

Bilancio SOCIALE


Rendiconto della gestione
RESPONSABILE
per lo sviluppo sostenibile **2013**

dalle terre
del Messapo



BPP

Banca
Popolare
Pugliese



Brocca, particolare,
VI-V sec. a.C.
(ph. Stefano Barbarini)

Dalle terre del Messapo

La "Collezione Adolfo Colosso", conservata all'interno dell'omonimo palazzo di Ugento, è una delle poche collezioni storiche della regione Puglia, formatasi con materiali rinvenuti ad Ugento e nel suo territorio nel secolo XIX. Quarta raccolta privata in Europa, vanta 794 reperti che vanno dal VI secolo a.C. all'età altomedievale, a cui si aggiungono esemplari di età moderna.

I reperti databili dal VI secolo a.C. all'età ellenistica documentano le classi di materiali diffusi nel territorio della Messapia e si riferiscono soprattutto a forme del repertorio ceramico ugentino, come i crateri (indicatori del sesso maschile del defunto), le brocche monoansate che rimandano al rituale della libagione, le *trozze* dei corredi funerari femminili, le *lekanai* e i piatti a vernice bruno-rossiccia di tradizione indigena, diffusi a partire dal V secolo a.C. nelle sepolture.

Le ceramiche d'importazione greca sono rappresentate da *lekythoi* attiche, riferibili a produzioni a fasce attestate in officine del Ceramico di Atene, e da coppe importate presumibilmente dalle colonie greche dell'arco ionico, mentre tra i reperti della fase ellenistica spiccano alcuni riconducibili alla "ceramica di Gnathia" (un grande *skyphos*, una *pelike* e due *oinochoai* baccellate, una *patera*) e numerosi esemplari della classe ceramica a vernice nera e a vernice rosso-bruna (*skyphoi*, tazze monoansate e biansate, piatti, brocche e coppette, unguentari e balsamari), nonché lucerne, suppellettili coroplastiche, terrecotte femminili, *tintinnabula* e una miriade di oggetti miniaturistici provenienti da depositi votivi.

Nella collezione sono presenti inoltre alcuni cinerari in terracotta, capitelli e numerosi altri reperti scultorei (notevoli un torso maschile in pietra, un frammento di marmo raffigurante un animale e una clava in marmo, riferibile a una statua colossale di Ercole) che, insieme con le epigrafi in lingua messapica e latina, confermano Ugento – già ricca dello Zeus siliita – splendida tra le città della Messapia.

Lettera del Presidente	5
1. Descrizione del processo e nota metodologica	7
2. Rendiconto degli impegni	12
3. Identità aziendale	13
4. Rendiconto (Produzione e distribuzione del valore)	31
5. Relazione Sociale	37
5.1 Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane	38
5.2 Banca Popolare Pugliese e Azionisti / Soci	61
5.3 Banca Popolare Pugliese e Clienti	66
5.4 Banca Popolare Pugliese e Fornitori	74
5.5 Banca, istituzioni pubbliche e sistema finanziario	76
5.6 Banca Popolare Pugliese e Collettività	79
<i>Fondazione Banca Popolare Pugliese "Giorgio Primiceri"</i>	79
<i>Persone</i>	80
<i>Ambiente</i>	86
<i>Banca e Media</i>	89
<i>Banca e Comunità virtuale</i>	90
6. Proposta di miglioramento	90

Rocchio superiore di colonna dorica sormontata
da capitello con abaco decorato a rosette in rilievo.
Calcare locale, VI sec. a.C.
(ph. Stefano Reo)





G3 1.1 La Banca Popolare Pugliese rappresenta oggi, con la sua Rete di filiali e di Agenti in Attività Finanziaria, un importante punto di riferimento sociale per il territorio in cui opera. È proprio con il Bilancio Sociale che vuol descrivere ai suoi *stakeholder* interni ed esterni le ricadute economiche, sociali e ambientali delle sue azioni e dei risultati conseguiti rispetto alla collettività, all'ambiente e alle istituzioni.

In un contesto caratterizzato da dinamiche nazionali e internazionali che hanno impedito una ripresa economica reale del Paese, la Banca ha confermato la propria capacità di conseguire un positivo equilibrio economico, continuando ad offrire i suoi servizi, a intensificare le azioni volte a rafforzare i rapporti con i propri clienti, ad acquisirne dei nuovi, ma soprattutto ha cercato di limitare gli effetti della crisi sulle famiglie e sulle piccole e medie imprese continuando a sostenere l'attività creditizia. Tutti questi sforzi sono probabilmente sintetizzabili nel premio "*Creatori di Valore*", di cui la Banca Popolare Pugliese è stata insignita nei giorni scorsi, destinato alle banche che hanno realizzato le migliori performance patrimoniali e di efficienza.

Il documento, giunto alla sua tredicesima edizione, apre con una sintesi delle principali tappe della storia della Banca che si è arricchita nel corso del 2013 della costituzione della Fondazione Banca Popolare Pugliese "Giorgio Primiceri". Con questa iniziativa la Banca lega strettamente il nome della Fondazione a quello del compianto banchiere Giorgio Primiceri *«uomo, profondamente cristiano, che ebbe del lavoro e dell'impegno civile un rigoroso concetto calvinista nel senso del perseguimento di un'etica della responsabilità volta al benessere della comunità come dovere imprescindibile della classe dirigente»*. Da qui l'impegno della Fondazione di fungere da catalizzatore di risorse, valori, tradizioni, competenze e capacità di aggregazione degli attori locali, allo scopo di sostenere lo sviluppo del territorio di appartenenza favorendo le attività orientate al sociale.

Importanti passi che rappresentano, per la Banca, come ogni anno, un punto di partenza verso nuovi traguardi.

Carmelo Caforio

Presidente della Banca Popolare Pugliese

Vasetti miniaturistici,
produzione apula,
IV sec. a.C.
(ph. Stefano Reo)





banca
popolare
pugliese

bilancio
sociale 2013

descrizione del processo
e nota metodologica



G3(3.2)

G3(3.6) La Banca Popolare Pugliese (di seguito anche la "Banca") redige il Bilancio Sociale per comunicare il proprio modo di lavorare e costruire valore con costante impegno e massima attenzione alla responsabilità sociale d'impresa. Si rendono quindi noti a tutti gli stakeholder, interni ed esterni, i risultati economici, sociali e culturali della Banca. Il Bilancio Sociale, infatti, è rivolto alla pluralità di soggetti che a diverso titolo sono interessati ai risultati raggiunti dalla Banca e alle modalità con cui questi sono perseguiti. Il primo Bilancio Sociale, esclusivamente ad uso interno della Banca, risale all'anno 1999. Nel 2000 il Bilancio Sociale è stato presentato all'esterno.

G3(3.3) La Banca è giunta alla tredicesima edizione del Bilancio Sociale. Il documento è redatto in conformità alle linee guida "Principi di redazione del Bilancio Sociale" definite nel 2001 dal GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale) e dal GRI (Global Reporting Initiative) e tiene conto delle indicazioni contenute nel documento ABI "Il Rendiconto agli stakeholder. Una guida per le banche" del 2006. La Banca ha, inoltre, secondo gli aggiornamenti forniti dall'ABI, adeguato il *Prospetto per la determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto* al fine di fornire una visione globale delle proprie performance "finanziarie e non finanziarie". La Banca ha redatto il documento 2013 ispirandosi alle "Sustainability Reporting Guidelines" emesse nel 2006 dal Global Reporting Initiative (conosciute con l'acronimo G3) che

puntano a rendere più chiara e rilevante la rendicontazione di sostenibilità. La Banca prevede di redigere il Bilancio Sociale in conformità al G3 a partire dal 2014.

G3(3.6) Il periodo di rendicontazione e i dati di natura economico-finanziaria riportati, coerenti con quelli del bilancio di esercizio 2013 e confrontabili con i dati dell'esercizio 2012, sono stati calcolati sulla base delle risultanze della contabilità e dei sistemi informativi.

G3(3.1) Il periodo di rendicontazione è l'anno 2013.

G3(3.7) Non vi sono limitazioni e variazioni che influiscono sulla comparabilità tra i periodi.

G3(3.8) L'impostazione del documento è rimasta simile a quella degli anni precedenti per mante-

G3(3.9) nere continuità e assicurare un passaggio graduale alla nuova metodologia.

G3(3.10) Il Bilancio Sociale assume le seguenti valenze:

- **gestionale:** contribuisce al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza attraverso il governo puntuale e costante delle informazioni rilevanti;
- **governance:** consente una più ampia partecipazione alla vita dell'organizzazione (e anche alla sua definizione strategica) da parte dei diversi portatori di interessi;
- **comunicazione:** consente di comunicare a tutti i portatori di interessi mission, strategie, azioni e risultati;
- **relazione:** consente ai diversi interlocutori di conoscere e verificare le informazioni contenute nel documento. In tal modo, attraverso la condivisione, l'organizzazione migliora la sua reputazione rafforzando i legami fiduciari e la legittimazione sul territorio.

La sua struttura espositiva, il suo linguaggio, la collocazione dei dati numerici e delle informazioni sono stati concepiti e realizzati per facilitarne al massimo la comprensione e la valutazione del lettore.

Il documento è stato organizzato in sezioni:

- **Rendiconto degli impegni**, sottoscritti nel Bilancio Sociale precedente;
- **Identità Aziendale**, per rendere espliciti i valori, la mission, il disegno strategico, il piano programmatico e le scelte qualificanti;
- **Rendiconto (Produzione e distribuzione del valore)** per evidenziare il processo di formazione del Valore Aggiunto e la sua distribuzione agli stakeholders;
- **Relazione sociale**, tra la Banca e il contesto in cui opera;
- **Impegni di miglioramento**, per orientare sempre più la gestione verso obiettivi di sviluppo socialmente sostenibili.

La tabella del GRI Index consente di reperire le informazioni richieste dalle linee guida (GRI) per ogni sezione: strategie e analisi, profilo dell'organizzazione, parametri del report e governance. Nel documento le informazioni riepilogate nella tabella sono indicate con un cerchietto contenente il profilo e preceduto dall'acronimo G3.



GRI Index		Rif. capitolo BPP
PROFILO	Strategia e analisi	
1.1	Dichiarazione del vertice aziendale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	Lettera del Presidente
PROFILO	Profilo dell'organizzazione	
2.1	Nome dell'organizzazione	Copertina / Identità aziendale
2.2	Principali prodotti e/o servizi	Banca Popolare Pugliese e Clienti
2.3	Struttura operativa dell'organizzazione	Identità aziendale/Struttura organizzativa della Banca Popolare Pugliese
2.4	Luogo della principale sede dell'organizzazione	Identità aziendale
2.5	Regione nella quale opera l'organizzazione	Identità aziendale
2.6	Assetto proprietario e forma legale	Identità aziendale/ultima pagina del bilancio
2.7	Mercati serviti	Identità aziendale
2.8	Dimensione dell'organizzazione	Identità aziendale/Relazione sociale - Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane
2.9	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	Identità aziendale/Struttura organizzativa del Gruppo
PROFILO	Parametri del report	
3.1	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite	Copertina / Descrizione del processo e nota metodologica
3.2	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	Descrizione del processo e nota metodologica
3.3	Periodicità di rendicontazione	Descrizione del processo e nota metodologica
3.4	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	Direzione Amministrazione e Finanza
3.5	Processo per la definizione dei contenuti del report	Direzione Amministrazione e Finanza
3.6	Perimetro del report	Descrizione del processo e nota metodologica
3.7	Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'ambito o del perimetro del report	Descrizione del processo e nota metodologica
3.8	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni di tali modifiche	Descrizione del processo e nota metodologica
3.9	Cambiamenti significativi di ambito, perimetro o metodi di misurazione	Descrizione del processo e nota metodologica
3.10	Tabella esplicativa dei contenuti del report	Descrizione del processo e nota metodologica
PROFILO	Governance	
4.1	Struttura di governo dell'organizzazione	Identità aziendale-Valori e mission
4.2	Mission, valori, codici di condotta	Identità aziendale-Valori e mission
4.3	Numero dei componenti dell'organo di governo che sono indipendenti e/o esecutivi	Identità aziendale-Valori e mission
4.4	Legame tra i compensi dei componenti del più alto organo di governo e le performance aziendali	Identità aziendale-Valori e mission (rif. Pillar III)
4.5	Processi in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti d'interesse	Identità aziendale-Valori e mission (rif. Regolamento delle operazioni con parti correlate)
4.6	Partecipazione ad associazioni di categoria	Ultima pagina del bilancio

Con riferimento agli indicatori individuati da ABI nel documento "Linee guida ABI sull'applicazione in Banca degli indicatori del Global Reporting Initiative (GRI)" la Banca ha avviato un processo di adeguamento ai diversi protocolli attraverso la definizione dei seguenti indicatori.

Indicatori di performance	ECONOMICA	Rif. capitolo Bpp
EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Rendiconto (Produzione e distribuzione del valore)
EC6	Politiche, pratiche e percentuale di spesa su fornitori locali	Banca Popolare Pugliese e Fornitori
EC8	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per pubblica utilità	Banca Popolare Pugliese e Collettività - Persone
Indicatori di performance	AMBIENTALE	Rif. capitolo Bpp
EN1	Carta in kg annui	Banca Popolare Pugliese e Collettività - Ambiente
EN1	Toner e cartucce in kg annui	Banca Popolare Pugliese e Collettività - Ambiente
EN3	Consumo totale di energia diretta da fonti non rinnovabili in gigajoule	Banca Popolare Pugliese e Collettività - Ambiente
EN4	Consumo totale di energia indiretta da fonte primaria non rinnovabile	Banca Popolare Pugliese e Collettività - Ambiente
EN8	Acqua in mc.	Banca Popolare Pugliese e Collettività - Ambiente
EN22	Rifiuti speciali in kg.	Banca Popolare Pugliese e Collettività - Ambiente
Indicatori di performance	SOCIALE	Rif. capitolo Bpp
LA1	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologia, tipo di contratto, distribuzione e genere	Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane
LA2	Numero totale e tasso di nuovi assunti e di turnover dei dipendenti suddiviso per età, genere e area geografica	Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane
LA4	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane
LA7	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate perse, assenteismo e decessi	Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane
LA10	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per categorie di lavoratori e materia	Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane
LA13	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per fasce di età, categorie professionali e categorie protette	Identità aziendale - Valori e mission
LA14	Rapporto dello stipendio base / remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini a parità di categoria e unità produttiva	Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane
HR8	Percentuale personale addetto alla sicurezza con formazione sulle politiche relative ai diritti umani	Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane
SO3	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione	Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane

Impegni	Obiettivi 2012	Azioni concrete 2013	Stato di avanzamento
EVOLUZIONE DELLA RACCOLTA	Relazione con la clientela	- effettuato sondaggio di <i>Customer Satisfaction</i> su un campione di 600 Clienti retail per misurarne il grado di soddisfazione, di utilizzo, di affidabilità e il posizionamento della Banca rispetto al Sistema Bancario meridionale e nazionale.	***
		- effettuato un sondaggio di <i>Customer Satisfaction Enti</i> al fine di misurare il grado di soddisfazione e di efficienza del servizio di Tesoreria e Cassa della Banca nei confronti degli Enti pubblici.	
	Sistema di comunicazione	Avviato il progetto di rivisitazione funzionale/organizzativa oltre che grafica del sito Internet della Banca.	**
	Sviluppo commerciale	Consolidate le iniziative già avviate nel 2012 (Alto Rendimento, Difesa Rendimento, Zero bolli su dossier titoli).	***
EVOLUZIONE DEGLI IMPIEGHI	Sostenere le imprese e le famiglie	Intrapresi interventi sostanziali nell'offerta di mutui con la rivisitazione dei tassi applicati ai mutui residenziali e delle condizioni applicate ai mutui ipotecari/fondari "consumatori"; ampliata la gamma di prodotti e servizi dedicati ai "giovani". Sul lato imprese è stata intrapresa un'azione commerciale sulle posizioni affidate "non utilizzate". Per le imprese commerciali, a supporto delle linee di credito al consumo, è stata riproposta la Campagna "Auguri Comprosubito" a tasso zero. Nell'erogazione di credito alle imprese la Banca ha intensificato i rapporti di convenzione con i Consorzi di garanzia fidi.	***
MAGGIORE FORZA ALL'AZIONE SOCIALE DELLA BANCA	Nuove forme di intervento	Progetto "Microcredito": sottoscritti accordi con l'Arcidiocesi di Lecce e le Diocesi di Nardò-Gallipoli e Ugento-S. Maria di Leuca.	***
		Costituita il 17 settembre 2013 la Fondazione Banca Popolare Pugliese "Giorgio Primiceri" con finalità di solidarietà sociale, assistenza sanitaria, promozione dell'istruzione e del merito scolastico, valorizzazione dei beni culturali, tutela dell'ambiente, promozione della cultura, dell'arte e della ricerca scientifica, sostegno a iniziative di beneficenza di alto valore sociale.	**
EFFICIENTAMENTO OPERATIVO	Produttività, efficientamento e sviluppo della Rete	In linea con le indicazioni del Budget 2013 e Piano di Sviluppo 2014.	**
	Contenimento dei costi	In linea con le indicazioni del Budget 2013 e Piano di Sviluppo 2014.	**

Legenda:

- *** impegno realizzato.
- ** impegno parzialmente realizzato.
- * impegno realizzato per nulla o in minima parte.

Testa femminile in pietra tenera,
forse di divinità, III sec. a.C.
Pag. a lato, unguentari, *part.*
(ph. Paolo Bolognese)

banca
popolare
pugliese

bilancio
sociale 2013



identità aziendale





banca
popolare
pugliese

In sintesi, le tappe fondamentali della storia di Banca Popolare Pugliese.

1994	Il 2 giugno nasce la Banca Popolare Pugliese dalla fusione fra "Popolare Sud Puglia" e "Popolare di Lecce" Acquisizione controllo So.Ba.Ri.T. S.p.A.
1995	Incorporazione della Banca di Credito Cooperativo di Cellino San Marco Emissione prestito subordinato convertibile
1996	Incorporazione della Banca di Credito Cooperativo di San Pancrazio Salentino
1999	Incorporazione della Banca di Credito Cooperativo di Otranto Costituzione della società Quadrifoglio S.r.l.
2000	Adozione del <i>Codice Etico</i>
2002	Costituzione della Società Bpp Service S.p.A.
2003	Costituzione della Società Bpp Sviluppo S.p.A. Finanziamenti e Servizi Apertura ufficio di rappresentanza in Albania Graduale espansione nelle province di Bari e Taranto (2003-2004)
2004	Allargamento dell'operatività, tramite Bpp Sviluppo, nel centro sud della Puglia
2005	Acquisizione partecipazione Dardania Bank Aumento di Capitale Sociale Allargamento dell'operatività, tramite Bpp Sviluppo, in nuove aree territoriali del sud Italia (Campania, Basilicata) Revisione del <i>Codice Etico</i>
2006	Cessione dell'intero pacchetto azionario della partecipazione So.Ba.Ri.T S.p.A. in favore di Riscossione S.p.A. (ora Equitalia S.p.A.) Acquisizione d'azienda dalla BCC del Nord Barese, banca di credito cooperativo in amministrazione straordinaria, con sede a Ruvo di Puglia Acquisizione di un ramo di azienda da Banca Carime costituito da 17 sportelli (otto in provincia di Foggia, quattro in provincia di Bari, due in provincia di Matera, uno per ciascuna delle province di Lecce, Taranto e Campobasso) Pubblicazione del Regolamento Interno precedentemente distribuito fisicamente in filiale o consegnato in formato cartaceo ai nuovi assunti
2008	Ridisegnato l'assetto organizzativo della Banca e attuata la nuova macrostruttura aziendale Allargamento dell'operatività, tramite Bpp Sviluppo, in nuove aree territoriali del sud Italia (Molise)
2009	Semplificata la struttura organizzativa della Banca con la riduzione del numero delle Direzioni Centrali Formalizzata l'estinzione della Società Quadrifoglio S.r.l. e ricomposizione del Gruppo Allargamento dell'operatività, tramite Bpp Sviluppo, in nuove aree territoriali dell'Italia centrale (Abruzzo)
2010	Adesione al Sistema Informativo Abi Aumento straordinario del Capitale Sociale: deliberata dal Consiglio di Amministrazione del 17 dicembre 2010 la proposta ai Soci Aggiornamento del <i>Codice Etico</i> Allargamento dell'operatività, tramite Bpp Sviluppo, in nuove aree territoriali del sud Italia (Sicilia)
2011	Conclusa positivamente l'operazione di Aumento straordinario del Capitale Sociale Funzione Conformità posta in staff al Direttore Generale ma dipendente funzionalmente dal Consiglio di Amministrazione Approvato il documento contenente le "Linee guida della Funzione Antiriciclaggio" Approvato il documento contenente le "Linee guida della Funzione Conformità" Ottenua la Certificazione di Qualità ISO 9001:2000 per i Servizi di Tesoreria e Cassa Enti Allargamento dell'operatività, tramite Bpp Sviluppo, in nuove aree territoriali dell'Italia centrale (Lazio)
2012	Accentramento dei servizi di tesoreria Enti Inviata a Banca d'Italia richiesta di autorizzazione preventiva alla fusione per incorporazione di Bpp Sviluppo SpA Finanziamenti e Servizi in Banca Popolare Pugliese ai sensi dell'art. 57 T.U.B. e delle Istruzioni di Vigilanza per le Banche
2013	Incorporazione della controllata Bpp Sviluppo SpA Ricompilazione del Gruppo a seguito dell'operazione di fusione per incorporazione della partecipata Bpp Sviluppo Costituzione della Fondazione Banca Popolare Pugliese "Giorgio Primiceri" Premiata come migliore banca di Puglia nei "Milano Finanza Global Awards 2013"



G3(2.1) La Banca Popolare Pugliese Società Cooperativa per Azioni ha Sede Legale in Parabita (Lecce), Sede Amministrativa e Direzione Generale in Matino (Lecce).

G3(2.4)

G3(2.5) Al 31 dicembre 2013, con le sue 96 filiali distribuite nel Sud Italia, è una realtà fortemente radicata nel territorio. Grazie a questa presenza così capillare, è in grado di conoscere a fondo i Clienti e i loro bisogni e di proporre sempre soluzioni adeguate e personalizzate. A partire dall'1 ottobre la Banca, a seguito dell'operazione di incorporazione della partecipata Bpp Sviluppo SpA Finanziamenti e Servizi (di seguito anche Bpp Sviluppo), opera anche con una Rete di 103 Agenti in Attività Finanziaria (di seguito anche Agenti). Le reti fisica e mobile sono supportate e coordinate dagli uffici centrali.



G3(2.7) Nella Provincia di Lecce, nucleo originario di espansione della Banca, sono concentrate 52 filiali, di cui 5 nella città capoluogo.

Incastonata nel cuore del Salento, Lecce è una perla del Barocco, meta di appassionati d'arte e cultura. Quella di Lecce è la provincia più orientale d'Italia, bagnata da due mari, lo Ionio e l'Adriatico. Assieme al turismo balneare e rurale, i settori trainanti dell'economia locale sono quello dell'agricoltura, dell'artigianato e dell'industria manifatturiera.

La Provincia di Brindisi, con le sue 15 filiali, rappresenta per la Banca un importante centro di espansione aziendale.

Grazie al suo porto naturale sul Mar Adriatico, Brindisi rappresenta da sempre un importantissimo centro commerciale e culturale del Mediterraneo. La città è leader nella produzione di energia elettrica in Italia e vanta un importante polo chimico e aeronautico. Nella provincia è molto sviluppata l'agricoltura.

Nella provincia di Taranto la Banca è presente con 6 filiali.

Abbracciata dal Mar Grande e dal Mar Piccolo, Taranto ha una radicata vocazione marina-
ra che si estrinseca in un intenso commercio portuale e nella tradizionale attività della mi-
tilicoltura e della pesca. Come è noto, è sede del più importante polo siderurgico italiano,



cui si affianca una solida esperienza nel settore aeronautico, chimico e tessile. In provincia sono sviluppati i settori dell'artigianato e dell'agricoltura.

La Terra di Bari, nella quale sono ubicate 11 filiali, costituisce il principale polo di sviluppo della Puglia, con una fitta Rete di piccole e medie imprese appartenenti a tutti i principali settori industriali e dei servizi.

Bari è la terza città del Meridione d'Italia (dopo Napoli e Palermo) e col suo milione di abitanti rappresenta uno dei centri più importanti del Mar Adriatico.

La più giovane tra le province pugliesi, quella di Barletta-Andria-Trani, è ricca di storia e tradizioni. BAT è anche nota come la "Puglia Imperiale" per il legame indelebile con Federico II che ha lasciato in questo territorio un'incredibile ricchezza artistica e architettonica che consente all'industria turistica di prosperare. Nella provincia di BAT la Banca è presente con 2 filiali.

