in linea con le attese degli Stakeholder. Per ulteriori dettagli riguardo la metodologia di elaborazione della suddetta analisi di materialità 2022 (FCA Bank), si rimanda al documento di Relazione e Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2022 della Società.¹⁷ Si noti che la rendicontazione del presente Voluntary ESG Report concerne esclusivamente il periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023.

lità delle funzioni e degli organi del Gruppo coinvolti nella predisposizione, approvazione e pubblicazione.

facendo ricorso all'uso di stime ove necessario. Si riportano di seguito le formule e le assunzioni utilizzate per il calcolo degli indicatori quantitativi, ove non espressamente previsti dai GRI Standard.

PROCESSO DI RENDICONTAZIONE

Tutte le strutture aziendali contribuiscono alla redazione dei contenuti del presente Voluntary ESG Report 2023. La raccolta dei dati è centralizzata ed il processo di rendicontazione

ha seguito una policy interna, denominata "17.G.04. ESG Policy", pubblicata sulla intranet aziendale. Il presente documento disciplina il processo, le attività, i ruoli e le responsabi-

PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Il perimetro di rendicontazione del Voluntary ESG Report su base volontaria del Gruppo CA Auto Bank coincide con il perimetro del Bilancio Consolidato relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023, come specifi-

cato nella "Parte A - Politiche contabili, A.1 - Parte generale, Sezione 3 - Area e metodi di consolidamento" della Nota integrativa. I dati quantitativi direttamente misurabili sono stati riportati

INDICE DEI CONTENUTI GRI

Dichiarazione d'uso	Il Gruppo CA Auto Bank ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023 con riferimento agli Standard GRI	
Utilizzo GRI 1	GRI 1 - Principi fondamentali - versione 2021	
STANDARD GRI UNIVERSAL STANDARDS	INFORMATIVA	NUMERO DI PAGINA
2-1	Dettagli organizzativi	6-8
2-2	Entità incluse nel reporting della sostenibilità dell'organizzazione	90-94
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	95-96
2-5 b)	Assurance esterna	94, 98-101
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	57-60
2-7 a), b) i), ii), iv), v)	Dipendenti	72-73
2-9 a), b) e c)	Struttura e composizione della governance	9-13, 26-29
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	2
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	50-51, 65
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	20-25
2-30	Contratti collettivi	81
GOVERNANCE		
201-1 a)	Valore economico diretto generato e distribuito	64
205-2 b)	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	88-89
205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	88-89
206-1	Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	88-89
207-1 a), iii)	Approccio alle imposte	90-92
207-2 a), ii) iii)	Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio	90-92
207-3 a), i)	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni correlate alle imposte	90-92
207-4 a), b), i), ii), iii), vi) ix) e c)	Reportistica per Paese	92

¹⁷: Gruppo FCA Bank - Bilancio Consolidato 31.12.2022

ENVIRONMENT		NUMERO DI PAGINA
302-1	Consumo di energia interna all'organizzazione	43
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	43-44
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	44-45
305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	45-47
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	48

GRI STANDARD SOCIALE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA
401-1 a) e b)	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	74-76
401-3 a), b), c), e)	Congedo parentale	81
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	82-83
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	83
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	83
403-9 a), iii) e v)	Infortuni sul lavoro	83-85
404-1 a) i)	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	77
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	78
405-1 a), (i) e b).	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	9, 71
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	86-87
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy e perdita di loro dati	56

TABELLA DEI KEY PERFORMANCE INDICATORS	NUMERO DI PAGINA
Performance economica e creazione di valore	63-68
- Fondi propri	63
- Leverage ratio	63
- Rating Moody's	64
Relazioni con i dealer, i clienti e i fornitori	56
Customer Satisfaction	57-60
Innovazione e digitalizzazione	66-68
Clienti che hanno scaricato l'app Customer Portal	67
Dipendenti abilitati allo smart working	67
News pubblicate sul portale	67
Contenuti pubblicati su LinkedIn	67
Incremento follower LinkedIn	67
Trasparenza nei servizi e nel business, inclusione finanziaria	49-51
Numero di reclami	51-52
Welfare, occupazione e dialogo con le parti sociali	80
Assenze	81
Benessere e sicurezza dei lavoratori	82
Dettaglio infortuni per mercato	85

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL VOLUNTARY ESG REPORT 2023



GRUPPO CA AUTO BANK

RELAZIONE DI REVISIONE LIMITATA SUL BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2023



Relazione di revisione limitata sul bilancio di sostenibilità 2023

Al Consiglio di Amministrazione della CA Auto Bank SpA

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*limited assurance engagement*) del bilancio di sostenibilità di CA Auto Bank SpA e sue società controllate (di seguito il “Gruppo” o “Gruppo CA Auto Bank”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

Responsabilità degli amministratori per il bilancio di sostenibilità

Gli amministratori di CA Auto Bank SpA sono responsabili per la redazione del bilancio di sostenibilità in conformità ai *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (“GRI Standards”), come descritto nella sezione “Nota metodologica” del bilancio di sostenibilità.

Gli amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un bilancio di sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* (inclusi gli *International Independence Standards*) emesso dall’*International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA Code)* basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l’*International Standard on Quality Management 1 (ISQM 1 Italia)*, che richiede di configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che include direttive e procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl

Società a responsabilità limitata a socio unico
Sede legale: Milano 20143 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 725091 Cap. Soc. Euro 100.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 06234620968 - Altri Uffici: Bari 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640311 Fax 080 5640349 - Bologna 40124 Via Luigi Carlo Farini 12 Tel. 051 6186211 - Bolzano 39100 Via Alessandro Volta 13A Tel. 0471 066650 - Brescia 25121 Viale Duca d’Aosta 28 Tel. 030 3697501 - Cagliari 09125 Viale Diaz 29 Tel. 070 6848774 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 Fax 055 2482899 - Genova 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873431 Fax 049 8734399 | Rubano 35030 Via Belle Putte 36 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 6256313 Fax 091 7829221 | 90139 Via Roma 437 Tel. 091 6752111 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 Fax 0521 781844 - Pescara 65127 Piazza Ettore Troilo 8 - Roma 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 6920731 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 5773211 Fax 011 5773299 - Trento 38121 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 Fax 0461 239077 | 38121 Via Adalberto Libera 13 - Treviso 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 315711 Fax 0422 315798 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 Fax 040 364737 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001

Società soggetta all’attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl
www.pwc.com/it



Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del bilancio di sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nell'*International Standards on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised (reasonable assurance engagement)* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel bilancio di sostenibilità con riferimento alle modalità di: analisi e comprensione del contesto di riferimento in cui l'organizzazione opera, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti attuali e potenziali generati nelle proprie attività e nelle relazioni di business e validazione interna delle risultanze del processo;
2. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel bilancio di sostenibilità. In particolare, abbiamo effettuato interviste con il personale della Direzione di CA Auto Bank SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio di sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo, abbiamo svolto le seguenti procedure per CA Auto Bank SpA:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel bilancio di sostenibilità, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche sia limitate verifiche documentali per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.



Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità del Gruppo CA Auto Bank relativo all'esercizio chiuso 31 dicembre 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del bilancio di sostenibilità.

Milano, 27 settembre 2024

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl


Francesco Ferrara
(Partner)

Firmato digitalmente
da: Francesco Ferrara
Data: 27/09/2024
16:45:02



CA Auto Bank S.p.A.
Corso Orbassano, 367
10137 Torino
www.ca-autobank.com