Foggia si trova nel cuore della seconda più estesa pianura italiana: il Tavoliere delle Puglie. È un grande centro di antiche tradizioni mercantili e agricole (soprattutto per il grano duro e il pomodoro) ed è sede della Fiera internazionale dell'Agricoltura e della Zootecnia. Il turismo balneare e religioso traina l'economia della provincia di Foggia. La Banca è presente con 7 filiali.

La Banca è presente nel materano con 2 filiali. Matera è la "città dei Sassi", riconosciuti Patrimonio dell'umanità dall'UNESCO nel 1993. La città è ricca di luoghi di interesse e tradizioni popolari e le attività di impresa si concentrano attorno a questa specifica vocazione locale. Matera è famosa anche per la lavorazione dei cereali, in particolare del grano duro, e per la produzione del tipico "pane di Matera".

La Banca è, al momento, presente con uno sportello nella provincia di Campobasso, considerata con i suoi valori ambientali e artistici tra le province più dinamiche del centro-sud Italia.

G3(2.3) Di seguito, sono sintetizzati i canali di contatto tra la Banca e la clientela.

* Gli Agenti in Attività Finanziaria nel 2012 costituivano la Rete distributiva della controllata Bpp Sviluppo SpA - Finanziamenti e Servizi.

Canali di contatto Banca-Clientela			
	2012	2013	
Canali Fisici	Direzioni Territoriali	3	3
	Rete Filiali	96	96
	Sportelli Bancomat	106	106
	<i>di cui: evoluti</i>	9	9
Canali Personali	Dipendenti	832	844
	<i>di cui: Gestori Imprese</i>	14	14
	Consulenti e Promotori	27	28
	Agenti in Attività Finanziaria*	-	103
Canali Virtuali	www.bpp.it		
	Numero Verde 800.99.14.99		



Con l'operazione di fusione per incorporazione della Società controllata Bpp Sviluppo, la Banca ha assorbito la Rete di Agenti monomandatari, la cui attività principale è la promozione e il collocamento di operazioni di finanziamenti sotto diverse forme. In particolare, prestiti sotto forma di finanziamenti garantiti da cessione del quinto della pensione o dello stipendio a dipendenti pubblici e privati, credito al consumo finalizzato e non, finanziamenti per impianti fotovoltaici, mutui (residenziali), accolti a privati mediante frazionamenti di mutui edilizi e mutui edilizi ad imprese.

La tabella che segue evidenzia la distribuzione nelle varie aree geografiche dei 103 Agenti.

Distribuzione Rete Agenti per regione		2013
Puglia		50
di cui:	<i>Nord Puglia</i>	22
	<i>Salento</i>	28
Campania		26
Sicilia		13
di cui:	<i>Sicilia Orientale</i>	9
	<i>Sicilia Occidentale</i>	4
Lazio		7
Toscana		2
Piemonte		3
Lombardia		1
Sardegna		1
	Totale	103

Il maggior numero di Agenti distribuisce il prodotto di Cessione del Quinto, prevalentemente in Puglia, Campania e Sicilia; gli altri operanti nella sola Regione Puglia, sono specializzati nella promozione e collocamento di Mutui, Prestiti Finalizzati e POS.

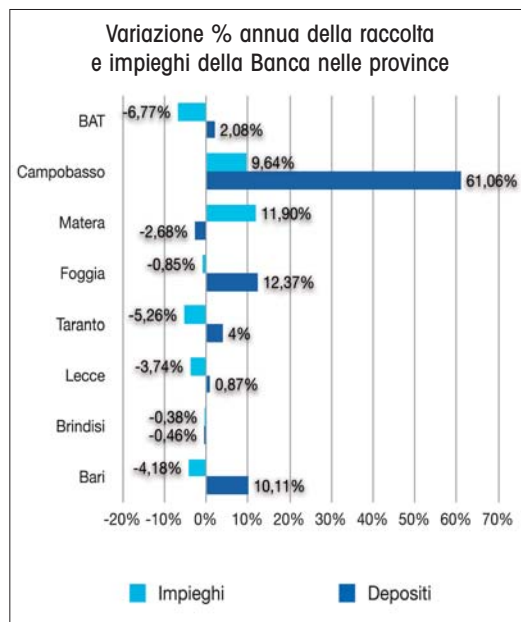
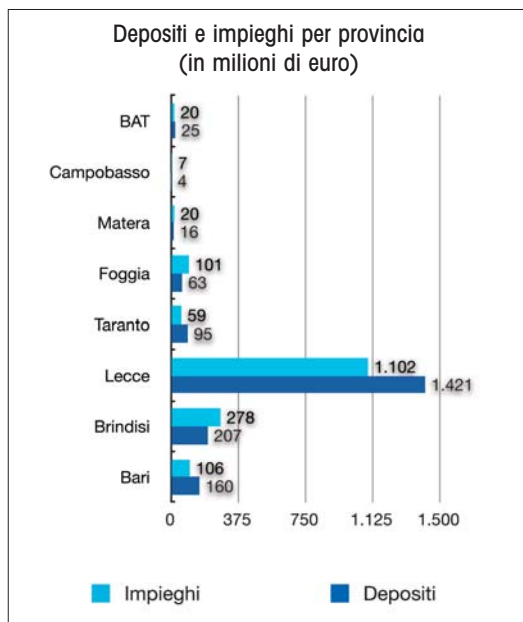
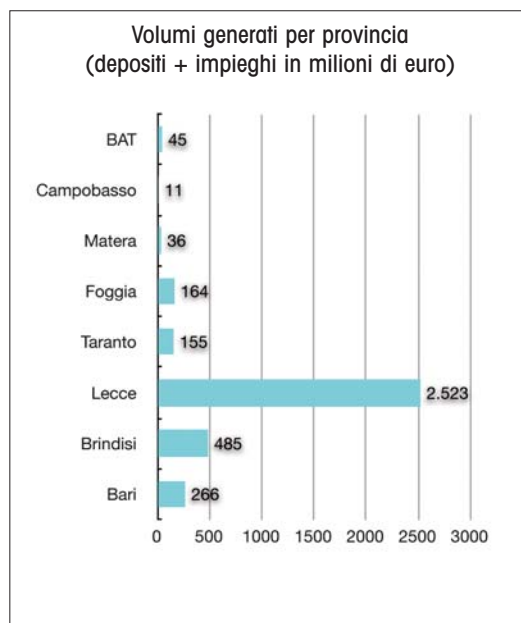
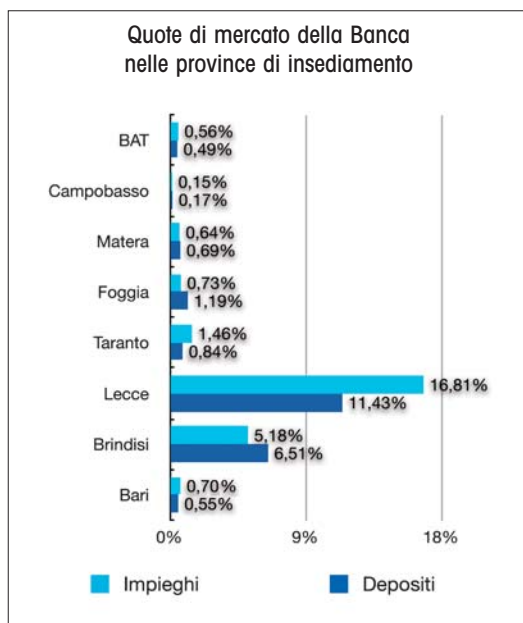
La Regione più presidiata è la Puglia con 50 Agenti (unica Regione ad avere tutta la gamma prodotti), seguita dalla Campania e poi dalla Sicilia.



Moneta di Neapolis, 326-317 a.C. *Recto*, testa femminile cinta da tenia e con orecchino pendente. *Verso*, toro androcefalo gradiente a dx, con la testa di fronte, coronato da Nike in volo.
(ph. Daniele D'Amato)



In sintesi i dati rilevati nelle province di insediamento.



Legenda:

BAT: Barletta-Andria-Trani.

La voce Depositi comprende: depositi a risparmio liberi e vincolati, certificati di deposito, conti correnti; non sono compresi le obbligazioni e i Pct. Gli impieghi sono al lordo delle sofferenze.



Valori e Mission

*"La mission della **Banca Popolare Pugliese** consiste nell'assunzione di un ruolo attivo e propulsivo per lo sviluppo economico e per la crescita sociale del territorio in cui opera. Questo, la Banca Popolare Pugliese ritiene di poter fare rafforzando e valorizzando la propria autonomia societaria e gestionale, operando in modo da raggiungere adeguati livelli di efficienza per soddisfare le esigenze della clientela, con una particolare attenzione alle piccole e medie imprese e alle famiglie, e conseguire adeguati risultati economici che soddisfino le aspettative dei soci".*

Attraverso la visione aziendale, definita dal Codice Etico della Banca, sono state individuate le principali azioni da porre in essere per il raggiungimento degli obiettivi indicati nella mission.

La Banca persegue la propria mission aziendale attraverso:

- il consolidamento della propria posizione di mercato nelle province di origine e l'espansione in altre aree del territorio d'interesse;
- lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi;
- lo sviluppo e l'innovazione dei canali distributivi;
- la specializzazione delle figure professionali per la consulenza alla clientela, sia essa appartenente al settore dei privati e delle famiglie che a quello delle piccole e medie imprese;
- il rafforzamento del sistema di collaborazioni con primarie aziende del settore creditizio, finanziario e dei servizi per realizzare sinergie produttive e/o distributive;
- un'organizzazione aziendale ispirata a criteri di efficienza dei servizi e qualità dei prodotti;
- un sistema di controlli interni finalizzato al rispetto della legalità, correttezza e trasparenza nonché a salvaguardare la reputazione aziendale.

In tale prospettiva l'agire degli Organi sociali e di tutto il personale è ispirato ai valori contemplati nella "Carta dei Valori d'Impresa" elaborata dall'Istituto Europeo per il Bilancio Sociale.

Carta dei Valori della Banca Popolare Pugliese

- › Integrità, tutela e rispetto della persona
- › Etica nella gestione degli affari e integrità morale
- › Lealtà, legalità, correttezza e onestà
- › Professionalità
- › Diligenza
- › Trasparenza e correttezza delle informazioni
- › Attenzione al cliente
- › Capacità di cogliere e soddisfare le esigenze del territorio
- › Valorizzazione delle risorse umane
- › Spirito di appartenenza
- › Salvaguardia del patrimonio aziendale sia materiale che reputazionale
- › Riservatezza
- › Affidabilità e prestigio aziendale
- › Collaborazione con le Autorità di Vigilanza e controllo



*Skyphos a vernice nera con lekythos a decorazione lineare, da un corredo funerario maschile, III sec. a.C.
(ph. Nello Wrona)*



L'integrità e la correttezza della condotta e dei comportamenti e la corretta e consapevole assunzione dei rischi in un'ottica di creazione di valore nel lungo periodo sono riconosciuti come elementi fondamentali al fine di consolidare la posizione della Banca rispetto al sistema, accrescerne l'attrattiva nei confronti del mercato, proteggerne e rafforzarne la reputazione nel breve e lungo termine.

In particolare, la Banca è convinta che la reputazione costituisca un valore qualificante per l'operatore bancario e impronta, per questo, alla correttezza formale e sostanziale il suo agire in ogni genere di rapporto con i clienti, gli azionisti, i soci, i dipendenti, i collaboratori e tutti i soggetti con cui entra in contatto.

Dalla mission aziendale si ramificano l'attività di controllo delle politiche d'impresa (il Bilancio Sociale) e l'attività di controllo dei comportamenti individuali (il Codice Etico).

G3 4.2 La Banca ha adottato nel 2000 il **Codice Etico**.

Il "Codice Etico" è un documento suscettibile di modifiche e di integrazioni in funzione dei mutamenti interni ed esterni all'Azienda, nonché delle esperienze acquisite nel corso del tempo. Tutto ciò al fine di assicurare piena coerenza tra valori-guida assunti e comportamenti da tenere.

Il Codice e i suoi eventuali aggiornamenti vengono approvati dal Consiglio di Amministrazione della Banca, che in qualità di Capogruppo li trasmette alla controllata Bpp Service Spa, invitandola ad adottarli orientando le proprie attività ai medesimi principi e valori.

Il Codice Etico, principale strumento d'implementazione dell'etica all'interno della Banca, può definirsi come la "Carta Costituzionale", cioè la carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante. Si propone di contribuire ad attuare la politica di responsabilità sociale della Banca, nella consapevolezza che l'attenzione alle istanze sociali, economiche e ambientali concorra a limitare l'esposizione ai rischi di compliance e reputazionali, rafforzando l'immagine aziendale.

Per assicurarne maggiore fruibilità e agevolarne una lettura partecipe, il Codice Etico è stato pubblicato sull'intranet aziendale e distribuito a ciascuno dei destinatari.

Il Comitato Etico ha il compito di vigilare sul rispetto del Codice, relazionando annualmente al Consiglio di Amministrazione sull'applicazione del medesimo.

G3 4.1 La scelta della Banca di adottare il *modello di amministrazione e controllo tradizionale* consegue ad una valutazione effettuata della struttura proprietaria e del grado di apertura al mercato della Società, delle sue dimensioni e della complessità operativa, degli obiettivi strategici di medio e lungo periodo, della struttura organizzativa, non disgiunta dalla considerazione delle peculiarità



della Banca, della sua storia, del suo programma societario e dei valori etici e del credito popolare che hanno guidato le scelte organizzative e di governo nel tempo adottate.

Ai sensi dell'art. 20 dello Statuto Sociale l'esercizio delle funzioni sociali, secondo le rispettive competenze, è demandato:

- a. all'Assemblea dei Soci;
- b. al Consiglio di Amministrazione;
- c. al Comitato Esecutivo;
- d. al Presidente del Consiglio di Amministrazione;
- e. all'Amministratore Delegato, se nominato in alternativa al Direttore Generale;
- f. al Collegio dei Sindaci;
- g. al Collegio dei Probiviri;
- h. al Direttore Generale.

L'attività di ciascun Organo è disciplinata da appositi Regolamenti a disposizione presso la sede amministrativa della Banca.

L'Assemblea, regolarmente convocata e costituita, esprime la volontà degli azionisti; essa rappresenta l'universalità dei soci e le sue deliberazioni, prese in conformità alla legge e allo Statuto, vincolano tutti i soci, compresi quelli assenti o dissenzienti.

G3 4.3 Gli **organi sociali** deputati alla corporate governance della Banca sono:

Consiglio di Amministrazione

- composto da tredici membri;
- durata in carica tre anni;
- membri rieleggibili.

Comitato Esecutivo

- nominato dal Consiglio di Amministrazione;
- composto dal Presidente del Consiglio di Amministrazione, dal Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione e da 4 Consiglieri;
- rinnovato annualmente dopo l'approvazione del bilancio da parte dell'Assemblea;
- riferisce trimestralmente al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale sull'andamento della gestione nonché sulle operazioni di maggiore rilievo.

Direttore Generale

Partecipa alle adunanze del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo; dà esecuzione alle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo; sovrintende al funzionamento della Banca, allo svolgimento delle operazioni e dei servizi, secondo le direttive del Consiglio di Amministrazione, del Comitato Esecutivo e dell'Amministratore Delegato, se nominato.

Vice Direttore Generale

È chiamato a supportare il Direttore Generale e a collaborare con lo stesso in tutti i compiti al medesimo attribuiti secondo i criteri eventualmente fissati dal Consiglio di Amministrazione. È destinato a sostituire il Direttore Generale, in caso di assenza o impedimento di questi, con tutte le facoltà e funzioni attribuite, secondo i criteri definiti dallo Statuto Sociale.

Su richiesta del Presidente, partecipa alle riunioni del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo e presenta specifici argomenti.



Il Direttore Generale e il Vice Direttore Generale costituiscono la Direzione Generale.

G1 4.3

Al fine di assicurare un corretto bilanciamento dei poteri e un'efficace dialettica interna, lo Statuto Sociale stabilisce che almeno cinque componenti del Consiglio di Amministrazione debbano essere non esecutivi; un numero adeguato di consiglieri deve possedere anche requisiti di indipendenza.

Il numero, la competenza, l'autorevolezza e la disponibilità di tempo degli amministratori non esecutivi sono tali da garantire che il loro giudizio possa avere un peso significativo nell'assunzione delle decisioni consiliari.

I **Comitati interni** deputati alla corporate governance sono:

Comitato Consiliare sui Controlli Interni

- composto da tre componenti indipendenti del Consiglio di Amministrazione competenti in materia contabile, finanziaria e giuridica di settore;
- opera in stretto collegamento con il Direttore Generale e i Responsabili delle Funzioni di Controllo;
- ha funzioni consultive e propositive in materia di controlli interni e di gestione dei rischi.

Comitato Etico

- composto dal Presidente del Consiglio di Amministrazione, in qualità di Presidente del Comitato, dal Presidente del Collegio Sindacale, dal Presidente del Comitato sui Controlli Interni e dal Direttore Generale;
- ha il compito di vigilare sul rispetto del Codice Etico, relazionando annualmente al Consiglio di Amministrazione sullo stato di attuazione;
- ha il compito di sollecitare, tramite le Funzioni o gli Organi aziendali preposti, gli eventuali processi sanzionatori ai sensi di legge e di contratto collettivo.

Il Consiglio di Amministrazione della Banca ha istituito, inoltre, un **Organismo di Vigilanza**:

Organismo di Vigilanza

- composto da: un Consigliere di Amministrazione non esecutivo, con veste di coordinatore; un avvocato esperto in diritto penale; il Direttore Operativo, i Responsabili delle Funzioni Internal Audit e Legale e dal Responsabile della Funzione Segreteria Generale in qualità di segretario;
- attribuiti autonomia e ampi poteri di vigilanza sull'adeguatezza del modello organizzativo e sulla sua attuazione e osservazione, di controllo, di ispezione e di accesso.

Consiglio di Amministrazione

Presidente: Caforio Carmelo*

Vice Presidente: Vinci Vitantonio*

Consiglieri: Alberici Adalberto, Bentivoglio Andrea, Costa Antonio*,
Duggento Silvano, Ferro Giuseppe, Petraroli Alberto*,
Primiceri Vito**, Romano Ezio Giovanni***, Spagnuolo Guido*,
Tamborrino Antonio, Venturi Antonio

* Componente Comitato Esecutivo.

** Componente Comitato Esecutivo e Direttore Generale.

*** Dimissioni del 13.01.2014.

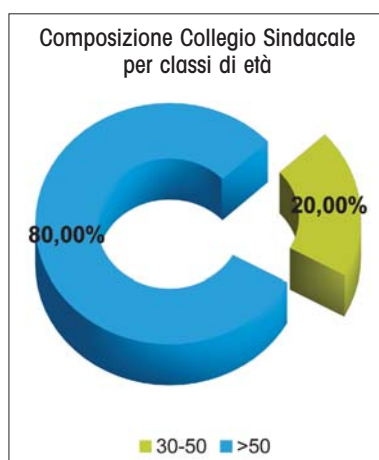
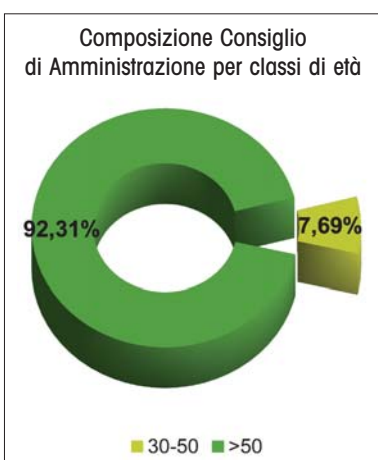


Collegio Sindacale

Presidente: Leopizzi Antonio
 Effettivi: Evangelista Antonio, Romano Mauro
 Supplenti: Bortone Cesare, Mantovano Giorgio

Collegio dei Probiviri

Presidente: Urso Giacinto
 Effettivi: Vinci Luigi, Memmo Silvio
 Supplenti: Bortone Franco, Barone Giovanni



Di seguito la percentuale dei membri degli organi di amministrazione e controllo della Banca per fasce di età:

LA13 - Percentuale dei membri degli organi di amministrazione e controllo della Banca per fasce di età	
< anni 30	-
30-50	11,11
> anni 50	88,89
Totale	100,00

Oinochoë tribolata in ceramica sovradipinta, da un corredo funerario maschile, III sec. a.C. Simile alla brocca, serviva per attingere e versare vino. (ph. Fabio Marigliano)

Il 100% dei componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale è costituito da uomini.



Al fine di garantire l'integrazione della gestione strategica e operativa della Banca si riunisce mensilmente il **Comitato di Direzione** composto dal Direttore Generale, che lo presiede, dal Vice Direttore Generale e dai Direttori Centrali. Obiettivo del Comitato è quello di assicurare ai suoi partecipanti lo stesso livello di conoscenza sull'andamento della gestione aziendale e dare supporto al Direttore Generale per le decisioni sulle principali problematiche inerenti all'operatività della Banca.

Al fine del costante miglioramento della cultura del controllo dei rischi e dell'ottimizzazione dei relativi presidi si riunisce periodicamente il **Comitato Rischi** composto dal Direttore Generale, dal Vice Direttore Generale, dai Direttori Centrali, dai Responsabili delle Funzioni Risk Management e Legale e dal Responsabile della Conformità. Vi partecipa, inoltre, senza diritto di voto il Responsabile della Funzione Internal Audit. Il Comitato Rischi sviluppa strategie e regole di comportamento riguardanti la misurazione e il controllo dei rischi e le attività di *capital management*; esso formula osservazioni in materia di rischi finanziari, rischi di credito e autovalutazione del capitale interno, proponendo, se necessario, interventi al fine di eliminare eventuali criticità rilevate.

È stato inoltre costituito il **Comitato di Crisi** per la gestione degli eventi imprevedibili.

Organi Sociali / Comitati interni	Numero di riunioni svolte nel 2012	Numero di riunioni svolte nel 2013
Consiglio di Amministrazione	13	20
Comitato Esecutivo	19	34
Comitato Consiliare sui Controlli Interni	8	10
Organismo di Vigilanza	4	5

Coerentemente con quanto stabilito dal capitolo 4 – linea applicativa a) – delle Disposizioni di Vigilanza, lo Statuto all'art. 22 annovera tra le competenze dell'Assemblea ordinaria l'approvazione delle Politiche di remunerazione di amministratori, dipendenti o di collaboratori non legati alla Società da rapporti di lavoro subordinato, nonché degli eventuali piani di remunerazione basati su strumenti finanziari. All'Assemblea è assicurata adeguata informativa sull'attuazione delle Politiche di remunerazione.

L'Assemblea dei Soci della Banca ha approvato, nel maggio del 2011, le "Politiche di remunerazione" conformi alle disposizioni normative emanate dall'Autorità di Vigilanza e, utilizzando la facoltà ad essa attribuita dal provvedimento di emanazione delle citate disposizioni, ha demandato al Consiglio di Amministrazione la definizione degli elementi di dettaglio. A tanto il Consiglio di Amministrazione ha provveduto nel mese di luglio 2011 con un atto d'integrazione delle Politiche di remunerazione, successivamente approvato dall'Assemblea dei Soci in data 29 aprile 2012.

La Banca d'Italia il 13 dicembre 2013 ha pubblicato un nuovo documento per la consultazione delle disposizioni in materia di politiche e prassi di remunerazione e incentivazione nelle banche e nei gruppi bancari, chiedendo agli intermediari di fornire osservazioni e commenti entro metà



di gennaio. In previsione della possibile pubblicazione in *Gazzetta Ufficiale* delle nuove disposizioni, nel mese di gennaio 2014, la Banca ha già predisposto una *gap analysis* preliminare in modo da definire le aree di intervento sulla regolamentazione aziendale vigente in materia. Alla data di pubblicazione di questo documento la Banca d'Italia non ha ancora emanato le disposizioni definitive; pertanto le modifiche che saranno introdotte dalla Banca nel corso dell'esercizio 2014 saranno portate a conoscenza dell'Assemblea dei Soci del 2015.

L'informativa sulle politiche di remunerazione del personale rilevante è disponibile sul sito Internet della Banca www.bpp.it nella sezione *Trasparenza – Informativa al Pubblico Basilea 2 Pillar III*.

- G3 4.5 Sul sito Internet della Banca è pubblicata, inoltre, la "Procedura in materia di operazioni con soggetti collegati, operazioni con parti correlate, operazioni con esponenti aziendali e di interessi degli amministratori". La procedura, introdotta alla luce della nuova disciplina in materia di operatività con Soggetti Collegati, ha l'obiettivo di garantire l'imparzialità e la correttezza, sostanziale e procedurale, delle operazioni realizzate con Soggetti Collegati, nonché assicurare la trasparenza delle stesse tramite l'adozione di specifiche procedure e la presentazione di un'adeguata informativa nei confronti degli azionisti e del mercato sulle operazioni effettuate con Soggetti Collegati.

Struttura organizzativa del Gruppo bancario Banca Popolare Pugliese

Il 18 luglio 1995 la Banca d'Italia ha iscritto con il numero 5262.1 nell'Albo dei Gruppi bancari il Gruppo Banca Popolare Pugliese.

Il Gruppo attualmente è così composto:

BANCA POPOLARE PUGLIESE S.c.p.a.
Capogruppo

BPP SERVICE S.p.A.
(Interessenza al 100%
della Banca dal 3 aprile 2006)

Società immobiliare e di recupero crediti a supporto dell'attività della Capogruppo.



Moneta romana di età repubblicana (211 a.C.). *Recto*, testa elmata di Roma. *Verso*, dioscuri al galoppo a destra, con lancia in mano. (ph. Daniele D'Amato)



Bpp Service SpA svolge attività di natura immobiliare, con il fine prevalente di assicurare la difesa del valore dei crediti della Capogruppo e il concreto recupero degli stessi anche attraverso l'acquisizione di immobili provenienti da operazioni transattive. Cura poi, attraverso sollecitazione telefonica e visite domiciliari, il recupero in via stragiudiziale dei crediti in mora vantati dalla Capogruppo acquisendo, nello stesso tempo, ogni notizia ritenuta utile per l'eventuale ricorso ad azioni legali da parte dei competenti uffici della Capogruppo.

Sulla Società la Banca esercita attività di direzione e coordinamento, orientando l'azione verso comuni obiettivi di miglioramento della performance e di maggiore efficienza ed efficacia dei processi. I rapporti tra la Capogruppo e la controllata sono disciplinati da un apparato normativo che comprende, tra l'altro, il Regolamento del Gruppo.

G3 (2.9) Bpp Sviluppo, Società del Gruppo, che per anni ha svolto, per il tramite di Agenti, attività di promozione e distribuzione di prodotti di finanziamento verso il segmento famiglie, dal 1° ottobre, ma con decorrenza degli effetti civilistici dal 1° gennaio 2013, è stata incorporata nella Banca. Il progetto di fusione è stato oggetto di autorizzazione da parte della Banca d'Italia e si inserisce, all'interno del Gruppo, nel più ampio processo di razionalizzazione e integrazione di attività, modello distributivo, processi e personale. Con questa operazione è stata adeguata la struttura del Gruppo al mutato quadro normativo di riferimento introdotto dalla riforma della disciplina degli intermediari finanziari e dei canali distributivi di cui al D.Lgs. 13 agosto 2010 n. 141, avendo cura però di non disperdere il valore creato da Bpp Sviluppo nel corso degli anni.

Bpp Sviluppo ha operato e gestito una Rete di circa 100 Agenti presenti anche su territori non serviti direttamente dalle Filiali della Banca, in otto diverse regioni, particolarmente in Puglia, Campania, Sicilia e Lazio.

La struttura della Società è rientrata nel nuovo assetto distributivo della Banca con l'obiettivo di conseguire la migliore integrazione tra i diversi canali distributivi (intercanalità).

Il **portafoglio partecipazioni**, oltre alla Società controllata, comprende:

- partecipazioni in *società nazionali* e *internazionali* che erogano servizi bancari e altro. Tra queste menzioniamo:
 - C.S.E. Centro Servizi Elettronici Società Consortile a r.l. San Lazzaro di Savena (BO);
 - Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane - Milano;
 - S.W.I.F.T. - Milano;
 - SIA S.p.A. - Milano;
 - Unione Fiduciaria S.p.A. - Milano.
- partecipazioni in *società locali*, principalmente rappresentate da GAL¹ (Gruppo di Azione Locale), costituite per agevolare e promuovere lo sviluppo di attività economiche nel territorio di riferimento. Tra queste menzioniamo:

¹ I GAL nascono con lo scopo di unire le organizzazioni pubbliche, private e civili. Essi assicurano l'informazione delle popolazioni locali sui benefici e sulle opportunità offerte dall'iniziativa Comunitaria Leader.



Fibule in bronzo,
V-IV sec. a.C.
(ph. Stefano Barbarini)

- Gal Terra d'Arneo S.r.l. - Veglie
- Gal Terre del Primitivo S.c.a.r.l. - Manduria
- Gal Terra dei Messapi S.r.l. - Mesagne
- Gal Terra d'Otranto S.c.a.r.l. - Otranto
- Gal Serre Salentine S.r.l. - Racale
- Gal Valle d'Itria - Locorotondo
- Promem Sud Est S.p.A. - Bari

Struttura organizzativa della Banca

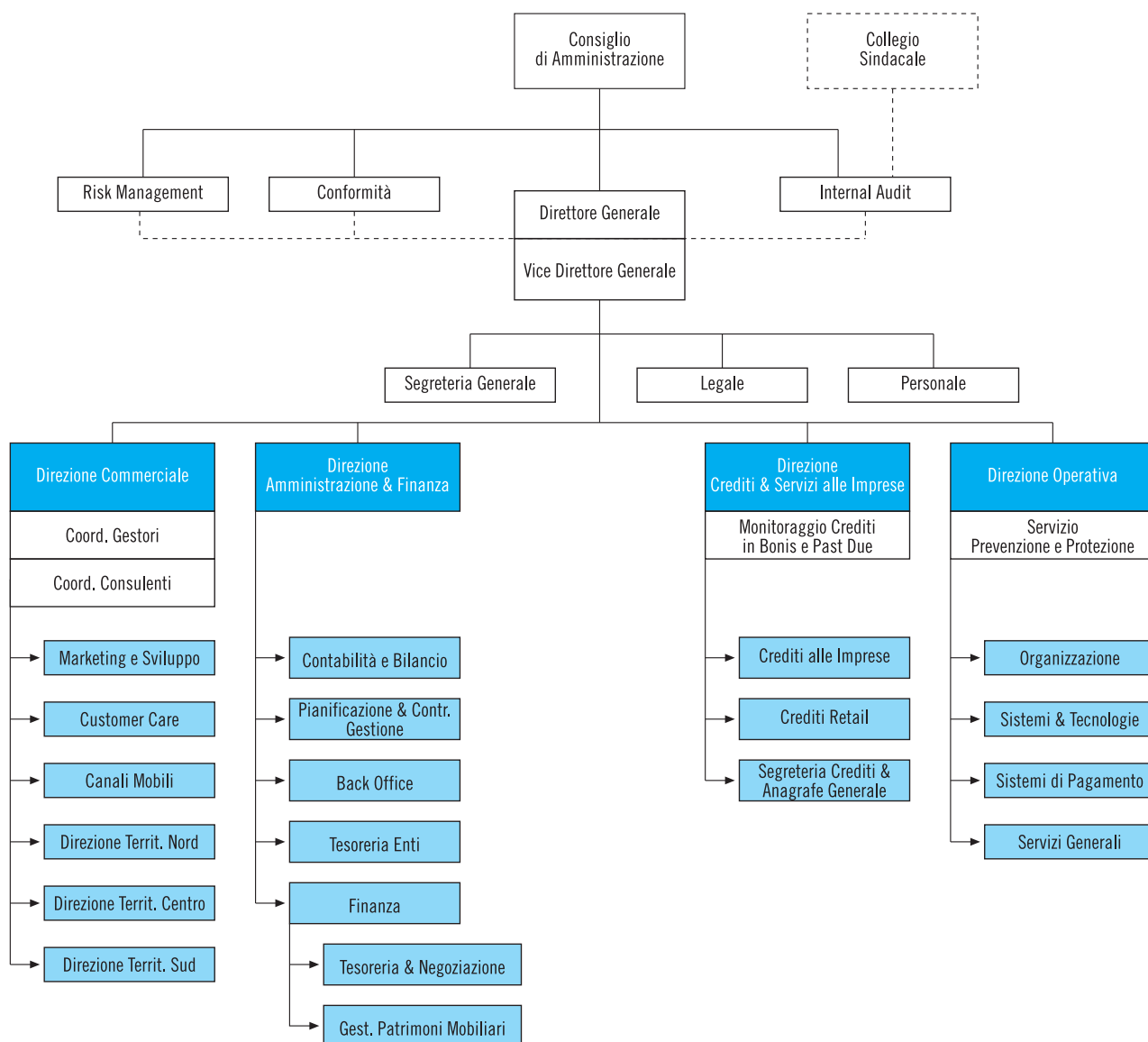
Per lo svolgimento dell'attività la Banca si avvale di una:

- *Struttura Centrale*, costituita dalla Direzione Generale, dalla Vice Direzione Generale e dalle Direzioni Amministrazione e Finanza, Commerciale, Crediti e Servizi alle Imprese, Operativa;
- *Struttura Mobile*, caratterizzata da una Rete di Agenti in Attività Finanziaria, coordinata dalla Funzione Canali Mobili;
- *Struttura Periferica*, composta da tre Direzioni Territoriali ripartite in Poli. Nell'ambito delle Direzioni Territoriali il Direttore coordina l'azione di Gestori imprese e Consulenti; questi ultimi si suddividono, in relazione alla clientela seguita, in Private e Affluent. Al Direttore Territoriale fanno capo i Responsabili di polo cui sono affidati il coordinamento dell'azione commerciale delle filiali di uno specifico territorio e le figure specialistiche allo stesso assegnate. Nell'ambito dei Poli operano anche i Consulenti "junior", a sostegno, grazie ad una conoscenza più approfondita delle caratteristiche e dei rischi dei prodotti finanziari, degli altri operatori di sportello.



banca
popolare
pugliese

L'attuale organigramma della Banca è il seguente:



L'incorporazione della Società controllata Bpp Sviluppo ha determinato una revisione dell'assetto della Direzione Commerciale, che risulta ora così strutturata:

- Funzione Marketing e Sviluppo (ex Funzione Sviluppo Commerciale ed ex Funzione Comunicazione e Innovazione).
- Funzione Canali Mobili (di nuova costituzione) a cui fa capo la Rete di Agenti in Attività Finanziaria.
- Funzione Customer Care (di nuova costituzione).
- Direzioni Territoriali.
- Attività delegate alla Direzione Commerciale: Coordinamento Gestori e Consulenti.



Nell'area di responsabilità della *Funzione Marketing e Sviluppo* rientrano tutte le attività finora svolte dalla Funzione Sviluppo Commerciale e quelle delegate a Comunicazione e Innovazione, che dal 1° ottobre sono svolte in ottica di intercanalità commerciale.

La nuova *Funzione Canali Mobili* cura la gestione completa della Rete di Agenti, la promozione e il collocamento dei prodotti ad essa assegnati (Chiaro BPP, Comprosubito, Conto Energia, Mutui Big Apple, Mutui Edilizi), nonché l'erogazione, l'incasso quote e le attività conseguenti che ne derivano, per il prodotto cessione del quinto.

La *Rete di Agenti* della Banca, che include anche la Rete degli ex Agenti di Banca Telematica, è costituita esclusivamente da persone fisiche, tutti gli Agenti sono iscritti nell'apposito Elenco tenuto dall'OAM (Organismo dei Mediatori ed Agenti) istituito con il Decreto Legislativo 141/10; ad ogni Agente è stato conferito mandato di agenzia senza poteri di rappresentanza, ogni Agente ha il monomandato e svolge in esclusiva la propria attività di promozione e collocamento dei prodotti finanziari e dei servizi di pagamento per conto della Banca; tutti gli Agenti sono iscritti nella Sezione E del RUI (Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi) di Ivass per la promozione e il collocamento dei prodotti assicurativi abbinati ai finanziamenti; percepiscono compensi provvigionali variabili in funzione dei prodotti collocati.

La *Funzione Customer Care* garantisce il supporto e l'help desk ai Clienti, alle Filiali e agli Agenti attraverso i vari mezzi di contatto a disposizione e assicurando determinati livelli di servizio; svolge, inoltre, attività propulsiva e di supporto alle azioni commerciali intercanale ed ai processi interni.

Budget 2014 e Piano di sviluppo 2015

Nel budget annuale la Banca coniuga sempre il perseguimento degli obiettivi e il rispetto del sistema valoriale espresso dal Codice Etico e dalle norme di etero e autoregolamentazione vigenti, tra le quali di sicuro rilievo il Codice di comportamento in materia di prestazione di servizi di investimento e disposizioni sulle operazioni personali dei soggetti rilevanti.

Il Budget 2014 e il Piano di Sviluppo 2015 sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione della Banca nella seduta del 24 gennaio 2014. Il documento si basa sulla previsione di un miglioramento della situazione economica attuale, che nel 2014 vedrebbe l'Italia in uscita dal ciclo recessivo sebbene secondo un processo lento.

In tali prospettive si collocano le direttrici del Piano di Sviluppo che prevedono la prosecuzione degli sforzi tesi al contenimento dei costi, all'efficientamento dei processi, alla revisione del modello distributivo e al miglioramento del servizio al cliente con il potenziamento dell'offerta e dell'azione formativa del personale. Il tutto nell'ottica di continuare il percorso di crescita equilibrata e sostenibile con un'attenzione particolare alle scelte di politica creditizia e al presidio dell'intero processo del credito. L'istituzione della Fondazione Banca Popolare Pugliese "Giorgio Primiceri", inoltre, consentirà di intensificare la vicinanza e il sostegno al territorio di riferimento.

Nel budget si coniuga sempre il perseguimento degli obiettivi con il rispetto dei valori espressi dal Codice Etico della Banca.

A sinistra, un *askòs* (unguentario), a destra
skyphos in ceramica a vernice nera, di produzione apula
(seconda metà del VI sec. a.C.).
(ph. Stefano Barbarini)



banca
popolare
pugliese

bilancio
sociale 2013

rendiconto
*produzione e distribuzione
del valore*

4



banca
popolare
pugliese

Il Rendiconto agli stakeholder è uno strumento utile per orientare le strategie della Banca; la quantificazione del valore creato e la suddivisione dello stesso tra i principali interlocutori mettono in luce i punti di forza e di debolezza della gestione, per potenziare i primi e trovare adeguate soluzioni per i secondi.

Il prospetto di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto permette di realizzare un collegamento tra la contabilità generale, riflessa nel Bilancio d'esercizio, e la contabilità sociale intesa come la misurazione della ricchezza prodotta nell'ambito della gestione a vantaggio dei diversi stakeholder.

Stato Patrimoniale riclassificato

ATTIVO	2012	2013
Cassa e disponibilità	41.492	40.680
Attività finanziarie	755.119	923.030
Partecipazioni	3.703	2.503
Crediti verso banche	279.377	186.556
Crediti verso clientela	2.317.211	2.269.882
Immobilizzazioni	85.938	84.358
Altre attività *	85.191	68.687
Totale Attivo	3.568.031	3.575.696
PASSIVO	2012	2013
Debiti verso banche	367.163	373.212
Debiti verso clientela	1.500.192	1.564.017
Titoli in circolazione	1.255.235	1.205.959
Altre passività finanziarie	7.896	5.812
Fondi a destinazione specifica	32.457	29.369
Altre voci del passivo **	91.429	80.165
Patrimonio netto	299.987	306.966
Utile (Perdita) d'esercizio	13.672	10.196
Totale Passivo	3.568.031	3.575.696

* Comprende le attività fiscali (Voce 130) del bilancio d'esercizio.

** Comprende le passività fiscali (Voce 80) del bilancio d'esercizio.

Conto Economico riclassificato

	2012	2013
Margine d'interesse	84.723	83.956
Dividendi e proventi simili	643	692
Margine finanziario	143	170
Commissioni nette	34.264	33.709
Attività di negoziazione e copertura	-1.146	-9
Margine servizi	4.664	11.036
Margine d'intermediazione	123.291	129.554
Rettifiche di valore su crediti	-13.764	-26.306
Rettifiche di valore su attività finanziarie	-67	-455
Rettifiche di valore su altre operazioni finanziarie	-	-555
Risultato netto della gestione finanziaria	109.460	102.238
Spese amministrative	-96.119	-95.306
- spese del personale	-55.747	-56.046
- altre spese amministrative	-40.372	-39.260
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	-6.243	-1.408
Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali e immateriali	-3.171	-3.386
Altri oneri/proventi di gestione	17.472	15.687
Costi operativi	-88.061	-84.413
Utile (perdita) da cessione investimenti	123	-
Utile dell'operatività corrente al lordo delle imposte	21.522	17.826
Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente	-7.850	-7.630
Utile dell'operatività corrente al netto delle imposte	13.672	10.196
UTILE D'ESERCIZIO	13.672	10.196

La Banca ha chiuso l'esercizio 2013 con un utile netto pari a 10,20 milioni di euro con un decremento, rispetto allo scorso esercizio, del 25,42%. Per un corretto confronto con l'esercizio precedente, occorre tener conto che le imposte sul reddito dell'esercizio 2013 risentono dell'applicazione del D.L. 30 novembre 2013 che ha comportato un'addizionale IRES di 8,5 punti percentuali mentre le imposte dell'esercizio 2012 sono al netto di euro 2,56 milioni relativi alla richiesta di rimborso IRES presentato dalla Banca per gli anni 2007/2011 per la deduzione, ai fini IRES, dell'IRAP relativa alle spese per il personale dipendente e assimilato che ha visto l'iscrizione di un credito nelle altre attività.



A. Indici di efficienza del personale

	2012	2013
Crediti verso clientela netti / Numero medio dipendenti	2.772	2.670
Raccolta complessiva / Numero medio dipendenti	4.653	4.579
Raccolta diretta clientela / Numero medio dipendenti	3.296	3.259
Raccolta indiretta clientela / Numero medio dipendenti	1.357	1.321
Margine d'intermediazione / Numero medio per dipendenti	147,5	152,4
Utile lordo / Numero medio dipendenti	25,7	21,0
Spese per personale / Numero medio dipendenti	66,7	65,9
Costi operativi / Numero medio dipendenti	105,3	99,3

B. Indici patrimoniali

	2012	2013
Patrimonio netto (incluso utile in formazione) / Crediti verso clientela	13,54%	13,97%
Patrimonio netto (incluso utile in formazione) / Raccolta diretta e indiretta da clientela	8,06%	8,15%
Tier 1 (Patrimonio di base / Attività di rischio ponderato)	13,99%	14,83%
Total Capital Ratio (Patrimonio di Vigilanza / Attività di rischio ponderato)	18,34%	18,43%

C. Indicatori di profilo reddituale

	2012	2013
Utile netto / Patrimonio netto escluso utile in formazione (ROE)	4,73%	3,32%
Cost-income ratio (Spese Amministrative e ammortamenti al netto degli altri proventi per recupero imposte) / Margine d'intermediazione *	68,95%	66,09%

* Margine d'intermediazione da Conto economico più altri proventi e oneri di gestione.

E. Indicatori di rischiosità

	2012	2013
Sofferenze nette / Crediti verso clientela netti	2,95%	3,53%
Crediti deteriorati netti / Crediti verso clientela netti	8,09%	9,93%
Percentuale di copertura sofferenze	52,38%	52,19%
Percentuale di copertura crediti deteriorati	32,01%	31,77%
Percentuale di copertura crediti in bonis	0,17%	0,16%

EC1 Prospetto di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto

Di seguito la ripartizione del valore economico distribuito tra i principali portatori di interessi (fornitori, dipendenti, azionisti, amministrazione centrale e periferica, collettività e ambiente).

in migliaia di euro		2012	2013
10	Interessi attivi e proventi assimilati	137.587	136.660
20	Interessi passivi e oneri assimilati	(52.864)	(52.703)
40	Commissioni attive	38.239	38.351
50	Commissioni passive (al netto delle spese per le reti esterne - ad es. agenti, promotori finanziari) (-)	(3.551)	(4.056)
70	Dividendi e proventi simili	643	692
80	Risultato netto dell'attività di negoziazione	(909)	266
90	Risultato netto dell'attività di copertura	(237)	(275)
100	Utile (perdita) da cessioni di:	4.664	11.036
	a) crediti	585	145
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	3.920	11.399
	d) passività finanziarie	159	(509)
110	Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	143	171
130	Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di:	(13.831)	(27.315)
	a) crediti	(13.764)	(26.306)
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	(67)	(455)
	d) altre operazioni finanziarie		(555)
190	Altri oneri/proventi di gestione	17.471	15.687
210	Utile (perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")		
240	Utili (perdite) da cessione di investimenti	123	
280	Utili (perdite) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte		
A.	TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	127.478	118.514
150.b	Altre spese amministrative (al netto delle imposte indirette ed elargizioni/liberalità) (-)	(31.769)	(29.506)
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	31.769	29.506
150.a	Spese per il personale (incluse le spese per le reti esterne - ad es. agenti, promotori finanziari dipendenti) (-)	(56.171)	(56.632)
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI	56.171	56.632
	Utile attribuito agli azionisti	6.199	5.145
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	6.199	5.145
150.b	Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	(8.447)	(9.497)
260	Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	(10.815)	(13.338)
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA	19.262	22.835
150.b	Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità (-) Utile assegnato al fondo di beneficenza	(156)	(257)
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	156	257
B.	TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	113.557	114.375
160	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	(6.243)	(1.408)
170	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	(2.642)	(2.901)
180	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	(529)	(485)
210	Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "Svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri e proventi")		
230	Rettifiche di valore dell'avviamento (-)		
260	Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite) Utile destinato a riserve	2.965 (7.472)	5.706 (5.051)
C.	TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	13.921	4.139



La distribuzione del Valore Aggiunto

	2012	2013
TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO (migliaia di euro)	127.478	118.514
Ripartito tra:		
1. Soci - Dividendi distribuiti ai soci	6.199	5.145
2. Risorse umane	56.171	56.632
3. Fornitori	31.769	29.506
4. Sistema, enti, istituzioni (Amministrazione Centrale e periferiche)	19.262	22.835
5. Collettività e ambiente	156	257
6. Rafforzamento Patrimoniale	13.921	4.139

	2012 %	2013 %
Soci	4,86	4,34
Risorse umane	44,07	47,78
Fornitori	24,92	24,90
Sistema, enti, istituzioni (Amministrazione Centrale e periferiche)	15,11	19,27
Collettività e ambiente	0,12	0,22
Sistema impresa	10,92	3,49
VALORE ECONOMICO GENERATO	100,00	100,00

Tintinnabula (sonagli) a forma di maialino e un *guttus* (il biberon dei Messapi), impiegati per conciliare il sonno dei neonati. Suppellettili in terracotta da sepolture del III sec. a.C. (ph. Nello Wrona)



Cratere apulo a calice a figure rosse,
particolare, prima metà del IV sec. a.C.
(ph. Stefano Barbarini)

banca
popolare
pugliese

bilancio
sociale 2013



relazione sociale

5



5.1 Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane

"Le risorse umane sono un bene aziendale essenziale; il loro sviluppo rappresenta un fattore fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi della Banca".

In perfetta coerenza con i valori esplicitati nel Codice Etico, con il piano strategico e con i piani operativi, la Banca si è dotata del "Manuale della Politica del Personale"; tale documento costituisce il fulcro del sistema di Gestione e Sviluppo del Personale:

- indica i principi e i valori che ispirano l'Azienda nelle scelte gestionali che riguardano il personale;
- favorisce la diffusione e la condivisione delle decisioni e delle strategie aziendali;
- accresce il senso di appartenenza all'Azienda e l'attenzione alla cura dell'immagine aziendale contribuendo alla creazione di un miglior clima interno;
- tiene conto delle legittime aspettative dei dipendenti e crea le premesse per avere personale qualificato e motivato con un adeguato programma di pianificazione delle carriere;
- propone ai Responsabili uno stile gestionale omogeneo e li guida nella gestione, motivazione, valutazione e sviluppo dei propri collaboratori;
- contribuisce alla realizzazione di un sistema di relazioni sindacali nell'ottica del rispetto dei ruoli e delle funzioni delle parti.

Le politiche del Personale si basano sulla valorizzazione del:

- **merito**, inteso come *reale contributo* offerto da ciascuno al *raggiungimento degli obiettivi aziendali*, valutato facendo riferimento alla posizione aziendale ricoperta e alla prestazione fornita;
- **professionalità**, intesa come un sapere di livello significativo messo a disposizione dell'intera organizzazione per la soluzione dei problemi, non disgiunto da adeguati comportamenti organizzativi e da una forte motivazione.

Merito e professionalità sono finalizzati al raggiungimento degli obiettivi aziendali nella consapevolezza che la chiave del successo è l'interazione tra organizzazione e Risorse Umane per soddisfare le aspettative della clientela, le necessità dell'impresa e degli individui che in essa operano.

Le nostre risorse

I dipendenti della Banca al 31 dicembre 2013 erano 844. Di rilevante si segnala nel corso del 2013 in termini di dinamica occupazionale l'incorporazione della Società controllata Bpp Sviluppo e, conseguentemente, il passaggio nella Capogruppo di 15 unità.

Il 100% del personale in forza al 31 dicembre 2013 è coperto da accordi collettivi di contrattazione. Tutto il personale è di nazionalità italiana.

Di seguito alcune tabelle relative alla consistenza del personale al 31.12.2013

LA13 - Composizione del personale per categorie professionali	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	13	1	14
Quadri direttivi	196	39	235
Aree professionali	355	240	595
Totale	564	280	844

LA1 - Distribuzione del personale	2011	2012	2013
Funzioni Centrali	260	256	280
Rete distributiva	584	576	564
Totale	844	832	844

LA1 - Numero totale dei dipendenti per tipologia di contratto	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	558	279	837
Tempo determinato	5	1	6
Contratto di apprendistato			
Contratto di inserimento	1		1
Totale	564	280	844
Full time	562	223	785
Part time	2	57	59
Totale	564	280	844

Di seguito la suddivisione del personale per anzianità di servizio:

LA1 - Suddivisione del personale per anzianità di servizio	Area Prof.		Quadri dir.		Dirigenti		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
< 5 anni	38	36	7	5	1	0	46	41
da 5 a 10 anni	57	36	11	2	1	0	69	38
da 11 a 15 anni	31	24	11	2	2	0	44	26
da 16 a 20 anni	18	25	13	1	0	0	31	26
da 21 a 25 anni	60	49	42	12	0	1	102	62
oltre 25 anni	151	70	112	17	9	0	272	87
Totale	355	240	196	39	13	1	564	280

LA13 - Suddivisione del personale per fasce d'età	Uomini	Donne	Totale
< anni 30	13	9	22
30-50	266	177	443
> anni 50	285	94	379
Totale	564	280	844



banca
popolare
pugliese

LA13 - Titolo di studio del personale per qualifica professionale	Area Prof.		Quadri direttivi		Dirigenti		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Laurea	100	113	80	15	9	1	189	129
Diploma	218	124	113	24	4		335	148
Licenza media	37	3	3				40	3
Licenza elementare								
Totale	355	240	196	39	13	1	564	280

Pari opportunità

Il rispetto delle pari opportunità in Banca si realizza attraverso l'utilizzo di modelli operativi che escludono qualsiasi pratica discriminatoria, di favoritismo e nepotismo, attraverso interventi a tutela delle esigenze di equilibrio tra vita lavorativa e vita privata e l'inserimento in Azienda di persone appartenenti alle categorie protette.

La Banca, nelle dinamiche di selezione e gestione del personale, rifiuta di adottare pratiche discriminatorie basate sul genere, età, militanza sindacale, credo religioso o politico.

Nel triennio 2011-2013 è aumentata la presenza femminile in Banca (dal 31,01% all'1.1.2011 al 33,18% del 31.12.2013). Tale presenza risulta destinata a crescere nei prossimi anni atteso il pensionamento prevalentemente di personale maschile a fronte di assunzioni nel corso degli anni equilibrate tra i due generi.

Ripartizione del personale per sesso	2011	2012	2013
Uomini	571	561	564
Donne	273	271	280
Totale	844	832	844

Recto di una moneta romana di età repubblicana (138 a.C.) con testa elmata di Roma.

Verso di una moneta romana di età repubblicana (132 a.C.) con vittoria su quadriga.
(ph. Daniele D'Amato)



Donne per ruolo	2013
Direttori Centrali	1
Responsabili di Funzione	4
Responsabili di Polo	1
Responsabili di Filiale	10
Gestori Imprese	2
Consulenti Affluent	2
Consulenti Private	4
Consulenti junior	29
Totale	53

<input type="checkbox"/>	Dipendenti a tempo parziale	59
Sesso		
	Uomini	2
	Donne	57
Tipologia Par-time		
	Orizzontale	30
	Misto	29
Durata del contratto		
	A tempo indeterminato	13
	A tempo determinato	46



Ugento, Collezione Colosso,
raccolta numismatica.
(ph. Daniele D'Amato)

Relativamente alle politiche di *work life balance* (equilibrio tra vita personale e professionale) risulta confermato l'accesso al *part time* e l'incremento dell'utilizzo del *part time* verticale con orari di lavoro modulati nel corso della settimana lavorativa sulla base dell'incontro delle esigenze personali dei lavoratori e quelle dell'azienda.

Compatibilmente con le esigenze di servizio, sono state concesse autorizzazioni a slittamenti dell'orario di lavoro ai dipendenti che ne hanno fatto richiesta in presenza di situazioni familiari di difficoltà (congiunti ammalati, figli in tenera età).

L'impegno verso le categorie svantaggiate è garantito attraverso l'assunzione di personale appartenente alle categorie protette; nel 2013 tale impegno è stato esteso facendo partecipare tali categorie ai corsi per operatori di sportello, organizzati con lo scopo di fornire le competenze base (sia teoriche che pratiche) per accedere in modo più veloce al mondo dell'industria finanziaria.

<input type="checkbox"/>	LA13 - Personale in forza assunto obbligatoriamente ai sensi della Legge 68/99 al 31.12.2013	Totale	Uomini	Donne
	Disabili	44	37	7
	Invalidi militari di guerra	3	3	
	Invalidi civili di guerra	3	3	
	Invalidi per servizio	3	2	1
	Invalidi del lavoro	4	4	
	Invalidi civili	25	19	6
	Sordomuti	4	4	
	Centralinisti ciechi	2	2	
	Categorie Protette non disabili	26	22	4
	Vedove e orfani	26	22	4
	Totale Categorie Protette	70	59	11

La Banca nel corso del 2013 non ha ricevuto segnalazioni di episodi discriminatori inerenti al personale.



banca
popolare
pugliese

Moneta di Roma
imperiale (233 d.C.).
Recto con busto laureato
di Severo Alessandro.
(ph. Daniele D'Amato)

Rete di Agenti in Attività Finanziaria

A partire dal 1° ottobre 2013, a seguito dell'operazione di incorporazione della controllata Bpp Sviluppo, la Banca è subentrata nei mandati di Agenzia a suo tempo sottoscritti dagli Agenti in Attività Finanziaria con Bpp Sviluppo; la gestione della Rete è stata affidata alla Funzione Canali Mobili nell'ambito della Direzione Commerciale della Banca.

Al 31 dicembre 2013 la Rete di Agenti è composta da 103 Agenti in Attività Finanziaria distribuiti in 8 Regioni (Puglia, Campania, Sicilia, Lazio e, più marginalmente, in Toscana, Piemonte, Lombardia e Sardegna).

	Composizione degli Agenti in Attività Finanziaria	2013
Uomini		76
Donne		27
Totale		103



La Rete di Agenti presenta le seguenti caratteristiche:

- è costituita esclusivamente da persone fisiche;
- tutti gli Agenti sono iscritti nell'apposito Elenco tenuto dall'OAM (Organismo dei Mediatori ed Agenti);
- ad ogni Agente è stato conferito mandato di agenzia senza poteri di rappresentanza (pertanto non vi è alcuna procura per la conclusione dei contratti);
- ogni Agente è monomandatario e svolge in esclusiva la propria attività di promozione e collocamento dei prodotti finanziari e dei servizi di pagamento per conto della Banca;
- tutti gli Agenti sono iscritti nella Sezione E del RUI (Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi) di Ivass per la promozione e il collocamento dei prodotti assicurativi abbinati ai finanziamenti;
- percepisce compensi provvigionali variabili in funzione dei prodotti collocati.

Gli Agenti in Attività Finanziaria promuovono e collocano prodotti di finanziamento rappresentati da Prestiti e Mutui. La forma tecnica prevalente è quella dei prestiti attraverso la Cessione del Quinto.

Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative

Alla fine dell'anno l'organico complessivo della Banca si è incrementato di 12 unità rispetto all'anno precedente, risultato da ascrivere per lo più all'incorporazione della società controllata Bpp Sviluppo e, quindi, al passaggio di tutti i dipendenti in Banca.

Il dato occupazionale complessivo si attesta, quindi, ad una sostanziale invariabilità della forza lavoro occupata e risulta in controtendenza rispetto ai dati del sistema bancario dove i fenomeni



di *downsizing* (ridimensionamento), connessi alla necessità di riequilibrare la componente costi rispetto alla sensibile riduzione dei ricavi per effetto della crisi economica, hanno portato a sensibili riduzioni della forza lavoro.

LA2 - Turnover del personale	2011	2012	2013
Dipendenti al 1° gennaio	848	844	832
USCITE	-30	-21	-46
<i>di cui ex Bpp Sviluppo</i>			-4
per dimissioni	-3	-2	-5
per esodo incentivato	-22	-13	-13
per risoluzione consensuale			
per licenziamento		-3	-1
per raggiunti limiti d'età	-3		-1
per superamento periodo di comporto			-1
per scadenza contratto		-2	-23
per decesso	-2	-1	-2
ASSUNZIONI	26	9	58
<i>di cui ex Bpp Sviluppo</i>			19
Dipendenti al 31 dicembre	844	832	844

LA2 - Numero totale e tasso di nuovi assunti e di turnover dei dipendenti		
Numero totale dei dipendenti assunti nel periodo		58
Tasso di nuovi assunti totale		6,87%
Tasso di nuovi assunti per genere:		
	Uomini	6,03%
	Donne	8,57%
Tasso di nuovi assunti per categorie professionali:		
	Dirigenti	
	Quadri direttivi	0,85%
	Aree professionali	9,41%
Tasso di nuovi assunti per fasce di età:		
	< 30	86,36%
	30-50	8,58%
	>50	0,26%
Numero totale dei dipendenti cessati nel periodo		46
Tasso di turnover dipendenti totale		5,45%
Tasso di turnover dipendenti per genere:		
	Uomini	5,50%
	Donne	5,36%
Tasso di turnover dipendenti per categorie professionali:		
	Dirigenti	0,14%
	Quadri direttivi	2,55%
	Aree professionali	6,39%
Tasso di turnover dipendenti per fasce di età:		
	< 30	54,55%
	30-50	3,84%
	>50	4,49%



Il tasso totale di nuovi assunti tiene conto del passaggio del personale Bpp Sviluppo in Banca Popolare Pugliese a seguito dell'operazione di incorporazione.

Selezione dipendenti

L'attività di selezione è finalizzata principalmente alla ricerca di candidati idonei a svolgere un periodo di collaborazione sotto forma di tirocinio formativo (curriculare o extra curriculare), di progetto aziendale o di sostituzioni estive presso le filiali nel ruolo di operatore unico di sportello.

Il percorso di selezione, con lo scopo di verificare le capacità e competenze dei candidati, avviene secondo un iter stabilito dalla Banca che prevede le seguenti fasi:

- verifica preliminare dei requisiti minimi posseduti dal candidato in merito ad età, tipologia di studi compiuti, voti riportati;
- colloquio con un componente della Funzione del Personale durante il quale viene somministrato un test tecnico-giuridico inerente argomenti di cultura generale, di tecnica bancaria e di diritto commerciale;
- selezione strutturata con consulente esterno (psicologo del lavoro), al termine di un periodo di collaborazione temporanea di norma non superiore a sei mesi.

I curricula provengono dalla banca dati BPP, alimentata dalle candidature inserite sul portale Internet nonché da eventuali candidature pervenute alla Funzione Personale dal canale postale o per il tramite delle filiali; crescenti nel tempo le candidature pervenute al Customer Care.

Nel corso del 2013 sono stati effettuati 86 colloqui suddivisi tra diplomati, laureati e personale qualificato.

Titolo di studio dei candidati	numero	%
Laurea		
Economia e Commercio / Aziendale	8	9,30
Economia Bancaria / Finanziaria / Assicurativa	10	11,63
Giurisprudenza / Scienze giuridiche	26	30,23
Marketing	2	2,33
Management Aziendale / Direzione d'impresa	17	19,77
Ingegneria Gestionale / Informatica	2	2,33
Altro	9	10,46
Diploma	12	13,95
Totale	86	100,00



Nel 2013 sono giunte alla Banca 13 candidature di figli di dipendenti, di cui 10 hanno avuto accesso all'iter di selezione mentre 3 risultavano prive dei requisiti minimi. Prima del concretizzarsi della possibile assunzione, i figli dei dipendenti svolgono uno stage in filiale solitamente di tre mesi, finalizzato all'apprendimento delle principali nozioni previste dal ruolo di operatore unico di sportello.

L'Azienda è attenta, inoltre, a promuovere l'inserimento lavorativo dei candidati in possesso del requisito oggettivo previsto dalla legge 68/1999, riconosciuti all'interno delle categorie protette; nel corso dell'anno sono stati invitati alle prove di selezione 8 candidati appartenenti alle categorie protette.

La Banca per far fronte ad esigenze legate ai periodi di ferie estive fa ricorso alle risorse esterne interinali, contrattualizzate per il tramite di società di somministrazione di lavoro. Trattasi di collaboratori provenienti da un percorso di stage ai quali viene data la possibilità di sperimentare altre esperienze lavorative.

Nel corso del 2013 per individuare i soggetti idonei a ricoprire il ruolo di operatore unico di sportello sono state organizzate, con l'ausilio di un consulente esterno, alcune giornate di selezione che hanno visto la partecipazione di 26 persone. Alle selezioni di tale figura partecipano, oltre ai collaboratori interinali e agli stagisti particolarmente meritevoli, anche i figli di dipendenti, in possesso dei requisiti minimi previsti, i cui genitori hanno presentato domanda di pensionamento o di esodo anticipato.

Selezione Agenti in Attività Finanziaria

Nel corso del 2013 è stata effettuata un'intensa attività di selezione che ha determinato l'ingresso in Rete di 35 nuovi Agenti.

La ricerca di candidati è avvenuta sia mediante canali interni (candidature spontanee sul sito Internet o proposte di inserimento avanzate da altri Agenti già presenti in Rete) sia tramite canali esterni (pubblicazioni su job web, invio di mailing agli iscritti OAM). Sono state oggetto di valutazione circa 900 candidature e sono stati effettuati circa 150 colloqui di selezione itineranti.

L'attenzione è stata rivolta sia nei confronti dei candidati già in possesso del titolo di Agente che nei confronti di aspiranti Agenti, seguiti in un percorso di formazione e inserimento in Rete.



Il percorso di selezione, che ha lo scopo di verificare le attitudini commerciali e le competenze tecniche dei candidati, prevede le seguenti fasi:

- Verifica preliminare del possesso dei requisiti minimi;
- Script telefonico per conferma requisiti e interesse al colloquio;
- Colloquio di selezione con test tecnici e psico-attitudinali;
- Inserimento in Rete con periodo di prova di 6 mesi.

L'attività di selezione ha consentito il maggior presidio di alcune Regioni, il potenziamento di alcuni comparti e la presenza della Rete di Agenti anche in territori non presidiati da Filiali della Banca.

Inoltre, nel corso del 2013 la Rete di Agenti di Banca Telematica, già preposti dalla Banca all'attività di promozione e collocamento di servizi di pagamento, è stata integrata nella Rete di Agenti, con la possibilità di promuovere e collocare anche prodotti di finanziamento. Pertanto, i nuovi ingressi nella Rete di Agenti nel corso del 2013 sono stati:

Tipologia	Uomini	donne
Agenti in Attività Finanziaria	29	6
Ex Agenti Banca Telematica	5	
Totale	34	6

Nel corso del 2013 hanno cessato il rapporto di collaborazione 13 Agenti.

Lavoro interinale

Nell'anno la Banca ha stipulato 347 contratti di somministrazione lavoro con 67 collaboratori.

Titolo di studio dei lavoratori interinali	Uomini	donne
Laurea	37	29
Diploma	1	
Totale	38	29

Contratti di somministrazione - Anno 2013	
N° contratti	347
Costo complessivo	1.159.030,00

Totale ore lavorate	pari a gg lavoro	full time equivalent
49.837,50	6.645,00	30,20

Motivazione dei contratti di lavoro interinale
Assenze generiche o per ferie arretrate, no periodo estivo
Aspettativa
Sostituzioni per maternità
Assenze per malattie
Partecipazione corsi di formazione
Sostituzioni estive
Assenze per Legge 104
Picchi di lavoro o supporti vari
Progetti aziendali



Ambiente di lavoro: salute, sicurezza, prevenzione e protezione

La Banca si ispira ai principi di tutela e salvaguardia dell'ambiente e persegue l'obiettivo di garantire e preservare la salute e l'integrità del personale e dei propri collaboratori, adottando ogni opportuna iniziativa.

Ai fini delle disposizioni in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, contenute nel D. Lgs. 81/2008, il personale elegge i rappresentanti dei lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro. Per il tramite del rappresentante, ogni lavoratore può verificare l'applicazione delle misure di sicurezza e di protezione della salute. I rappresentanti attualmente sono 4.

Gli interventi messi in atto dalla Banca in tale ambito sono:

- predisposizione e applicazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI) con i fornitori, che costituisce parte integrante del contratto di appalto per la fornitura di servizi. Con tale documento, il Datore di Lavoro, per il tramite del Servizio di Prevenzione e Protezione, considera le interferenze tra le attività oggetto di contratto d'appalto e l'attività bancaria e valuta i c.d. "rischi da interferenza";
- monitoraggio del rischio da esposizione al gas radon presso i locali interrati di circa quaranta filiali. L'esperto qualificato ha svolto le proprie indagini e valutazioni sia con l'ausilio di appositi supporti strumentali (dosimetri) che con ispezioni in loco e indagini conoscitive. Al termine di tali indagini, l'esperto qualificato ha concluso che "sulla base delle valutazioni della esposizione a rischio da gas Radon, effettuate sia per i lavoratori che per la popolazione, non si prescrive alcuna azione di rimedio nelle filiali della Banca, oggetto del presente studio, in quanto negli interrati non sono presenti postazioni di lavoro e l'utilizzo occasionale e non continuativo comporta ai lavoratori e alla popolazione dosi trascurabili rispetto ai limiti imposti dalla legislazione vigente in materia di radioprotezione".

La sorveglianza sanitaria è effettuata periodicamente dal medico competente che verifica lo stato di salute dei lavoratori e esprime un giudizio di idoneità alla mansione specifica. Nel corso dell'anno sono stati sottoposti a visita medica (prima visita/visita periodica) 80 collaboratori, compresi stagisti e personale somministrato, che hanno ricoperto mansioni soggette a sorveglianza. Due collaboratori hanno richiesto al medico competente apposita visita medica, mentre una collaboratrice si è rivolta per richiedere il periodo di flessibilità del congedo di maternità.

A seguito di due tentativi di rapina (di cui uno avvenuto esternamente alla filiale) che hanno coinvolto due dipendenti è stata offerta una seduta di *debriefing* con esperto psicologo al fine di alleviare le conseguenze degli eventi traumatici; nei casi occorsi nel 2013, i dipendenti, considera-



te le circostanze in cui si sono svolte le rapine, hanno ritenuto non necessario usufruire del supporto psicologico messo a disposizione dalla Banca.

Nell'anno 2013 la Banca ha attuato un piano di miglioramento dei livelli di sicurezza in Azienda eliminando i rischi residui, e in particolare ponendo l'attenzione a quelli più rilevanti per i lavoratori. Inoltre, sono stati approntati interventi che hanno determinato un significativo miglioramento di alcuni luoghi di lavoro. A tal riguardo sono stati acquistati immobili nelle città di Brindisi, Lecce, Poggiardo (lotto edificabile) e Taranto allo scopo di trasferire gli sportelli esistenti in nuovi locali più consoni alle esigenze della clientela e del personale della Banca. Nell'anno, pertanto, sono stati redatti progetti di allestimento per l'utilizzo di questi nuovi spazi. Si è, inoltre, provveduto alla sistemazione del terreno retrostante il Centro Servizi della Banca (Villa Colomba), a breve parcheggio a disposizione dei fruitori dell'edificio.

Le nuove previsioni progettuali hanno interessato anche il potenziamento delle aree self-banking, aumentando in futuro il numero degli ATM intelligenti a beneficio della clientela.

Non mancano gli interventi strutturali e di risanamento conservativo degli immobili di proprietà.

Per quanto attiene, invece, il miglioramento del benessere climatico, è stato portato avanti il progetto di rinnovamento di tutti gli impianti ritenuti obsoleti.

Nel 2013 si è ridotto il numero di infortuni sul lavoro: sei infortuni, di cui 4 in itinere e 2 sul luogo di lavoro. Il tasso di infortunio è passato dall'1,55% del 2012 allo 0,93% con 11,50 giornate perse. In totale, il tasso di assenteismo è stato pari a 11.544 giornate.

LA7 - Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate perse, assenteismo

Numero totale di infortuni denunciati all'INAIL	6
<i>infortuni durante l'orario di lavoro</i>	2
<i>infortuni in itinere</i>	4
Tasso di infortunio	0,932
Indice di gravità - giornate di lavoro perse	11,50
Tasso di assenteismo	11.544

Nella tabella che segue si illustrano i dati relativi alle cause di assenza; si evidenzia nell'anno un incremento nel numero di giorni di assenza (10,15%).

Assenze 2013 (in giorni)	Uomini	Donne	Totale
MALATTIA	3.917	3.424	7.341
INFORTUNI	53	46	99
FERIE	14.075	6.534	20.609
EX FESTIVITÀ	373	333	706
RECUPERO BANCA ORE	1.783	1.228	3.011
PERMESSO A52 CCNL	307	257	564
SCIOPERO	427	230	657
PERMESSI SINDACALI	879	77	956
MATERNITÀ	72	3.410	3.482
LEGGE 104	628	559	1.187
DONAZIONI SANGUE	48	1	49
FUNZIONI PUBBLICHE	200	9	209
PERMESSI STUDIO	2	31	33
PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	23	22	45
ASPETTATIVA	191	953	1.144
ALTRI PERMESSI RETRIBUITI	470	464	934
ALTRI PERMESSI NON RETRIBUITI	24	46	70
SERVIZI VARI	1.078	333	1.411
FORMAZIONE	2.817	1.491	4.308
TOTALE GIORNI LAVORABILI DI ASSENZA	27.367	19.448	46.815

Escludendo i giorni di assenza per ferie (44,02%), il totale dei giorni lavorabili di assenza si riducono a 26.206 e sono riferibili per lo più ad assenze per malattia, maternità e sciopero.

Valorizzazione delle nostre Risorse

In Banca ogni collaboratore, nell'ambito delle proprie mansioni e nel rispetto delle normative vigenti, è chiamato a:

- distinguersi per propositività e proattività;
- accrescere con ogni mezzo la propria preparazione e professionalità;
- far tesoro delle proposte di miglioramento provenienti dagli altri colleghi;
- contribuire alla crescita professionale dei propri collaboratori;
- prendere decisioni e assumere rischi secondo logiche di sana e prudente gestione;
- assicurare l'utilizzo economico ed efficiente delle risorse nel rispetto della legge e della normativa interna, nonché il corretto utilizzo delle procedure e del sistema del controllo dei rischi;
- saper riconoscere i propri errori e intervenire per correggerli;



- considerare il risultato aziendale come una propria responsabilità, motivo di soddisfazione e frutto del lavoro di gruppo;
- saper cogliere come opportunità di miglioramento i reclami e/o le segnalazioni della clientela volti a suggerire miglioramenti alle procedure e ai servizi.

Tale impegno coinvolge ovviamente la Banca attraverso l'utilizzo di sistemi gestionali che hanno lo scopo di supportare la crescita di professionalità e dare i giusti riconoscimenti al merito dei dipendenti che si sono distinti nello svolgimento della propria attività lavorativa.

Formazione dipendenti

L'importanza che la formazione riveste per la Banca è confermata dai notevoli investimenti attuati in questo settore e dai progetti, finanziati e non, a cui ha aderito.

La scelta dei fornitori avviene sulla base di un'attenta valutazione delle capacità e caratteristiche delle società di formazione e un'analisi dei preventivi di spesa per ogni singolo progetto; il tutto nella totale trasparenza.

Nel 2013 la Banca ha investito sulle attrezzature per la formazione e per la comunicazione orientando le scelte verso l'innovazione tecnologica. A tal proposito, si segnala l'acquisto della nuova strumentazione per le videoconferenze che consentirà di effettuare incontri anche in *streaming* direttamente dal posto di lavoro, con un notevole abbattimento dei costi di trasferimento del personale nelle aule e dei tempi che tali trasferimenti comportano.

Gli obiettivi formativi delle attività svolte nel corso del 2013 sono stati:

- supportare il personale nell'acquisizione delle competenze e conoscenze necessarie per ricoprire adeguatamente il ruolo assegnato;
- stimolare l'orientamento agli obiettivi e alla capacità di vendita;
- rispettare gli obblighi normativi (Antiriciclaggio, Isvap, Sicurezza sul lavoro, etc.);
- aggiornare le competenze specialistiche del personale degli Uffici Centrali.

Di seguito, in dettaglio, i dati riguardanti le attività svolte:

LA10 - Giornate di formazione	2011	2012	2013
Giornate di corso complessive	228	297	440
Giornate uomo	3.307	3.452	4.275



LA10 - Ore di formazione annue per dipendente

Numero medio annuo di ore di formazione per dipendente		46,00
Numero medio annuo di ore di formazione per genere		
	Uomini	44,80
	Donne	46,82
Numero medio annuo di ore di formazione per categoria professionale		
	Dirigenti	32,14
	Quadri direttivi	45,50
	Aree professionali	45,77

LA10 - Ore di formazione erogate nell'anno

Totale ore di formazione erogate		38.379
Numero totale di ore di formazione erogate per genere		
	Uomini	25.268
	Donne	13.111
Numero totale di ore di formazione erogate per categoria professionale		
	Dirigenti	450
	Quadri direttivi	10.693
	Aree professionali	27.236

LA10 - Formazione obbligatoria

Numero totale di ore per formazione obbligatoria	25.068
Numero ore formazione finanziata / Numero totale di ore di formazione erogata	0,320
Importo formazione finanziata / Totale dell'investimento relativo alla formazione erogata	0,245

L'attività formativa ha riguardato le seguenti materie:

LA10 - Ore di formazione per materia	2011	2012	2013
Amministrazione e sviluppo del personale	40	735	
Commerciale / Marketing / Comunicazione	2.160	692	400
Crediti	1.963	4.865	3.050
Servizi di investimento e assicurazioni	6.437	6.070	9.328
Informatica / procedure	328	880	802
Legale	716		
Pianificazione e controllo di gestione / Management / Risk Management	3.668	3.625	6.410
Sicurezza sul lavoro	7.388	1.230	4.221
Organizzazione e processi	2.648	2.260	846
Formazione Obbligatoria / Basilea	5.198	1.760	7.678
Antiriciclaggio		6.855	5.644
Totale	30.546	28.972	38.379



Antiriciclaggio: la formazione in oggetto è stata rivolta alla Rete con il criterio distintivo del ruolo e ha riguardato la normativa Antiriciclaggio e la procedura Archivio Unico Informativo.

Crediti: svolta con docenze sia interne che esterne, è stata indirizzata ad Addetti Fidi di Polo, Gestori Imprese e Analisti del Credito. Da segnalare l'avvio di un progetto, denominato "Percorso professionalizzante per Addetti Fido", che si concluderà nel 2014 per la creazione di nuove figure specialistiche.

Servizi di investimento e Assicurazioni: la formazione per il collocamento dei prodotti assicurativi ha permesso all'Azienda di mantenere quasi il 100% dei collocatori già abilitati, attraverso dei percorsi formativi mirati per ruolo, grazie al contributo sia delle compagnie di prodotto che dei fornitori esterni.

Per quanto concerne i servizi di investimento, si segnala un importante intervento, rivolto ai Consulenti Junior, sulla normativa Mifid.

Area Normativa e formazione obbligatoria: nel 2013 il progetto sulla Trasparenza, Psd e Credito al Consumo, iniziato nel 2012, ha coinvolto gran parte della Rete e parte della Direzione Generale. Il progetto, eseguito da ABIFormazione, è stato inserito in un piano Finanziato con FBA e ha visto un contributo attivo, come codocenza, da parte della Funzione Organizzazione. Altra normativa oggetto di formazione è stata quella concernente il Market Abuse, sia attraverso un corso online che con un intervento in aula, e la normativa sui "Soggetti Rilevanti", la cui docenza è stata effettuata dalla Funzione Organizzazione.

Area Management: tra i corsi presenti in quest'area, rilevante è il progetto "La pianificazione e gestione dei Piani Commerciali di Filiale". Tale percorso è stato rivolto ai Responsabili di Polo e ai Responsabili di Filiale con la finalità di fornire strumenti pratici per il monitoraggio e l'organizzazione delle vendite coordinate con la gestione dei propri collaboratori. Anche nel 2013, l'Azienda ha aderito ai due importanti eventi formativi organizzati da ABI e SDA Bocconi: il Banking & Financial Diploma di ABI, la cui durata è di circa 18 mesi, al quale la Banca ha iscritto 4 partecipanti provenienti dalla Rete. L'evento, rivolto al personale di Rete con potenziale margini di crescita professionale, è un percorso che tratta argomenti tecnici in maniera approfondita (Crediti, Risk Management, Finanza) nell'ottica di uno sviluppo delle competenze e di un orientamento alla carriera del singolo. Al Corso Intensivo di Gestione Bancaria di SDA Bocconi, della durata di quattro settimane, hanno partecipato invece quattro responsabili della Direzione. Finalità del corso è quella di trasferire ai partecipanti le strategie di business, gli assetti organizzativi e i meccanismi operativi consoni all'attività manageriale svolta. Da segnalare la partecipazione di alcuni collaboratori ad un percorso sulla comunicazione attraverso l'utilizzo delle tecniche di programmazione neurolinguistica. Il percorso si è svolto presso una delle scuole più accreditate in Italia ed è stato seguito in via sperimentale per valutarne gli effetti



concreti con l'auspicio di proporlo in futuro, eventualmente, come formazione alternativa sulla comunicazione.

Area Organizzazione e Processi e Area revisione e controllo: per l'Area Organizzazione e Processi, il processo innovativo che ha avuto un maggiore impatto sulla Rete è stato quello collegato alla revisione del questionario di valutazione di Adeguatezza e Appropriatezza della clientela e dell'acquisizione delle informazioni per la prestazione dei servizi di investimento.

Per l'area revisione e controllo si segnala l'interessante incontro tenuto dalla Funzione Internal Audit sul processo organizzativo che regola le verifiche presso le filiali.

La Banca ha continuato l'attività di formazione *in materia di sicurezza* concentrando la sua attenzione sui rischi tipici: rischio rapina (con un'enfasi quest'anno sulla gestione del post rapina) e per il personale sottoposto a sorveglianza sanitaria un corso specifico videoterminale con approfondimento sulla postura da tenere nella propria postazione di lavoro e sui piccoli esercizi fisici che possono mitigare eventuali conseguenze di posture non corrette.

Il personale delle Funzioni Centrali ha, inoltre, partecipato a corsi e incontri organizzati da società di formazione su argomenti molto specifici oggetto di evoluzione e aggiornamento. Da menzionare i percorsi professionalizzanti per la Funzione Antiriciclaggio, gli incontri sulla Gap Analysis e sui sistemi dei controlli interni.

Di seguito il riepilogo dei dati relativi alla formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione:

SO3 - Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	
Numero dipendenti partecipanti	614
Numero totale ore formazione	7.475
% dei lavoratori coinvolti	72,75%

Le ore di formazione che la Banca ha dedicato alle politiche e procedure anticorruzione rappresentano il 19,48% delle ore di formazione totali dell'anno.

Con il sistema di valutazione del potenziale la Banca individua le capacità potenziali delle persone a svolgere a breve, medio e lungo termine mansioni diverse da quelle svolte normalmente (mobilità orizzontale) e/o progredire verso ruoli di maggiore responsabilità (mobilità verticale o promovibilità). Vengono valutate sia le capacità possedute sia le attitudini (capacità sviluppabili) anche se non utilizzate nell'attività lavorativa richiesta dal ruolo ricoperto.

Le persone con elevato potenziale di crescita professionale sono considerate "Patrimonio Aziendale" e non dei singoli responsabili di unità operative.



banca
popolare
pugliese

Moneta del Regno di Napoli, XVI secolo. *Recto*, testa radiata di Filippo II; *verso*, due pietre focaie e due fiamme in croce intorno ad un piccolo globetto, contornato da quattro fiammette, con due globetti sugli scudi e altre due fiammette agli estremi di quelle orizzontali.
(ph. Daniele D'Amato)

Nel 2013 in Banca l'attività di analisi del potenziale ha coinvolto 20 risorse, riepilogate nella seguente tabella.

<input type="checkbox"/> Ruolo	Numero
VICE RESPONSABILE DI POLO	2
RSE - SOSTITUTO DEL RESPONSABILE	6
RSE	1
ADDETTO FIDI	11
Totale	20



Formazione Rete Agenti

L'attività formativa nel corso del 2013 ha coinvolto anche la Rete di Agenti che ha frequentato corsi:

- per il mantenimento dei requisiti di professionalità previsti dalla normativa di riferimento ai fini della permanenza dell'iscrizione dell'Agente nell'Elenco OAM (Organismo degli Agenti e dei Mediatori);
- per il mantenimento dei requisiti di professionalità previsti dalla normativa di riferimento ai fini della permanenza dell'iscrizione dell'Agente nella Sez. E del RUI di IVASS, per il collocamento di prodotti assicurativi abbinati ai prodotti di finanziamento.

I corsi di formazione hanno contribuito all'aggiornamento, all'approfondimento e all'accrescimento delle conoscenze e delle competenze professionali dei soggetti partecipanti.

Gli accordi formativi sottoscritti nel corso del 2013 hanno consentito di personalizzare e modulare le esigenze formative nel corso dell'anno.

Politiche retributive

La Banca riconosce che la "politica retributiva", intesa come l'insieme di scelte e strumenti tesi all'individuazione del livello quanti-qualitativo di ricompensa economica per singoli individui e/o gruppi di risorse, per un verso costituisca uno strumento per attrarre e mantenere risorse di profilo adeguato alle necessità aziendali e, per altro verso, tesa ad evitare conflitti d'interesse tra ruoli all'interno della Banca o verso i clienti e coerente con i codici di condotta, con i valori e con la strategia di business di lungo termine.

Il sistema di remunerazione e incentivazione della Banca intende:

- promuovere il rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari applicabili alla Banca e disincentivarne qualsiasi violazione;
- attrarre, motivare e mantenere nella Banca risorse professionalmente qualificate;
- essere coerente con gli obiettivi della Banca, la cultura aziendale e il complessivo assetto di governo societario e dei controlli interni;
- assicurare l'orientamento delle performances di tutto il personale, verso obiettivi sostenibili nel tempo, nell'ambito di regole aziendali volte ad un corretto controllo dei rischi aziendali, attuali e prospettici e al mantenimento di un adeguato livello di liquidità e di patrimonializzazione;
- evitare situazioni di conflitto d'interesse;
- incentivare, negli organi e nelle funzioni a ciò deputati, l'attività di controllo;
- riconoscere il merito al fine di valorizzare adeguatamente il contributo personale delle risorse;
- perseguire l'equità retributiva interna, assicurando il giusto riconoscimento al contributo fornito e alle responsabilità attribuite;
- assicurare la sostenibilità economica dei sistemi di remunerazione attraverso il controllo delle implicazioni del costo del lavoro sul conto economico.

Il governo delle politiche di remunerazione garantisce che queste si basino su regole chiare e rigorose che ne assicurino la coerenza, la massima trasparenza, e che sia evitato il prodursi di situazioni di conflitto d'interesse attraverso adeguata informativa, nel rispetto di quanto definito dalla normativa tempo per tempo vigente.

LA14 - Rapporto dello stipendio base delle donne rispetto a quello degli uomini a parità di categoria e di unità produttiva

Categorie professionali

Dirigenti	9,51%
Quadri direttivi	18,19%
Aree professionali	59,31%

LA14 - Rapporto della remunerazione delle donne rispetto a quella degli uomini a parità di categoria e di unità produttiva

Categorie professionali

Dirigenti	9,08%
Quadri direttivi	18,36%
Aree professionali	59,58%



Lekythos ariballica messapica, decorata da motivi geometrici e lineari nei colori rosso e bruno, V sec. a.C.
(ph. Stefano Barbarini)



La Banca pone in essere una serie di iniziative orientate alla tutela dei propri collaboratori e delle loro famiglie, quali:

- previdenza complementare: attualmente sono attivi 3 fondi destinatari dei contributi versati dalla Banca e dai collaboratori iscritti;
- polizza infortuni: tutti i collaboratori beneficiano di una copertura assicurativa contro gli infortuni professionali ed extraprofessionali il cui premio è totalmente a carico della Banca;
- polizza sanitaria: tutti i collaboratori beneficiano di una copertura assicurativa sanitaria; il premio, a carico della Banca, può essere integrato dal dipendente ed estesa ai familiari fiscalmente non a carico;
- polizza vita: tutti i collaboratori beneficiano di una copertura assicurativa caso morte/invalidante permanente il cui premio è a totale carico della Banca;
- agevolazione sui prodotti della Banca: i dipendenti possono, inoltre, beneficiare sempre di condizioni di favore sui rapporti bancari; vi sono altre agevolazioni, quali i buoni pasto, le provvidenze per gli studenti figli di dipendenti, come previsto dalla vigente contrattazione collettiva.

La Banca sottolinea con ulteriori strumenti contrattuali e retributivi l'attenzione ai lavori riconoscendo:

- ai dipendenti che hanno compiuto 25 anni di servizio un contributo straordinario per anzianità di servizio;
- buoni pasto di importo superiore alle previsioni del contratto collettivo nazionale di lavoro;
- premi di diploma e di laurea per dipendenti che conseguono un titolo di studio in costanza di rapporto di lavoro;
- borse di studio per i figli dei dipendenti che conseguono diplomi e laurea con punteggi meritevoli;
- contributi in caso di frequenza dei figli in asili nido;
- indennità di disagio per i dipendenti che prestano servizio in comuni distanti almeno 50 km dal comune di residenza;
- permessi straordinari per visite mediche, nascita figli, traslochi, ecc.;
- premio nozze per i dipendenti che contraggono matrimonio in costanza di rapporto di lavoro.

Relazioni industriali e il contenzioso

La Banca rispetta il diritto dei dipendenti di entrare a fare parte delle organizzazioni sindacali riconosciute dalla legge e si impegna al rispetto di tutte le norme e le leggi nazionali relative alle condizioni e agli orari di lavoro, ai tassi di remunerazione e alle condizioni di impiego. Il corretto svolgimento delle relazioni sindacali è regolato dal "Manuale della Politica del Personale".

Il tasso di sindacalizzazione nella Banca si attesta al 79,03%.



Dipendenti	Sigla sindacale	Uomini	Donne
	F.A.B.I.	35	67
	F.I.B.A.	133	230
1° tavolo di trattativa	F.I.S.A.C.	4	14
	UILCA-UIL	5	11
	UNITÀ SINDACALE - FALCRI SILCEA	32	52
2° tavolo trattativa	Dircredito-FD	21	61
	U.G.L. Credito		2
	Totale	230	437

È convincimento della Banca che le relazioni sindacali possano ulteriormente migliorare attraverso:

- la trasparente gestione delle Risorse Umane e l'adozione di una politica del personale dichiarata;
- l'instaurazione di un clima positivo interno caratterizzato da comunicazione, collaborazione, responsabilità;
- la finalizzazione delle occasioni di incontro e di contrattazione con i sindacati anche per migliorare la comprensione delle nuove esigenze di mercato e, conseguentemente, delle strategie adottate.

Il 16 settembre ABI ha formalizzato nei confronti delle Organizzazioni Sindacali la disdetta del CCNL (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro) per i Quadri Direttivi e per il Personale delle Aree professionali, che scadrà il prossimo 30 giugno 2014.

A loro volta, le Segreterie sindacali nazionali hanno proclamato una giornata di sciopero (che si è tenuta il 31 ottobre con un'adesione superiore al 90%) e hanno diramato alle strutture territoriali la disposizione di interrompere le "trattative locali", salvo che le Aziende non avessero assunto "impegno di garantire l'applicazione del CCNL anche dopo il 30 giugno 2014, indipendentemente dalla disdetta formalizzata da ABI".

Sul piano aziendale, con accordo sindacale del 26 novembre 2012 (siglato con gli organismi sindacali aziendali del c.d. 1° tavolo: Fabi, Fiba Cisl, Fisac Cgil, Unità Sindacale, Uilca) si è convenuto che l'efficacia del contratto integrativo aziendale, sottoscritto il 13 febbraio 2009 e scaduto il 31 dicembre 2011, venisse prorogata al 31 dicembre 2013 e che il Premio aziendale relativo all'esercizio 2012 (erogazione maggio 2013) facesse registrare un incremento di 100 mila euro.

Sul finire dell'anno, le Parti nazionali hanno ripreso il dialogo, fissando una serie di incontri per far ripartire la trattativa per il rinnovo del CCNL.

In uno scenario di sistema al momento non favorevole, il Consiglio di Amministrazione della Banca, al fine di non ingenerare nel Personale dell'Azienda ulteriori elementi di incertezza, ha



deciso di prorogare l'efficacia delle disposizioni di cui al Contratto Integrativo Aziendale fino a quando il prossimo CCNL non definirà i nuovi assetti contrattuali e, comunque, fino al 31 dicembre 2014.

Da evidenziare, infine, che il 2013 ha segnato a livello aziendale il rientro sul "1° tavolo" di trattativa (composto da Fiba Cisl, Fisac Cgil, Fabi, Uilca) dei rappresentanti di Unità Sindacale sezione Falcri. Rimane, invece, confermata la presenza di Dircredito al c.d. "2° tavolo".

Nel corso del 2013 sono stati avviati 38 procedimenti disciplinari che si sono conclusi con:

- n. 1 licenziamento per giusta causa;
- n. 10 sospensioni dal servizio e dal trattamento economico;
- n. 19 biasimi scritti;
- n. 1 rimprovero;
- n. 6 accoglimenti giustificazioni.

Le contestazioni hanno riguardato prevalentemente irregolarità operative (in un caso gravi) e comportamenti dei dipendenti non rispondenti allo stile aziendale.

Le vertenze di lavoro, a fine 2013, erano 14, di cui:

- n. 7 di impugnativa licenziamento;
- n. 7 di risarcimento danni.

Comunicazione Interna

La comunicazione interna rappresenta un'attività strategica per un'azienda bancaria poiché un sistema di comunicazione interna efficace permette di:

- rafforzare la cultura d'azienda;
- informare i dipendenti sull'andamento della gestione aziendale e l'avanzamento dei progetti di piano strategico e operativo e dei risultati delle campagne commerciali;
- mantenere costantemente aggiornati tutti i dipendenti sull'evoluzione economica e normativa che influenza l'operatività bancaria;
- contribuire al continuo processo di adeguamento e miglioramento delle competenze di tutto il personale.

Nella Banca il canale privilegiato di comunicazione interna è la Rete Intranet, cui si affianca la piattaforma di videoconferenza che consente gli accessi degli operatori in *streaming* (installata a fine 2013) e che sarà affiancata nel 2014 dalla nuova piattaforma di *e-learning* per la formazione a distanza.



A tali mezzi si aggiungono quelli di comunicazione e diffusione della conoscenza più tradizionali quali le news, le Faq, le circolari interne, le comunicazioni della Presidenza e della Direzione Generale, i comunicati stampa oltre alla diffusione della rassegna stampa **"Dicono di noi"**.

Si è tenuto il 5 aprile il consueto meeting aziendale del personale. Numeri di bilancio chiuso e previsto, ma non solo: il meeting rappresenta anche l'unico e più importante momento di incontro tra i Dirigenti e l'intera squadra BPP, di scambio di opinioni, impressioni, conoscenze e saluti alimentando in tal modo il senso di appartenenza e la condivisione della politica e della mission aziendale.

Per rafforzare il concetto che il meeting è un momento di lavoro oltre che di condivisione, ormai da anni l'appuntamento viene fissato in giornata lavorativa.

Come negli anni precedenti e in linea con quanto previsto dallo Statuto, il Fondo di Mutualità e Assistenza della Banca ha sostenuto con un contributo economico i Soci con situazioni particolari di salute in seno alla famiglia (figli o coniuge con handicap o malattie invalidanti).

A partire da quest'anno, il Consiglio del Fondo ha deliberato l'erogazione di un contributo straordinario alle famiglie dei Soci deceduti in servizio.

Le iniziative di beneficenza e solidarietà sociale, nel corso del 2013, oltre alle consuete adozioni a distanza, sono andate a sostegno di associazioni di volontariato, sia locali che operanti a livello nazionale o all'estero, e a due famiglie che hanno affrontato particolari momenti di difficoltà.

Numerose le iniziative ricreative, culturali, artistiche, turistiche e sportive organizzate dal Fondo di Mutualità e Assistenza della Banca, volte a facilitare, nel tempo libero, un sereno incontro degli associati e dei loro familiari, con reciproci scambi di idee e conoscenze.

È cresciuto, anche quest'anno, il numero dei partecipanti all'Assemblea annuale dei Soci, che si è svolta in concomitanza con la visita guidata al Castello di Acaya.

Come di consuetudine, sono stati erogati ai Soci contributi per i corsi di inglese e di musica, nonché per la partecipazione ai campus estivi e ai corsi di vela in convenzione.

Il Fondo di Mutualità e Assistenza della Banca continua a sostenere la Polisportiva BPP.

Una nuova iniziativa sociale è stata il "1° Meeting AutoMotoRetrò" che si è tenuto a Matino nel mese di giugno e che ha visto la partecipazione di un gran numero di auto e moto d'epoca.



I mezzi finanziari con i quali il Fondo promuove le varie attività provengono dalla raccolta delle quote annuali dei Soci, che si aggiungono al contributo erogato dalla Banca, la quale, in particolari circostanze, destina ulteriori somme per interventi mirati.

Allo scopo di praticare e propagandare l'attività sportiva dilettantistica tra i dipendenti e le loro famiglie contribuendo così alla formazione psico-fisica, sociale e culturale, è stata costituita la Polisportiva BPP. Trattasi di un'Associazione Sportiva Dilettantistica che svolge attività nei settori dello sport dilettantistico e delle attività ricreative, senza finalità di lucro, con particolare attenzione alla promozione della pratica sportiva. A tal fine può partecipare a gare, tornei, campionati, indire gare e manifestazioni, istituire corsi interni di formazione e di addestramento nelle più diverse discipline sportive.

Nel corso del 2013 la Polisportiva BPP ha partecipato:

- *Campionato Fidal di Podismo*: con il suo gruppo di atleti (14 uomini e 4 donne) ha partecipato a n. 59 gare che si sono svolte in ambito provinciale e regionale. Si è registrata la presenza in 2 maratone nazionali (Roma e Firenze) e in 1 all'estero (Madrid). Le gare hanno riguardato tutte le specialità del podismo: corsa campestre, pista, Strada (10 km, Mezza Maratona e Maratona). Tale iniziativa ha visto la partecipazione di 296 gare/atleti.
- *Ciclismo – Campionato UISP*: con il suo gruppo di ciclisti (20 componenti) ha preso parte al campionato di ciclismo su strada e di mtb che si sono svolti in ambito provinciale e regionale. Si è registrata la presenza in 2 gare nazionali di grande rilievo: la Maratona dles Dolomites e la Gran Fondo di Ostuni.
- *Vela – Campionato invernale ed estivo S. M. di Leuca*: con il suo equipaggio (2 componenti) ha preso parte a tutto il campionato invernale ed estivo del Capo di Leuca. Ottima la prestazione dell'equipaggio, che al primo anno di gara ha conquistato il terzo posto assoluto di categoria.
- *Calcetto – Torneo Interbancario*: con la squadra di calcetto (15 componenti) ha preso parte al 3° Torneo di calcetto interbancario, disputatosi a Lecce. Ottimo l'esordio della squadra, che ha conquistato il 3° posto in classifica, vincendo inoltre il titolo di miglior capocannoniere del torneo.
- *Tennis – Torneo Coppa Italia UISP*: con la propria squadra di tennis (3 componenti) ha partecipato al campionato di Coppa Italia di Tennis, campionato disputatosi in ambito provinciale, partecipando anche alla fase finale disputata a Pugnochiuso (Fg).

La Polisportiva BPP, inoltre, nel corso del 2013 è stata promotrice e organizzatrice delle seguenti manifestazioni sportive:

- 2° Trofeo di Tiro al volo;
- 1° Trofeo Kart;
- 1° Torneo di Tennis Tavolo;
- 3ª Edizione PolisportivamenteBPP.



5.2 Banca Popolare Pugliese e Azionisti/Soci

"L'elevato numero dei soci e la loro rappresentatività della realtà socio-economica, caratteristiche del modello cooperativo, costituiscono per la Banca un valore essenziale e un obiettivo da perseguire con determinazione.

La Banca si impegna a sviluppare e accrescere la compagine sociale; adottare politiche che assicurino un'adeguata remunerazione del capitale sociale e l'incremento del patrimonio aziendale; ricercare la massima trasparenza sia nelle comunicazioni sociali sia nei rapporti personali".

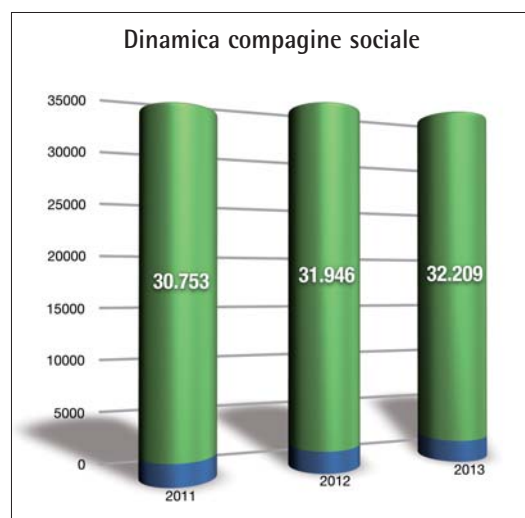
L'obiettivo della Banca verso i Soci è quello di privilegiare la strategia della stabilità rispetto a quella della volatilità. Ciò si esprime nel perseguimento del rafforzamento patrimoniale dell'azienda, tale da consentire investimenti futuri e assicurare lo sviluppo, senza che venga meno la capacità di una congrua remunerazione ai Soci, in linea con i rendimenti di analoghi prodotti finanziari.

Al 31 dicembre 2013 i Soci della Banca erano 32.209 (+ 0,82% rispetto ai 31.946 di fine 2012) cui si aggiungono 60 possessori di azioni senza diritto di voto.

L'incremento del numero dei soci è il risultato algebrico dell'ingresso di 936 nuovi soci e della riduzione dovuta alla liquidazione di 673 azioni intestate a soci deceduti o esclusi.

Piatti a vasca.

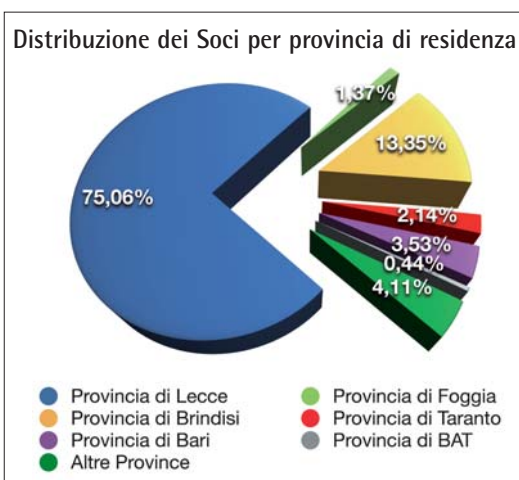
(ph. Fabio Marigliano)



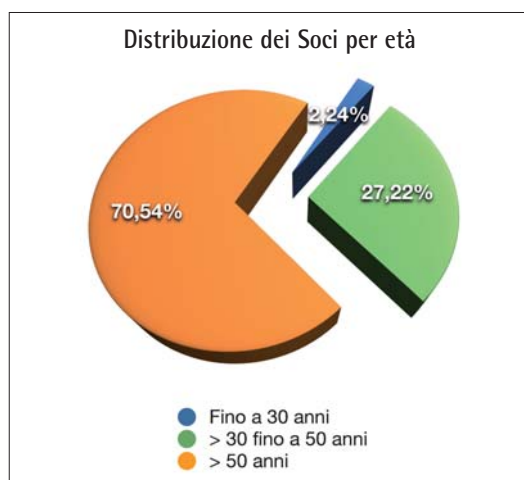
La quasi totalità dei Soci è costituita da *persone fisiche* (l'82,55% del totale, di cui il 65,83% da uomini e il 34,17% da donne) e da una ridotta rappresentanza di società, enti e istituzioni (17,45%). Il numero di azioni sottoscritte al 31 dicembre era 52.173.764 del valore nominale di 3 euro cadauna.



banca
popolare
pugliese



La composizione della compagine sociale evidenzia la prevalenza dei Soci nelle province di Lecce e Brindisi. Questa importante presenza è la dimostrazione del rapporto che unisce la Banca con il proprio territorio di origine; un rapporto che si basa sulla fiducia e che la Banca si impegna a rispettare giorno dopo giorno, orgogliosa di una base sociale ampia e diffusa nel luogo di origine dell'Istituto.



La **composizione anagrafica** dei Soci conferma, come lo scorso anno, la prevalenza dei soci nella fascia d'età oltre i 50 anni (70,54%). Anche il possesso azionario prevale nella classe oltre i 50 anni, che rappresenta il 72,72% del numero dei soci e il 68,85% del capitale sociale.

Non trascurabile è la presenza dei dipendenti nella compagine sociale. In tabella il possesso azionario dei Soci dipendenti:



	2011	2012	2013
N. Soci dipendenti	660	658	663
% Dipendenti che risultano soci	78,20	79,08	78,55
% Soci che risultano dipendenti	2,14	2,06	20,6
% Possesso azionario dei soci dipendenti	1,23	1,22	1,22

La Banca gestisce un'attività di negoziazione per conto proprio, al fine di favorire l'incontro della domanda e dell'offerta di azioni di propria emissione messe in vendita da parte dei Soci o richieste in acquisto da parte di soci e non Soci.

La Banca, a fine esercizio 2013, detiene 696.071 azioni proprie in portafoglio per un controvalore di euro 3.778.074. Nel corso del 2013 sono state acquistate 1.569.147 azioni per un controvalore di 8.518.032,40 di cui 236.429 per recupero crediti con un controvalore di euro 1.283.741,47. Sono state vendute 666.359 azioni per un controvalore di euro 3.616.153,20.

I diritti e i doveri dei Soci sono stabiliti nello Statuto Sociale, che disciplina:

- le formalità per l'ammissione a socio, il trasferimento delle azioni e il gradimento all'ammissione del Socio. L'organo deputato all'accoglimento della domanda d'ammissione è il Consiglio di Amministrazione; la decisione è assunta nell'interesse della Società, secondo lo spirito della forma cooperativa e le motivazioni dell'aspirante Socio;
- il limite al possesso azionario: nessun Socio o non socio può essere titolare, direttamente o indirettamente, di azioni per un valore nominale complessivo superiore allo 0,50% del capitale sociale; l'eventuale eccedenza deve essere alienata entro un anno dalla data in cui la Banca procede alla formale contestazione. Attualmente tale limite è pari a 260.868 azioni;
- il rigetto di domande d'ammissione a Socio;
- il diritto al dividendo.

Nell'anno 2013 non si è verificato alcun caso di rigetto di domande d'ammissione a Socio.

L'Assemblea, regolarmente convocata e costituita, esprime la volontà dei Soci; essa rappresenta l'universalità dei Soci e le sue deliberazioni, prese in conformità alla legge e allo Statuto, vincolano tutti i Soci, compresi quelli assenti o dissenzienti.

L'Assemblea ordinaria dei Soci: approva il bilancio e destina gli utili; nomina gli amministratori e i sindaci e provvede alla loro revoca, su proposta del Collegio Sindacale; conferisce l'incarico alla Società di revisione e ne dispone la revoca; approva le politiche di remunerazione; delibera sulla responsabilità degli amministratori e dei sindaci; approva il Regolamento Assembleare; delibera su tutti gli altri oggetti attribuiti alla sua competenza dalla legge o dallo Statuto.



banca
popolare
pugliese

La Banca favorisce la massima partecipazione dei Soci alle assemblee mediante una puntuale informativa pubblicizzata attraverso gli organi d'informazione, l'affissione di apposite locandine presso tutte le filiali, l'invio della convocazione al domicilio dei Soci.

La Banca comunica con i propri Soci in modo trasparente, chiaro e completo; favorisce la loro partecipazione alla vita della Società e comunica con differenti modalità le informazioni che li riguardano.

Bilancio annuale d'esercizio	per rendicontare l'attività economica, patrimoniale e finanziaria della Banca;
Bilancio Sociale	per rendicontare l'attività in tema di Responsabilità Sociale d'impresa della Banca;
Mailing ai Soci	al domicilio di ciascun Socio viene inviato l'avviso di convocazione di Assemblea con relativo ordine del giorno posto in discussione;
Sito Internet	si prefigge d'informare i Soci sulle iniziative della Banca;
Back Office e filiali	per le richieste riguardanti le singole posizioni;
Segreteria Generale	per ogni richiesta d'informazione e chiarimento riguardante la vita aziendale.

È inoltre attivo, a disposizione dei Soci, il "Servizio Soci" chiamando il Numero Verde 800 99 14 99.

Al fine di facilitare l'intervento dei Soci in assemblea, già da alcuni anni non è richiesto il preventivo deposito della certificazione rilasciata dall'intermediario abilitato. Nel caso in cui le azioni siano già depositate presso la Banca, si può intervenire direttamente alla riunione assembleare; qualora, invece, i titoli si trovino in deposito presso altro intermediario, quest'ultimo dovrà effettuare la comunicazione del relativo conto di deposito.



La condizione di Socio della Banca comporta i vantaggi tipici dello spirito mutualistico e cooperativo che informa l'attività aziendale, nel rispetto degli equilibri patrimoniali ed economici perseguiti dall'attività commerciale.

Ciascun Socio è assicurato automaticamente e gratuitamente contro gli infortuni professionali ed extraprofessionali che provochino morte o invalidità permanente di grado pari o superiore al 60%. È prevista la corresponsione di un indennizzo pari al valore corrente delle azioni detenute, con un limite minimo e massimo. Tale polizza – stipulata con primaria compagnia di assicurazioni e, come detto, con oneri completamente a carico della Banca – si aggiunge a quella prevista per i rapporti di deposito e di impiego con la clientela. In favore dei Soci sono state anche introdotte agevolazioni di tasso su alcuni strumenti di raccolta e tariffarie su alcune operazioni di impiego.



La Banca, con l'intento di agevolare i titolari di dossier titoli con possessi minimi (tra i quali sono compresi molti Soci della Banca), ha deciso di sostenere in proprio e senza rivalsa nei confronti dei clienti l'onere dell'imposta di bollo fino ad un massimo di euro 34,20 per i rapporti (con un controvalore in strumenti finanziari detenuti sino ad 2 mila euro).

L'articolo 18 dello Statuto stabilisce che i dividendi non riscossi entro un quinquennio dal giorno in cui divengono esigibili sono devoluti a scopi mutualistici. Nell'esercizio si sono prescritti dividendi per circa 60,7 mila euro, relativi a 337.458 azioni, imputati in uno specifico fondo del passivo (fondo beneficenza), in attesa di decisioni in merito alla loro destinazione.

Il Consiglio di Amministrazione, con il supporto di qualificato Studio Legale, ha approvato nuove Regole per la negoziazione delle azioni della Banca. Dette Regole hanno molteplici finalità, fra cui quelle di consentire una moderata flessibilità del prezzo al solo fine di rendere più facile, in particolari contingenze di mercato, lo smobilizzo di azioni da parte dei Soci e quello di creare una particolare categoria di azioni – c.d. liquide – onde incentivare una larga partecipazione della clientela di riferimento della Banca, costituita prevalentemente da famiglie e PMI, allo scopo mutualistico dell'Azienda, con un limitato possesso azionario di cui viene assicurato, entro determinati limiti, lo smobilizzo in tempi brevi. Le Regole così introdotte sono state trasfuse nelle "Strategie di esecuzione e di trasmissione degli ordini della Banca Popolare Pugliese" approvate dal Consiglio di Amministrazione della Banca il 20 dicembre 2013.

Non esistono casi di contenzioso e litigiosità, nei confronti dei Soci, da segnalare.



Particolare del cratere a campana apulo a figure rosse, prima metà del IV sec. a.C., raffigurato nella pag. a lato. In un'ambientazione campestre e notturna, suggerita dal tralcio di vite e dalla fiaccola retta dalla Menade, la scena raffigura Dioniso con il tirso e il bicchiere in mano nell'atto di offrire da bere a un Sileno canuto, coperto da una pelle ferina.
(ph. Stefano Barbarini)



banca
popolare
pugliese

5.3 Banca Popolare Pugliese e Clienti

"La clientela è parte integrante del patrimonio aziendale. Per consolidare la fedeltà e la stima della clientela è indispensabile che ogni rapporto sia improntato ai criteri della lealtà, disponibilità, trasparenza e professionalità.

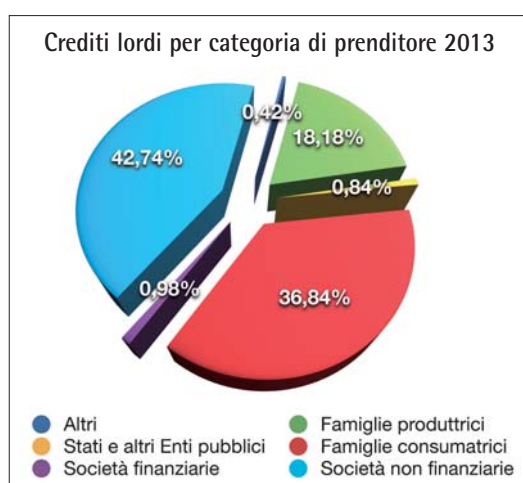
Al fine di salvaguardare l'affidabilità e il prestigio aziendale, la Banca: intrattiene rapporti con clienti che presentino requisiti di serietà e affidabilità personale e commerciale; non intrattiene relazioni d'affari con persone delle quali sia conosciuto o delle quali sia sospettato il coinvolgimento in attività illecite; rifiuta ogni forma di raccomandazione o condizionamento sia interni che esterni".

Per l'economia pugliese il 2013 è stato un anno difficile, segnato dalla forte contrazione del Pil regionale (-2,5%), degli investimenti fissi lordi (-7,9%), dell'export (-16,9%) e della spesa per consumi delle famiglie (-2,9%).

Il perdurare della crisi economica finanziaria ha fatto registrare un peggioramento nella qualità del credito, che ha portato ad un significativo incremento delle sofferenze e delle relative rettifiche di valore rispetto agli anni precedenti.

In tale scenario la Banca ha continuato a sostenere l'attività produttiva del territorio di riferimento, supportando le famiglie e le imprese, e tuttavia mantenendo un attento e costante presidio del processo del credito. L'erogazione del credito in Banca ha registrato una lieve contrazione 0,86% seppur inferiore rispetto a quella registratasi a livello nazionale (-3,55%) e pugliese (-3,91%).

Di seguito la ripartizione dei crediti lordi per categoria di prestatore.



Vasetti miniaturizzati. A partire dal IV sec. a.C. si assiste al fenomeno della miniaturizzazione delle forme, che perdono la loro funzione originale, ma conservano intatto un forte valore simbolico, destinati com'erano al corredo funerario. (ph. Fabio Marigliano)





L'attenzione alle scelte di politica creditizia e il forte presidio dell'intero processo hanno consentito di contenere il peso dei crediti deteriorati, che risultano essere, al lordo delle rettifiche, pari al 14,09% (14,40% il dato Italia).

La raccolta complessiva, che ammonta a 3.893 milioni di euro, è rimasta pressoché stabile (+0,08) rispetto al 2012. La sua composizione percentuale vede il prevalere della raccolta diretta, circa 2.770 milioni di euro (71,16%), che si incrementa dello 0,53% per effetto della crescita dei conti correnti e dei depositi a risparmio. Il decremento nella raccolta mediante emissione di titoli deriva dal decremento delle obbligazioni sottoscritte dalla clientela (-1,18%) e dei certificati di deposito emessi (-16,80%). La raccolta indiretta, circa 1.123 milioni di euro, che rappresenta il 28,84% della raccolta complessiva, evidenzia un decremento complessivo dell'1,02% per la contrazione del comparto amministrato (-2,67%) e l'incremento del comparto gestito (+1,65%).



Vasetti miniaturizzati votivi, VI-III sec. a.C.
(ph. Stefano Reo)

La politica commerciale della Banca, in linea con le linee guida del Piano di Sviluppo 2012-2013, è stata indirizzata all'ottimizzazione dei processi commerciali e all'ampliamento e miglioramento dell'offerta di prodotti e servizi, grazie anche al supporto della Piattaforma commerciale *Customer Relationship Management* (CRM).

Per l'anno 2013 sulla base delle funzionalità del CRM, con il quale è possibile segmentare i Clienti per caratteristiche di business e in base a variabili socio-demografiche, la Banca ha realizzato le seguenti campagne commerciali:

- Campagna orientata a clientela con almeno un prodotto e con dati anagrafici incompleti: con l'obiettivo di migliorare la qualità della nostra Anagrafe Generale inserendo informazioni utili per qualunque attività commerciale.



- Campagna orientata a Clientela con un solo prodotto (es. conto corrente, deposito a risparmio, dossier titoli, finanziamenti, ecc.): con l'obiettivo di contattare i Clienti a maggior rischio di abbandono per eventuali proposte da parte della concorrenza.
- Campagna "Buon Compleanno": rivolta a tutti i Clienti che nel mese festeggiano il compleanno e hanno i requisiti per ricevere una carta di credito sensibilizzando, in tal modo, la Clientela all'uso dei mezzi di pagamento alternativi al contante.
- Campagna Sviluppo POS Esercenti: rivolto a Clientela per l'attivazione di un POS.
- Campagna Flussi Finanziari Scaduti: rivolta a Clienti con PAC scaduti, cedole accreditate maggiori di 300 euro e Finanziamenti estinti nei 12 mesi precedenti. Obiettivo della campagna è stato quello di intercettare eventuali disponibilità della Clientela per soddisfarne i relativi bisogni.

G3 (2.2) L'offerta di prodotti e servizi della Banca si è arricchita nel corso del 2013. A supporto dei piccoli e grandi progetti delle **famiglie**, la Banca ha individuato numerose soluzioni di risparmio, investimento o finanziamento.

Per sostenere le nuove esigenze e le nuove spese che l'arrivo di un bambino porta all'interno di una famiglia, è stato istituito presso il Dipartimento per le Politiche della famiglia, un Fondo volto a favorire l'accesso al credito delle famiglie con un nuovo figlio nato o adottato negli anni 2012, 2013 e 2014 (Decreto legge n. 185/2008 - art. 4, comma 1 e 1bis). La Banca ha aderito al Fondo Nuovi Nati .

Tra le offerte dedicate ai **risparmiatori** si ricorda:

- **Alto Rendimento**: il focus sulla nuova raccolta, iniziato nel 2011 e proseguito per tutto il 2012 e il 2013 con varie edizioni del prodotto, ha consentito di catalizzare l'attenzione della Rete e dei Clienti su prodotti semplici quali deposito a risparmio vincolato e certificato di deposito con tassi in linea con i competitors più aggressivi. Nel corso del 2013 sono state effettuate varie iniziative, a sostegno dei potenziali risparmiatori, ossia dei potenziali Clienti con liquidità non già depositata in Banca, a condizioni particolarmente vantaggiose.
- **Difesa Rendimento**: promozione riservata ai Clienti di Alto Rendimento in scadenza, ai quali è stato proposto un investimento a tassi più remunerativi rispetto al Cliente ordinario al fine di consolidare il deposito acquisito.
- **Zero bolli su dossier titoli**: la Banca ha deciso di farsi carico dell'onere dell'imposta di bollo per l'intera annualità su nuovi dossier titoli a seguito di trasferimenti di titoli da altre banche.

Tra i nuovi prodotti e/o servizi offerti ricordiamo:

- **Prontomutuo ristrutturazione e prima casa**: il finanziamento con garanzia ipotecaria su immobile residenziale finalizzato alla sua ristrutturazione e/o al completamento, che permette di co-



gliere le opportunità offerte dal Decreto 83/12 e dalla proroga prevista dal Decreto 63/13. Il finanziamento è destinato esclusivamente a finalità di ristrutturazione edilizia.

A fine anno 2013, a supporto del comparto mutui Bpp, è stato realizzato il finanziamento a medio lungo termine destinato esclusivamente all'acquisto della prima casa. Il mutuo, a condizioni particolarmente vantaggiose, è rivolto alla Clientela che agisce per scopi estranei ad attività imprenditoriale / professionale / artigianale.

- *Nuovo conto condominio*: sulla scorta delle novità legislative sui condomini è stato introdotto un nuovo prodotto. Tale prodotto prevede un pacchetto completo di servizi, ossia un conto corrente intestato direttamente al condominio che consente di regolare i conti con tutti i condomini.

Per agevolare l'attività degli Amministratori che gestiscono più condomini è stato creato apposito Internet Banking dedicato.

La Banca ha, inoltre, ampliato la gamma di prodotti e servizi dedicati ai **giovani** con apposite soluzioni progettate per le loro esigenze. Un'apposita sezione del sito Internet della Banca è a loro dedicata.

Tra i prodotti dedicati all'inclusione finanziaria ricordiamo:

- *Carta Conto R*Energy (RI-Energy)*: la carta ricaricabile dotata di codice IBAN che permette di effettuare le operazioni dispositive (pagamenti, bonifici), accrediti tramite gli applicativi più evoluti (Internet, ATM), mantenendo anche la possibilità di movimentazione direttamente dallo sportello bancario. La carta può essere utilizzata per gli acquisti on-line.
- *Conto di Base Business*: la spinta verso la tracciabilità dei pagamenti e le varie misure tese a sollecitare l'uso della monetica hanno consentito d'introdurre nella gamma dei conti correnti BPP riservati a Clienti non consumatori il Conto di Base Business, rivolto a Piccole Imprese e Professionisti che hanno necessità di contenere le spese bancarie o non possono accedere ad un conto in piena operatività, oppure che prevedono un utilizzo del conto principalmente improntato su incassi commerciali tramite POS e disposizioni tramite Internet.

Considerata l'attuale congiuntura economica, all'interno della quale non si attenuano le tensioni finanziarie delle imprese, l'ABI e le Associazioni delle imprese hanno aggiornato le misure di sospensione e allungamento dei finanziamenti previste dai precedenti accordi, focalizzando maggiormente il bacino dei potenziali utilizzatori su quelle *piccole e medie imprese* che, per quanto economicamente sane, manifestano un'eccessiva incidenza degli oneri finanziari sul fatturato in conseguenza della diminuzione di quest'ultimo per effetto della crisi economica. Gli interventi finanziari previsti per le imprese sono stati: operazioni di sospensione dei finanziamenti, operazioni di allungamento dei finanziamenti, operazioni per promuovere la ripresa e lo sviluppo delle attività.



A supporto delle **imprese commerciali**, quest'anno è stata riproposta la *Campagna Auguri Comprosubito* a tasso zero, mentre a supporto della Clientela retail sono state realizzate iniziative commerciali per il prodotto Chiaro Bpp.

Al fine di rendere maggiormente competitiva l'offerta del comparto mutui, a seguito anche dei segnali di inversione di tendenza dell'ultimo semestre del 2013, sono stati intrapresi interventi sostanziali rivisitando i tassi applicati ai mutui residenziali e le condizioni applicate ai mutui ipotecari/fondari consumatori.

Un ruolo fondamentale nell'erogazione di credito alle **imprese** è svolto dai consorzi di garanzia fidi con i quali la Banca ha sviluppato rapporti di convenzione senza però trascurare gli aspetti a tutela del rischio di credito.

Nel 2013 è stata sottoscritta la prima convenzione con un intermediario vigilato ex art. 107 TUB COFIDI PUGLIA. In collaborazione con Fidindustria, Artigianfidi Bari, Confidi Confcommercio e Confidi Puglia sono state sottoscritte altrettante convenzioni a valere su Fondi Regionali (POR 2007/2013 linea 6.1.6 II tranche).

Le convenzioni attualmente in essere e operative sono 29 e riguardano:

- l'uso di fondi propri, fondi antiusura e antiusura Regione Puglia e POR 2007/2013 Asse 6. Linea d'intervento 6.1 II tranche;
- finanziamenti erogati nella forma di sconto di pagherò diretti, mutui chirografari e ipotecari.

Nel 2013 il comparto è stato caratterizzato da una flessione dell'erogato complessivo in linea con la situazione di mercato non favorevole sul lato Impieghi (38 milioni di euro di nuovi finanziamenti a valere sulle convenzioni in essere; -24% rispetto al 2012).

Nell'ambito dei finanziamenti alle imprese è proseguita l'attività relativa al programma regionale di agevolazioni (POR Puglia 2007-2013 - Titolo II del Regolamento 1/2009 della Regione Puglia) che sostituisce i finanziamenti artigiani e amplia il raggio d'azione alle imprese commerciali, manifatturiere, edili e dei servizi di comunicazione.

Le agevolazioni riguardano progetti di investimento destinati alla creazione di una nuova unità produttiva, all'ampliamento o all'ammodernamento di un'unità produttiva esistente, alla diversificazione della produzione di un'unità produttiva in nuovi prodotti aggiuntivi o al cambiamento fondamentale del processo di produzione complessivo di un'unità produttiva esistente.

La Banca, dall'entrata in vigore dell'agevolazione (Regolamento 01/2009) e sino al 31 dicembre 2013, ha avviato l'istruttoria di 393 pratiche, pari al 9,42% del numero pratiche (69.861.953 milioni di investimento complessivo) di tutta la Regione Puglia e ne ha avviate telematicamente n. 315, pari al 9,38% delle pratiche trasmesse a livello regionale.

L'elevato apporto dell'agricoltura all'economia pugliese, tra i primi posti in Italia per la produzione di olive, è confermato dall'attenzione che la Banca pone al settore.



Nel corso del 2013 è proseguita l'attività di rilascio di attestazioni idonee ad assicurare la partecipazione del settore agrario alle agevolazioni del POR Puglia.

La Banca nell'anno 2013 ha, inoltre, offerto "prestiti agrari" di esercizio a tasso agevolato finalizzati alla ricostituzione di capitali di conduzione a fronte di calamità atmosferiche (siccità, gelate, grandinate, piogge alluvionali, ecc.) riconosciute dalla Regione Puglia.

I prestiti di miglioramento e meccanizzazione agricola nel 2013 sono stati 5 per complessivi 605 mila euro; i prestiti di conduzione, spese di lavorazione e anticipo a soci conferenti, sono stati 187 per complessivi 6,41 milioni di euro.

La Banca ha inoltre erogato un finanziamento con la garanzia diretta SGFA (Società Gestione Fondi per l'Agroalimentare), società nata per migliorare la gestione finanziaria dell'impresa agricola e favorire un più facile accesso al credito.

Nel 2013 sono state presentate alla Banca 31 richieste di ammissione ai benefici del Fondo di Garanzia per le PMI gestito dal Mediocredito Centrale Spa:

Numero pratiche trasmesse al Comitato del fondo Mediocredito Centrale	31
Importo totale pratiche	10.091.000
Percentuale numero richieste con esito positivo	87%

Al 31 dicembre risultano in essere 220 finanziamenti assistiti dalla garanzia del Fondo per un importo complessivo di circa 50 milioni di euro.

La Banca ha proseguito, infine, l'attività di concessione e monitoraggio:

- di finanziamenti dedicati alla realizzazione di impianti fotovoltaici, correlati a richieste di contributi al Gestore Servizi Energetici (GSE). Nel corso del 2013 sono state deliberate 184 nuove pratiche di finanziamento per complessivi 10,79 milioni di euro;
- di finanziamenti destinati alla realizzazione di complessi edilizi per finalità abitative, con conseguente gestione nel corso del 2013 di 74 pratiche per un accordato complessivo di 116 milioni di euro, di cui circa 85 milioni erogati su SAL.

La Banca nel 2013 ha realizzato una ricerca di **Customer Satisfaction** su un campione di 600 Clienti retail per misurarne il grado di soddisfazione, di utilizzo e di affidabilità oltre al nostro posizionamento rispetto al Sistema Bancario meridionale e nazionale.

Il risultato evidenzia come la Banca sia cresciuta nella considerazione dei propri Clienti.

L'indagine è stata effettuata con gli stessi criteri e metodologie ABI e con la collaborazione di uno dei principali ricercatori internazionali: GFK Eurisko. Il risultato è lusinghiero, anche perché migliora il posizionamento, già positivo, che fu rilevato nell'analoga ricerca dell'anno 2009.

Tra i vari fattori, tutti positivi, che hanno dato luogo, nella percezione del cliente, a tale soddisfazione, di particolare rilievo è stato il gradimento espresso dalla Clientela verso il nostro per-



banca
popolare
pugliese

Epigrafe messapica
su lastra rettangolare
in pietra locale, iscritta sul
lato breve. Lettere disposte
su quattordici registri,
V sec. a.C.

(ph. Nello Wrona)

sonale, apprezzato nella misura del 90%, livello di assoluta eccellenza nel contesto bancario in generale.

A fine 2013 è stato effettuato un sondaggio di *Customer Satisfaction Enti* al fine di misurare il grado di soddisfazione e di efficienza del nostro servizio di Tesoreria e Cassa nei confronti degli Enti pubblici.

L'esito della rilevazione conferma la buona qualità percepita dagli Enti partecipanti all'iniziativa sia del servizio offerto che dell'aspetto relazionale inteso come cortesia e professionalità del personale BPP e tanto ci ha consentito di confermare la certificazione di qualità ISO 9001:2008.

La Banca, allo scopo di diffondere senso di fiducia nella clientela, pone una particolare e costante attenzione in merito alla *protezione* e alla *riservatezza dei dati personali* durante i trattamenti. I continui aggiornamenti ed evoluzioni normative sulla materia impongono il trattamento dei dati personali in modo adeguato, la raccolta e registrazione per scopi determinati e legittimi, la conservazione al fine di consentire l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi previsti.

È assicurata alla clientela l'applicazione di tutte le misure di sicurezza per salvaguardare i dati dai rischi di possibili accessi non autorizzati o di trattamenti non consentiti o non conformi alle finalità della raccolta, nonché dai rischi di distruzione o di perdita dei dati personali.

Il cliente, per la soluzione delle controversie derivanti da rapporti intrattenuti con la Banca, può presentare reclamo e può rivolgersi ai seguenti organismi:

- *Arbitro Bancario Finanziario* (ABF), organismo indipendente e imparziale che provvede alla risoluzione delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. È possibile, pertanto, rivolgersi all'ABF, ove ne ricorrano i presupposti, secondo le modalità indicate nell'apposito regolamento e nelle guide che sono a disposizione della clientela presso le filiali della Banca e/o sul sito Internet dell'ABF.
- *Conciliatore Bancario Finanziario* - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (Alternative Dispute Resolution), che mette a disposizione l'Ombudsman Giuri Bancario, la Camera di Conciliazione e l'Arbitrato per definire in tempi brevi controversie tra gli intermediari bancari finanziari e la clientela evitando di ricorrere alla magistratura.

Le disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono che gli intermediari adottino procedure, in materia di reclami, tali da garantire ai clienti risposte sollecite ed esaustive.

L'attenzione che la Banca pone verso la clientela è da intendersi nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi offerti e della soddisfazione delle sue esigenze.

I reclami sono considerati un'opportunità per perfezionare la qualità del servizio offerto e un'occasione per approfondire la relazione con il mercato di riferimento.



In Banca i reclami sono gestiti dall'Ufficio Reclami, collocato nell'ambito della Funzione di Conformità. Lo stesso Ufficio cura la difesa della Banca innanzi all'ABF e l'evasione dei ricorsi al Prefetto e degli esposti a Banca d'Italia.

I reclami pervenuti alla Banca nel corso del 2013 sono così ripartiti:

Numero reclami pervenuti	2011	2012	2013
Reclami tradizionali	191	182	290
di cui: <i>reclami su anatocismo</i>	12	19	19
Reclami SIM	21	11	7
di cui: <i>reclami SIM per titoli in default</i>	9	2	
Totale	212	193	297

L'aumento dei reclami non è un fenomeno specifico ma è, in larga parte, diffuso nell'intero Sistema creditizio quale effetto dell'incertezza del quadro normativo e della crisi economica; non a caso, esso è per lo più concentrato sulle operazioni di credito al consumo, sui mutui e sui bonifici. Il maggior numero di reclami è collegato ai finanziamenti con cessione del quinto dello stipendio o delegazione di pagamento. Il fenomeno si spiega con l'obbligo di classificare tra i reclami anche le mere richieste di rimborso di una parte delle commissioni di istruttoria per il caso di estinzione anticipata dei finanziamenti.

Per ciò che concerne i mutui, i reclami sono riconducibili alle note sentenze della Corte di Cassazione in materia di determinazione del tasso di mora; essi, infatti, riguardano principalmente il presunto superamento del tasso soglia nella convenzione degli interessi moratori, secondo una innovativa interpretazione delle Corti di legittimità. I reclami relativi ai bonifici sono riconducibili ad una truffa perpetrata da un distributore di prodotti on line che non ha visto il coinvolgimento della Banca.

Nel corso del 2013 i reclami risolti positivamente per i clienti sono stati 142, pari a 48% del totale.

Si segnalano 10 ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario, dei quali quattro sono stati accolti, tre definiti con cessazione della materia del contendere, un ricorso è stato respinto e due sono ancora in corso. Dei due ricorsi pendenti alla data del 31 dicembre 2013 uno è stato accolto e l'altro respinto.

Sono stati ricevuti, infine, 20 esposti dalla Banca d'Italia, di questi ultimi solo 13 collegati a reclami.

Con riguardo alla tipologia di clientela coinvolta, 214 reclami sono pervenuti da privati consumatori, 53 da clienti intermedi e 30 da altri clienti².

² Per cliente privato si intende il soggetto che riveste la qualità di consumatore o che agisce in qualità di "privato" cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta; per Cliente "intermedio" si intendono gli artigiani, i professionisti, i commercianti, le scuole, le associazioni di persone (escluse le società di capitali); per Cliente "altro" si intende qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due definizioni precedenti.



5.4 Banca Popolare Pugliese e Fornitori

"Considerato il forte legame con il territorio e gli obiettivi dell'economia locale, la Banca, ferma la valutazione sulla convenienza dell'offerta, sulla rispondenza della stessa alle esigenze aziendali e sull'affidabilità generale dei fornitori, privilegia gli imprenditori e i professionisti locali".

Le ricadute sull'attività aziendale della scelta dei fornitori spinge la Banca ad ottimizzare la metodologia di selezione degli stessi basandola su criteri di efficienza e affidabilità e sull'osservanza dei principi di correttezza e trasparenza.

La Banca nella scelta dei fornitori tiene conto:

- dell'impegno dell'azienda fornitrice a rispettare le norme sulla salvaguardia e tutela dell'ambiente, sulla contrattazione collettiva e sicurezza sul posto di lavoro;
- della capacità di far fronte, in funzione della natura del servizio, agli obblighi di riservatezza.

EC6 Il processo di selezione dei fornitori e la gestione degli acquisti della Banca sono improntati all'eliminazione degli sprechi e alla sobrietà.

Nel 2013 è stato avviato il progetto "Gestione dell'anagrafe dei contratti con terze parti" con l'obiettivo di organizzare, ordinare e gestire in maniera automatizzata l'insieme dei contratti che la Banca stipula con parti terze (contratti di consulenza, contratti di servizi o di prestazione d'opera in generale), ciò al fine di consentire:

- la consultazione immediata di tutti i contratti;
- la creazione e la gestione di un'anagrafe dei contratti;
- la classificazione e la catalogazione dei contratti per il reperimento di informazioni utili ad esigenze organizzative e di *security*;
- il monitoraggio delle scadenze dei contratti;
- il supporto alle Funzioni aziendali che stipulano i contratti con terze parti e alle Funzioni aziendali che ne seguono i successivi eventi amministrativi.

Il perseguimento di tali obiettivi e finalità si è realizzato con la creazione del nuovo applicativo "Contratti-Gestione Fornitori", al quale si accede dalla Intranet aziendale.

Con l'occasione è stato definito l'iter organizzativo per la predisposizione di un contratto con terze parti. Sono state, infatti, definite le varie fasi di lavorazione che includono:

- la selezione del fornitore/appaltatore;
- la verifica della natura del contratto;
- le particolarità eventualmente legate al fornitore;
- l'archiviazione fisica del contratto;
- i controlli da eseguire in fase di pagamento delle fatture inerenti.

Spetta a ciascuna Funzione aziendale predisporre e censire i contratti per i quali intrattiene direttamente il rapporto con il Fornitore/Appaltatore. Spetta alla Funzione Servizi Generali della Banca, oltre a verificare preliminarmente la natura del contratto, ai fini della corretta trattazione in ordine alla responsabilità solidale del committente, provvedere anche alla custodia fisica di tutti i contratti.

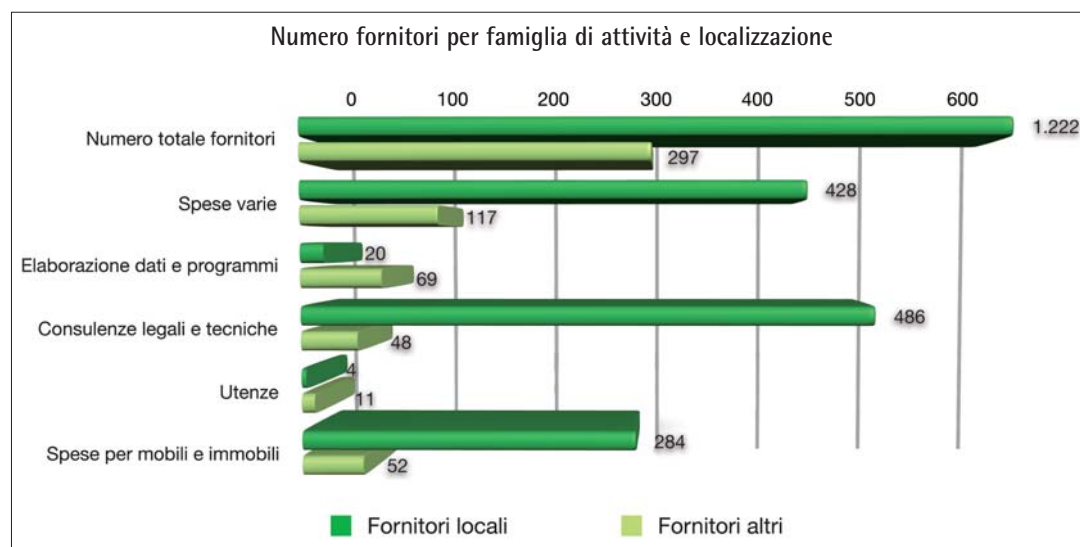


Le relazioni in essere con i fornitori sono oggetto di costante monitoraggio.

Il ruolo di propulsore dello sviluppo economico e della crescita sociale del territorio in cui opera spinge la Banca a favorire i fornitori locali; questi ultimi consentono alla Banca di contenere i costi senza rinunciare ad un elevato livello di qualità e innovazione. Per il 2013 il totale fatturato riferibile a fornitori locali ammonta a 20,72 milioni di euro. L'80,45% dei 1.519 fornitori è residente nella Regione.

La politica di contenimento dei costi, che la congiuntura economica negativa ha imposto a tutto il sistema, ha consentito di ridurre i costi per forniture dell'1,25% rispetto allo scorso esercizio.

Il grafico che segue riporta il numero dei fornitori divisi in grandi famiglie di attività con l'indicazione della distribuzione territoriale.



Tutte le attività fuori dal *core business* della Banca vengono esternalizzate. In particolare, nel settore tecnico degli immobili le consulenze per progettazione "esecutiva" vengono assegnate a tecnici esterni sulla scorta di soluzioni progettuali già individuate dall'Ufficio Tecnico interno, mentre i lavori di allestimento vengono assegnati, previa gara, ad aziende specializzate nel settore "chiavi in mano".

L'ufficio tecnico della Banca sovrintende all'esecuzione dei lavori allo scopo di verificare costantemente i parametri di ergonomia riferiti agli ambienti di lavoro nonché gli aspetti di decoro degli spazi interni.

Requisito essenziale richiesto ai fornitori di attrezzature tecnologiche è il possesso della certificazione di qualità e del rispetto ambientale.

L'orientamento della Banca al rispetto, alla correttezza reciproca e alla trasparenza delle condizioni negoziali è alla base dei rapporti con i fornitori.

Non si segnalano situazioni di contenzioso e litigiosità con i fornitori.



banca
popolare
pugliese

5.5 Banca, istituzioni pubbliche e sistema finanziario

"I comportamenti della Banca nei confronti della Pubblica Amministrazione devono ispirarsi alla massima correttezza e integrità, nel rispetto delle disposizioni di legge e dei regolamenti.

Si ripudiano, pertanto, logiche di condizionamento delle decisioni della controparte, in ogni forma espresse o attuate, volte ad influenzare decisioni in favore della Banca o a richiedere od ottenere un trattamento di favore. È altresì vietato dare corso a richieste da parte di personale della Pubblica Amministrazione tendenti a subordinare decisioni e atti in favore della Banca a riconoscimenti di qualsiasi genere".

Nel corso del 2013 il contributo della Banca al sistema pubblico è stato di circa 36,79 milioni di euro, di cui 5,58 milioni di euro ad enti locali e 31,21 milioni di euro allo Stato.

Di seguito sono dettagliati i versamenti della Banca alla **Pubblica Amministrazione** sotto forma di imposte e tasse.

☐ Imposte, tributi e tasse (Stato)	
IRES	9.339.086
Imposte sostitutive delle imposte dirette	13.604.355
Imposte di bollo	7.350.157
Imposte sostitutive indirette	916.603
Totale	31.210.201

☐ Imposte, tributi e tasse (Enti Locali)	
IRAP	4.442.330
Imposta Comunale sugli immobili	578.826
Altri tributi a carattere locale	558.229
Totale	5.576.385

In tabella sono riportate le agevolazioni previste dalla normativa tributaria di cui ha usufruito la Banca nel corso del 2013:

Agevolazioni fiscali ricevute (euro/000)			
Agevolazioni	Importo deduzione	Aliquota	Beneficio fiscale
Aiuto per la Crescita Economica	1.554	36%	560
Totale	1.554		560

Per la Banca la qualità è parte essenziale e imprescindibile della cultura aziendale, e dunque essa pone la massima attenzione per assicurare un servizio orientato alle esigenze dei soggetti (clienti) interessati, al continuo miglioramento dell'organizzazione, al ricorso a tecnologie avanzate e alla crescente competenza delle risorse umane. È in tale ottica che si inquadra il Servizio di Tesoreria e Cassa Enti.



Al 31 dicembre gli Enti gestiti dalla Banca erano:

- 49 Comuni;
- 50 istituti scolastici;
- 87 altri enti.

In relazione all'obbligatorietà in capo alle Istituzioni scolastiche di adottare la gestione dell'Ordinativo Informatico per la trasmissione dei documenti di tesoreria, prevista dalla circolare del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca del 5 agosto 2011, avente per oggetto "Applicazione dell'Ordinativo Informatico Locale (O.I.L.) per le Istituzioni scolastiche - Avvio fase ordinaria", la Banca ha provveduto a regolare e a rilasciare a tutte le scuole gestite il nuovo servizio di Internet Banking, nella sua versione più evoluta, denominata Tesoweb Sign.

Si tratta di un prodotto ad elevato valore aggiunto, che permette agli Enti, direttamente da loro postazioni remote, di interrogare (parte informativa), di sottoscrivere con firma elettronica certificata e di trasmettere al Tesoriere per la successiva lavorazione contabile (parte dispositiva) gli ordinativi informatici d'incasso e pagamento. L'applicativo O.I.L. è dotato di un sistema di protezione crittografica del colloquio per rendere sempre più sicuri la connessione e il rapporto tra il sistema informatico della Banca Tesoriera e quello dell'Ente. Nell'ambito delle modalità di gestione multicanale del servizio in parola, "Tesoweb" rappresenta una delle soluzioni di teletrasmissione più avanzate.

Nel corso dell'anno, inoltre, la Banca ha iniziato una fase di test finalizzata all'utilizzo dell'Ordinativo Informatico Locale anche da parte degli Enti Locali clienti. Allo scopo, in parallelo con la tradizionale gestione cartacea, ha avviato un buon numero di Comuni all'O.I.L. con l'obiettivo, entro il 2014, di completare la sperimentazione e di eliminare del tutto l'uso della carta per buona parte di essi.

Anche per il 2013 la Banca ha ricevuto l'approvazione del Certificato fisico di Conformità, a seguito della verifica eseguita dalla società Det Norske Veritas (DNV), che ha approvato il mantenimento.

La conferma della certificazione rappresenta un importante traguardo raggiunto dalla Banca, dato che essa è il risultato della messa a punto di un vero e proprio "Sistema di Gestione per la Qualità", basato su una serie organica di interventi presso le strutture centrali e periferiche, finalizzati a garantire agli Enti e ai loro interlocutori il rispetto di determinati requisiti tecnici e formali; il tutto nell'ottica della fidelizzazione della clientela, attuale o potenziale, attraverso decisioni e azioni basate su efficacia, efficienza nonché massime competenza e professionalità.



Coppe per bere (*skyphoi*
e *krateriskoi*).
(ph. Nello Wrona)



banca
popolare
pugliese

Frammento di epigrafe
messapica della seconda
metà del V sec. a.C.
(ph. Daniele D'Amato)

Nei rapporti con l'**Autorità Giudiziaria** e **Forze dell'Ordine** la Banca pretende dai destinatari massima disponibilità e collaborazione nei confronti degli esponenti dell'Autorità Giudiziaria, delle Forze dell'Ordine e dei Pubblici Ufficiali in genere. Ogni richiesta legittima proveniente dalle competenti Autorità è evasa tempestivamente ed efficacemente.

È continuato, nel corso del 2013, lo scambio telematico delle informazioni, conformemente agli attuali obblighi di legge, al fine di contrastare attività criminose e illegali.

I rapporti con le Autorità di Vigilanza e Monetarie (Banca d'Italia, Consob), per le loro aree di competenza, sono stati improntati alla massima collaborazione, comunicazione e rendicontazione nel rispetto delle norme; la Banca si impegna ad attuare le procedure necessarie al rispetto della normativa.

L'Associazione Bancaria Italiana (ABI) ha offerto alla Banca, come associata, interpretazioni legislative e regolamentari, iniziative di categoria e informative, incontri e seminari di formazione e aggiornamento professionale. Al contempo, la Banca, attraverso qualificati collaboratori, ha preso parte a gruppi di lavoro per lo studio e l'analisi di particolari problematiche, a seminari e convegni di formazione.

La Banca ha intrattenuto rapporti di collaborazione con l'Associazione Nazionale fra le Banche Popolari, valido partner per tutte le banche popolari nel formulare pareri e chiarimenti su problematiche di interesse comune e punto di riferimento per l'attività di rappresentanza di interessi e istanze nelle varie sedi politiche ed economiche nazionali.



L'interscambio con le istituzioni creditizie italiane è caratterizzato da una prevalenza dei conti correnti di corrispondenza intrattenuti da un maggior numero di Banche a presenza nazionale. Il rapporto più consistente, sia come volumi, sia come movimentazione, continua ad essere intrattenuto con l'**Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane**.

Non si segnalano contenziosi e litigiosità con banche.



5.6 Banca Popolare Pugliese e Collettività

FONDAZIONE BANCA POPOLARE PUGLIESE "GIORGIO PRIMICERI"

Il 17 settembre scorso su iniziativa della Banca è stata costituita la Fondazione Banca Popolare Pugliese "Giorgio Primiceri". La Fondazione, senza scopo di lucro, persegue finalità di solidarietà sociale, assistenza sanitaria, promozione dell'istruzione e del merito scolastico, valorizzazione dei beni culturali, tutela dell'ambiente, promozione della cultura e dell'arte, della ricerca scientifica di particolare interesse sociale (come definita dal D.P.R. 14 giugno 2003 n. 135), del sostegno ad iniziative benefiche ad alto valore sociale avendo come territorio di riferimento tutta l'area d'azione della Banca Popolare Pugliese.

Il Consiglio Direttivo è così composto:

Consiglio Direttivo	
Presidente:	Caforio Carmelo
Vice Presidente:	Vinci Vitantonio
Consigliere:	Primiceri Vito, Urso Giacinto, Leopizzi Padre Tommaso
Sindaco unico:	Leopizzi Rossella

Le motivazioni che hanno spinto il Consiglio di Amministrazione della Banca a costituire la Fondazione sono rappresentate dal bisogno di qualificare meglio l'impegno sociale che, insieme a quello istituzionale, la Banca ha sempre profuso a favore del territorio in cui opera.

La decisione poi di accomunare, nella titolazione della Fondazione, al nome della Banca quello del compianto banchiere Giorgio Primiceri risiede nelle finalità della Fondazione stessa, il cui obiettivo è quello di fungere da catalizzatore di risorse, valori, tradizioni e competenze con il fine ultimo di contribuire allo sviluppo del territorio di appartenenza, secondo il preciso lascito morale del Dottor Giorgio Primiceri.

Alla fine dell'esercizio, la Fondazione ha in corso la fase istruttoria per l'iscrizione all'Anagrafe Unica delle Onlus presso l'Agenzia delle Entrate, Direzione Regionale della Puglia, per il riconoscimento della personalità giuridica da parte della Prefettura di Lecce.

Appena sarà in grado di operare, il Consiglio Direttivo della Fondazione, costituito da esponenti della Banca e della società civile, si impegnerà in iniziative riconoscibili e qualificanti. A riguardo le aree di intervento prioritariamente definite saranno le seguenti:

- *salute pubblica/solidarietà* con ruolo suppletivo della sanità pubblica;



- *arte, attività e beni culturali* a tutela e conservazione dei beni storico-artistici locali, con la realizzazione di interventi catalizzatori e promotori di opportunità di sviluppo turistico-culturale e con il sostegno ad attività artistiche tese a dare impulso alla creatività giovanile;
- *educazione, istruzione e formazione* in diversi campi supportando la crescita e la formazione dei giovani ricercatori attraverso il finanziamento di borse di studio e/o dottorati di ricerca, d'intesa con il sistema universitario e i centri di ricerca.

La Fondazione è partita con una dotazione di 100 mila euro, ma è ovvio che la raccolta dei contributi e il coinvolgimento di partner e istituzioni saranno centrali nello sviluppo dei progetti che la Fondazione intende sostenere. Il principio ispiratore che s'intende far prevalere è quello di legare la richiesta di contributo alla finalità. I criteri di ammissibilità delle richieste presentate alla Fondazione saranno definite attraverso bandi e progetti.

PERSONE

Consapevole del ruolo positivo che può svolgere a favore della Comunità e del territorio in cui opera, la Banca sostiene iniziative culturali, sportive, religiose e benefiche in linea con le disposizioni dell'art. 51 dello Statuto che prevede:

- liberalità con contributi a sostegno di associazioni che curano e prevengono malattie specifiche e danno assistenza;
- investimenti per la collettività a sostegno di iniziative di formazione e informazione, con l'obiettivo di sensibilizzare i giovani alle tematiche sociali;
- iniziative commerciali ad impatto sociale abbinate ad occasioni di sostegno a individui deboli.

In tabella il sostegno della Banca alla collettività.

<input type="checkbox"/> Distribuzione del valore aggiunto alla collettività	2011	2012	2013
Beneficenza e liberalità esterne	181	156	257
Totale	181	156	257

EC8 Le attività di sostegno delle iniziative locali, finalizzate a dare visibilità e consenso all'immagine aziendale, sono state selettive. Di queste iniziative ci piace ricordarne alcune:

- *"Il racconto del cielo. Capolavori dei Girolamini a Lecce"*, mostra organizzata dalla Provincia di Lecce unitamente al Monumento Nazionale dei Girolamini e alla Soprintendenza Speciale per il Polo Museale di Napoli, dedicata alla Quadreria dei Girolamini di Napoli, che si è tenuta dal 21 dicembre 2013 al 21 marzo 2014 a Lecce negli spazi espositivi di San Francesco della Scarpa;



- il *restauro degli affreschi* all'interno dell'Abbazia di Santa Maria a Cerrate a Lecce, in collaborazione con il Fondo Ambiente Italiano (FAI);
- il *restauro*, in occasione della canonizzazione degli ottocento Martiri, del film "Otranto 1480" girato nel 1980 dallo scomparso regista salentino Adriano Barbano. Una piccola, ma significativa annotazione: trentatré anni fa il film di Barbano, che vinse il premio Rocca d'Oro, fu finanziato dall'allora Banca Agricola Popolare di Marino e Lecce, una delle aziende di credito da cui ha avuto origine la "Popolare Pugliese";
- il *restauro del dipinto* della calotta absidale nel Santuario di Maria SS. Addolorata in Marino.

Tra le iniziative culturali sostenute dalla Banca, a mero titolo esemplificativo, ricordiamo:

- *Criminalità organizzata ed economia in Puglia*, progetto triennale di ricerca, studio e analisi dei fenomeni criminali e delle connessioni con l'economia, promosso dal Dipartimento Giuridico delle Istituzioni, Amministrazione e Libertà dell'Università degli Studi di Bari e dal Centro Studi sul Rischio dell'Università del Salento.
- *Sorrento Meeting 2013 "Mezzogiorni d'Europa e Mediterraneo nel tempo di mezzo. Economia, finanza e società: scenari e nuovi equilibri"*, incontro internazionale organizzato nella cittadina campana dall'Osservatorio Bancario Italiano, in cui si fa il punto sui cambiamenti economico-sociali in atto, per individuare nuovi, possibili percorsi di crescita.
- *Convegno nazionale ALDEA 2013 "Il ruolo dell'Azienda nell'economia: esiste un modello aziendale orientato alla crescita?"*, tenutosi a Lecce dal 19 al 23 settembre.
- *Convegno nazionale "Vittorio Aymone" su "Sistema penale e fonti sovranazionali: la giurisprudenza delle Corti europee ed il ruolo dell'interprete"*, tenutosi a Lecce nei giorni 19-20 aprile e organizzato dal Centro Studi Giuridici Michele De Pietro di Lecce.
- *"Nuovi scenari per l'olivicoltura salentina"*, convegno tenutosi a Marino (Le) il 15 novembre, organizzato dall'Amministrazione Comunale e rivolto agli operatori del settore.
- *"L'Etica del cristiano"*, conferenza tenutasi in Lecce il 16 febbraio organizzata dalla delegazione di Lecce dell'Ordine Equestre del Santo Sepolcro di Gerusalemme.
- *"Società tra professionisti, start up dello studio legale, marketing e deontologia"*, evento formativo tenutosi in Mesagne (Br) il 21 giugno a cura dell'Associazione Italiana Giovani Avvocati.

La Banca ha, inoltre, concorso anche all'organizzazione o al sostegno di iniziative a favore di enti no-profit o di eventi che hanno contribuito a diffondere e rafforzare la conoscenza del patrimonio artistico e culturale pugliese.

In tal modo l'identità di "popolare" della nostra Banca e l'intensa relazione che la lega alle aree in cui opera trovano espressione nelle attività culturali e promozionali.

Attraverso queste iniziative, infatti, se da un lato la "Popolare Pugliese" offre a un numero sempre più vasto di cittadini occasioni d'incontro, di approfondimento, di riflessione e di sport, dal-



l'altro va ricordato come esse costituiscano un'occasione di crescita e miglioramento per la Banca, che, così facendo, affina sempre più la propria sensibilità sociale.

Ricordiamo, anche in questo caso a mero titolo esemplificativo, il supporto offerto dalla Banca a:

- *"La Notte della Taranta"*, Festival Itinerante dedicato alla pizzica salentina che dal 6 al 24 agosto ha interessato 16 Comuni per culminare nella grande serata finale trasmessa in diretta su Radio 3, Rai, Cielo e in streaming online, che ha visto affluire a Melpignano oltre centomila spettatori, giunti da tutta Italia e dall'estero;
- *Festival della Dieta Med-Italiana*, manifestazione tenutasi a Lecce dal 24 al 28 aprile per diffondere la conoscenza delle peculiarità dei prodotti, dell'ittica e della buona cucina pugliese; un progetto che passa attraverso una vera e propria "tripla A" (Agricoltura, Alimentazione, Ambiente) volto a valorizzare la Dieta Mediterranea, che è stata riconosciuta dall'Unesco «quale patrimonio immateriale dell'umanità»;
- Fondazione Carlo Valente Onlus, costituita a Bari nel 2007 con lo scopo di promuovere la diffusione delle attività sportive per prevenire e combattere i disagi adolescenziali e giovanili;
- *"Anche me"*, campagna per la sensibilizzazione contro la violenza;
- *"Tracce mediterranee. A Sud dell'anima"*, mostra collettiva di pittura e scultura tenutasi in Gallipoli (Le) dal 27 luglio al 25 agosto;
- *"C'era una volta..."*, VII edizione del concorso fotografico organizzato dall'Associazione Culturale "Photosintesi" di Casarano (Le).

Sotto il marchio *Bpp Educational* la Banca nel corso del 2013 ha organizzato:

- un Convegno sulle *"Ristrutturazioni edilizie e benefici fiscali"*, tenutosi a Lecce, che ha interessato gli ordini professionali di: commercialisti, architetti, ingegneri, geometri, oltre agli artigiani iscritti a CNA nella provincia di Lecce e un cospicuo numero di artigiani nelle attività edilizie già clienti della Banca. L'evento ha riscosso un adeguato successo registrando circa 350 presenze in sala;
- *"I nostri incontri"*, ossia una serie di appuntamenti, in location glamour, con la Clientela top; si è appena conclusa la prima edizione di altri appuntamenti che ci vedranno impegnati nei primi mesi del 2014 su temi riguardanti le nuove logiche del risparmio dopo gli anni che seguono la crisi finanziaria. Emblematico il titolo dell'incontro *"Oltre il Rendimento"*, serata di grande profilo e successo sia per gli argomenti trattati sia per la qualità dell'ospitalità.

Solidarietà

In linea con l'art. 51 dello Statuto Sociale, che prevede il perseguimento di finalità *"a scopi di beneficenza, assistenza e di pubblico interesse in favore... dei territori serviti"*, la Banca sostiene iniziative culturali e sociali promosse in proprio o in collaborazione con associazioni ed enti religiosi, sportivi e assistenziali.



Tra queste iniziative: *Emporio Solidale*, il progetto pensato e voluto dalla Caritas diocesana e dalla Comunità Emmanuel per venire incontro alle famiglie povere di Lecce. Sono state 665 le famiglie che nel 2013 hanno beneficiato dei diversi servizi offerti dall'emporio, fra i quali va ricordata la distribuzione di ben 110 mila chili di merce per un valore di 276 mila euro.

Brocca legata al consumo del vino.

(ph. Fabio Marigliano)

La Banca ha sottoscritto nel 2013 accordi con l'Arcidiocesi di Lecce e le Diocesi di Nardò-Gallipoli e Ugento-S. Maria di Leuca per dare il via alla fase operativa del *progetto Microcredito*.

Attraverso tale progetto la Chiesa diocesana di Lecce intende riconoscere dignità e dare una risposta al grave stato occupazionale in cui versano molti giovani del nostro territorio, dando credito alle loro idee e alle loro capacità coniugando fede e carità in uno strumento nuovo attento all'idea e alla persona.

Il credito, erogato dalla Banca, verrà restituito a tasso agevolato in comode rate e servirà, una volta rientrato, a finanziare altri progetti.

La Diocesi, attraverso la creazione di un fondo ad hoc, si pone come garante non solo a livello patrimoniale di potenziali attività individuali o di piccole cooperative, ma soprattutto delle qualità morali ed etiche dei soggetti individuati, affiancando i giovani dall'inizio del percorso fino alla completa realizzazione dell'impresa, anche attraverso consulenze specifiche.

Il *progetto Microcredito* rappresenta un ulteriore messaggio attraverso il quale la Banca rafforza sempre di più il suo connotato di Banca vicina alle esigenze del nostro territorio.

I progetti che perverranno saranno analizzati da un'apposita commissione di esperti interni e di professionisti esterni, alla luce di alcuni requisiti quali età (18-35 anni), progettualità, sostenibilità, tipologia di intervento, ecc.

Gli altri interventi di solidarietà hanno riguardato iniziative con ricadute dirette sul territorio o a favore di enti no-profit.

Sport

La Banca sostiene iniziative sportive locali nella convinzione che lo sport è un momento importante di socializzazione e crescita per le nuove generazioni.

Anche quest'anno la nostra Banca è stata *main sponsor* della Regata Internazionale Brindisi-Corfù, giunta alla ventiseiesima edizione.

L'evento in parola e il *Salone Nautico Snim* sono stati gli eventi che la municipalità brindisina ha promosso, in sequenza, per tutto il periodo estivo, per inaugurare il nuovo lungomare cittadino, tutti sponsorizzati dalla Banca.





Istruzione e giovani

La Banca è da sempre attenta al mondo giovanile e alle sue problematiche; convinta del ruolo fondamentale che l'istruzione svolge nella formazione dei giovani, ha sostenuto diversi interventi promossi da varie istituzioni scolastiche e universitarie.

Sempre rilevante il successo di ***Play Bpp***, il progetto di educazione finanziaria indirizzato ai giovani maturandi, approvato dall'Ufficio Scolastico Regionale della Puglia, già realizzato in 55 edizioni in tutte le province pugliesi con sei edizioni in Lombardia.

Studiato per favorire la miglior conoscenza dei prodotti bancari di base da parte di un uditorio che dopo pochi mesi diventerà fruitore attivo degli stessi, contribuisce all'orientamento verso il mondo dei servizi finanziari.

L'illustrazione dei servizi è stata realizzata con una fiction sceneggiata della durata di 40 minuti in cui viene usato un linguaggio "giovane". I contenuti sono citati solo in parte, ma ne viene dimostrata l'utilità pratica evitando volutamente le definizioni di tipo scolastico o didascaliche. Privilegiati i prodotti telematici e virtuali, sicuramente più vicini alla maniera d'utilizzo dei ragazzi. Ogni edizione dura una mattinata, il numero ideale di studenti per ogni edizione è di 30 e normalmente sono di quinta classe.

Il modello formativo è incentrato sull'interattività che si realizza con un gioco.

Le attività di quest'anno ci hanno visti impegnati presso il Liceo Classico di Galatina e il Liceo Classico-Scientifico di Nardò.

La nostra Banca, sempre molto vicina al mondo accademico, ha finanziato il concorso, bandito dall'Università del Salento, per l'assegnazione di n. 5 "*Premi di eccellenza scientifica tra i ricercatori dell'Università del Salento*". A conclusione delle prove selettive i premi, per complessivi euro 15.000, sono stati assegnati per l'Area Scientifico-Tecnologica, per l'Area Umanistica, per l'Area Economico-Giuridica e Sociale.

Nel corso del 2013 sono stati attivati 31 (31 anche nel 2012) stage formativi, in collaborazione con università di tutta Italia e società organizzatrici di Master, per un totale di 40 stagisti presenti in Azienda.

	Uomini	Donne	Totale
<i>Stage attivati nel 2013</i>	15	16	31
<i>Stage attivati nel 2012 e proseguiti nel 2013</i>	5	4	9
Totale	20	20	40



Tipologia stage	Curricolari	Extra-curricolari
	6	25

La Banca ha, inoltre, avviato collaborazioni con Istituti di formazione secondaria per l'attivazione di stage formativi in Azienda da attivarsi durante l'anno scolastico. L'iniziativa ha lo scopo di far vivere l'esperienza bancaria proprio durante il percorso di studi per abbinare alla formazione scolastica la pratica sul campo. Nell'ambito della Programmazione dei Fondi Strutturali Europei erogati alle Scuole per il tramite della Regione Puglia, la Banca ha aderito, infatti, al progetto Alternanza Scuola/Lavoro ospitando due allieve dell'Istituto Tecnico Economico Statale "A. De Viti De Marco" di Casarano.

Gli stagisti nel corso del 2013 sono stati ospitati dalle Funzioni/Filiali indicate nella tabella seguente.

Funzioni/Filiali ospitanti stagisti	numero
Filiale di Casarano	1
Filiale di Gallipoli	1
Filiale di Guagnano	1
Filiale di Melendugno	1
Filiale di Ugento	1
Funzione Back Office	2
Funzione Crediti e Servizi alle Imprese	4
Funzione Customer Care	1
Funzione Gestioni Patrimoni Mobiliari	2
Funzione Legale	4
Funzione Organizzazione	2
Funzione Personale	5
Funzione Pianificazione e Controllo di Gestione	1
Funzione Segreteria Crediti e Anagrafe Generale	1
Funzione Servizi Generali	1
Funzione Sistemi di Pagamento	1
Funzione Tesoreria e Negoziazione	2



Trozzella messapica.
(ph. Fabio Marigliano)

Con l'attuale dinamica occupazionale, in continua involuzione a causa della crisi economica, l'esperienza derivante dagli stage formativi, che la Banca riserva ogni anno a numerosi neo-laureati del territorio pugliese e non, continua ad essere positiva sia per i tirocinanti, poiché rappresenta un utile approccio al mondo del lavoro e un'opportunità per acquisire competenze e sviluppare capacità, sia per la Banca che ha la possibilità di verificare le potenzialità dei ragazzi per eventuali successivi inserimenti in percorsi di sviluppo professionale.



AMBIENTE

Pur non svolgendo attività a forte impatto ambientale, la Banca ha maturato negli anni una sempre maggiore sensibilità verso le tematiche e la tutela dell'ambiente che ha consentito di porre una crescente attenzione verso la riduzione dei consumi e, in generale, verso gli effetti dell'operatività bancaria sull'ambiente e sul clima. Le azioni messe in atto dalla Banca hanno contribuito a diffondere presso i dipendenti la cultura del risparmio energetico e del rispetto ambientale.

La Banca promuove l'uso razionale delle risorse tramite l'attenzione all'efficienza energetica, un consumo consapevole di carta, una riduzione dei consumi idrici; la gestione ottimale dei rifiuti tramite la raccolta differenziata; il controllo costante degli impatti indiretti attraverso sistemi di approvvigionamento che riducono gli impatti ambientali e promuovendo la diffusione della gestione ambientale anche presso i soggetti con cui la Banca interagisce; il divieto di fumo operativo in tutti i locali della Banca.

Tutti i materiali dismessi dalle filiali e dalle altre unità organizzative sono destinati alle discariche autorizzate (materiale cartaceo, cartucce toner esauste, nastri consumati, altri materiali utilizzati per la logistica interna, cartoni di archivio). La Banca nell'acquisto di attrezzature, strumenti di lavoro e beni di consumo predilige quelli con un minore impatto ambientale.

In merito ai consumi di energia elettrica è convinzione della Banca che la migliore fonte alternativa di energia sia il risparmio; pertanto, ha avviato un percorso verso il miglioramento dell'efficienza energetica degli edifici dove sono ubicate le proprie sedi, definendo criteri di rispetto ambientale e di minor consumo energetico.

Per incidere sul contenimento dei consumi elettrici ed evitare inutili sprechi, sono stati sollecitati tutti gli utilizzatori di apparecchiature collegate alla rete elettrica (stampanti, computers, ecc.) ad effettuare a fine giornata lavorativa lo spegnimento totale intervenendo anche sugli interruttori dei quadretti elettrici.

Per contenere i consumi di energia elettrica si è, inoltre, intervenuti sugli impianti di climatizzazione per temporizzare il funzionamento negli orari strettamente necessari a garantire un adeguato microclima durante l'orario lavorativo. È stata temporizzata l'alimentazione dell'illuminazione notturna e delle insegne con interruzione alle ore 21,00 di ogni giorno. Ai fini della sicurezza, per garantire l'efficienza della videoregistrazione, è stato avviato il rinnovamento delle telecamere obsolete esistenti nelle filiali con tipologie ad infrarossi (o *day & night*); tale intervento si completerà nel 2014.

La Banca ha iniziato da tempo una costante attività di monitoraggio sui consumi di tutte le unità produttive. Per la rilevazione in tempo reale dei prelievi sono stati installati nei quadri elettrici



di alcune unità produttive dei misuratori che inviano in tempo reale ad una postazione centrale il consumo orario. Ciò al fine di intervenire sulle utenze che presentano consumi non adeguati alle reali necessità. Nei prossimi mesi l'installazione di tali misuratori verrà estesa a tutte le utenze della Banca.

Per il 2013 l'energia elettrica acquistata sul mercato libero e utilizzata da tutte le strutture della Banca proviene da impianti alimentati da fonti rinnovabili nel rispetto della disciplina vigente. Tale scelta si riflette positivamente nella riduzione delle emissioni dirette e indirette. Nell'anno la Banca ha consumato circa 6 milioni di Kwh di energia, il dato evidenzia una leggera flessione rispetto al 2012.

I consumi di materie prime sono riportati nelle tabelle che seguono.

EN1 - Materie prime utilizzate in Kg	2012	2013
Carta		
Carta acquistata dalla Banca	109.382	100.375
di cui		
<i>per usi interni</i>	97.846	87.375
<i>per usi esterni</i>	11.536	13.000
Carta usata dagli outsourcers	169.892	128.000
di cui		
<i>per usi interni</i>	15.000	11.000
<i>per usi esterni</i>	154.892	117.000
Metodo di sbiancamento		
<i>Carta ECF (Elemental Chlorine Free)</i>	-	92.308
<i>Carta TCF (Totally Chlorine Free) Kg</i>	69.435	8.067
Toner	5.177	4.490
Cartucce	95	78

EN4 - Consumo energia	2012	2013
Consumo totale di energia da fonte primaria rinnovabile		
<i>Kwh</i>	6.465.841	6.065.647
<i>gigajoule</i>	23.277	21.836

EN8 - Prelievo di acqua	2012	2013
Volumi di acqua rendicontata (mc)	13.424	14.783
Numero edifici che utilizzano impianti di condizionamento ad acqua	98	46



EN3 - Consumo flotta auto	2013		2013	
	Benzina	Gasolio	Benzina	Gasolio
Consumi auto ad uso strumentale <i>di cui</i>				
<i>litri</i>	1.238,53	21.842,53	581,67	22.914,98
<i>gigajoule</i>	40,20	787,03	18,81	825,57
Consumi auto ad uso promiscuo <i>di cui</i>	97.846	97.846	97.846	97.846
<i>litri</i>		58.252,81	145	55.954,19
<i>gigajoule</i>		2.098,61	5	2.015,90

EN22 - Rifiuti per tipologia	2012	2013
Rifiuti speciali in Kg <i>di cui</i>	66.529	53.747
<i>Pericolosi</i>	515	467
<i>Non pericolosi</i>	66.014	53.280

La Banca monitora anche l'acquisto e il consumo di carta e toner considerati una variabile importante per la tutela dell'ambiente. Nel corso del 2013 i consumi di carta si sono ridotti dell'8,23% grazie ad un più attento utilizzo della carta da parte dei dipendenti, un maggior utilizzo dei canali virtuali e una dematerializzazione di processi e/o moduli. La Banca predilige l'acquisto di materiali per ufficio ecocompatibile.

Anche la quantità di toner utilizzata evidenzia una riduzione (-13,2% rispetto al 2012); la Banca anche nell'acquisto di toner predilige i fornitori qualificati e l'acquisto di toner "non pericoloso".

Nell'ambito delle azioni intraprese dalla Banca, a sostegno delle fonti di energia rinnovabili, e in particolare del fotovoltaico, si colloca il prodotto **Conto Energia**. La Banca ha compreso che la tecnologia solare fotovoltaica rappresenta l'innovazione tecnologica delle energie rinnovabili per la capacità di trasformare l'energia solare in energia elettrica in modo pulito e sostenibile per l'ambiente. Oltre ad avere progettato uno strumento ad hoc in grado di garantire la finanziabilità al 100% dell'investimento nell'impianto, la Banca ha specializzato parte della rete distributiva, garantendo all'utente finale (azienda o impresa) la gestione dell'intero percorso che va dalle informazioni del primo contatto, alla gestione burocratico-documentale dell'istruttoria, all'eventuale individuazione di installatori e tecnici, fino alla completa erogazione del finanziamento.

La Banca partecipa al Consorzio ABI Energia. Il Consorzio si propone come strumento operativo di supporto all'interpretazione dei vantaggi derivanti dall'uso delle tecnologie, per l'ottimizzazione dei processi interni e la predisposizione di nuovi prodotti e servizi per la clientela, di cui le banche possano avvalersi in autonomia, nella piena salvaguardia dell'ambito competitivo. Promuove e coordina diverse attività di ricerca, che si svolgono in un contesto di incontro e confronto.



Gli organi di Vigilanza in materia ambientale non hanno notificato violazioni né erogato sanzioni alla Banca per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.

Vaso in miniatura
da officina messapica.
(ph. Stefano Barbarini)

BANCA E MEDIA

"Tutti gli interventi di comunicazione esterna sono preventivamente autorizzati dalla Banca. I dipendenti che dovessero comparire ad incontri, riunioni o manifestazioni pubbliche, ove a ciò non autorizzati dal Direttore Generale, lo fanno a titolo esclusivamente personale e sotto la propria responsabilità e, comunque, non possono utilizzare nome e marchio della Banca".

Potenziando la *comunicazione*, la Banca fa conoscere al mercato la sua azione dinamica in modo chiaro e trasparente.

Come per gli anni precedenti l'attività aziendale, rivolta alla comunicazione, è stata intensa.

In linea con i progetti di digitalizzazione del rapporto con la clientela, la Banca ha veicolato gran parte della comunicazione in rete, cioè su supporti virtuali quali banche dati ed e-mail, siti o portali di fornitori esterni e in *outbound* (in entrata) a cura del *customer care* aziendale.

Lo scopo è di portare la proposizione commerciale direttamente agli strumenti telematici della clientela e del mass market. Nell'ambito della comunicazione, con il supporto di strumenti virtuali, occorre distinguere le azioni volte a promuovere i canali d'accesso ai servizi bancari (virtuali e non) dalla proposizione commerciale dei prodotti (virtuale e non). Oltre alla promozione della vendita, quindi, la finalità della comunicazione della Banca è di incrementare il movimento intorno alla Banca proveniente da canali diversi da quello tradizionale.

La pubblicità di prodotto tradizionale ha usato i principali mezzi di comunicazione (emittenti radiotelevisive locali e carta stampata locale e riviste nazionali) con l'aggiunta di inserzioni su emittenti on-line, di affissioni 6x3 e di affissioni dinamiche su autobus nelle città di Lecce e Bari.

Attraverso l'editoria, la Banca divulga gli eventi più importanti della vita sociale.

La Banca per il secondo anno consecutivo, nel corso della dodicesima edizione del "Milano Finanza Globale Awards 2014" (i premi assegnati dal quotidiano "Milano Finanza" ai personaggi e alle aziende che hanno realizzato le migliori performance nel 2013 in finanza e nel mondo delle banche), è stata premiata come migliore banca di Puglia nella sezione "**Creatori di Valore**". Un premio destinato alle banche che hanno realizzato le migliori performance patrimoniali e di efficienza.





banca
popolare
pugliese

Il Consigliere di Amministrazione e Presidente del Comitato Consiliare sui Controlli Interni, prof. Adalberto Alberici, quale delegato della Banca, ha ritirato il premio nel corso della *charity dinner* organizzata per l'occasione, i cui proventi saranno devoluti a favore dell'Associazione Mondo X.

Numerosi sono stati i comunicati stampa pubblicati e le interviste rilasciate dai vertici aziendali sui media.

Da segnalare lo spazio riservato sulla stampa per diffondere l'impegno della Banca nel sociale con la neonata Fondazione Banca Popolare Pugliese "Giorgio Primiceri" e l'avvio della fase operativa del *progetto Microcredito*.

I rapporti con la carta stampata privilegiano le testate pugliesi di livello nazionale e locale con le quali, oltre alle inserzioni pubblicitarie, è attivo un accordo per la fornitura delle news che scorrono su tutti i monitor pubblicitari presenti nelle filiali.

La comunicazione della Banca è passata anche attraverso i magazine: *My Life Style*, un trimestrale distribuito alla clientela della Banca direttamente per posta, *L'Uomo e il Mare*, *Agenda Brindisi*, *Il Tacco d'Italia*.

La comunicazione istituzionale della Banca passa attraverso il sito Internet **www.bpp.it** che, oltre a riportare gli avvenimenti aziendali più importanti e i prodotti offerti, contiene notizie economiche, sociali e culturali riferite soprattutto al territorio di riferimento.

BANCA E COMUNITÀ VIRTUALE

Anche l'anno 2013 mostra una comunità virtuale in forte crescita dovuta essenzialmente:

- alla volontà della Banca di rendere il Cliente indipendente nello svolgimento di alcune operazioni particolarmente semplici come bonifici, pagamento bollettini postali o tributi con il modello F24, ricariche telefoniche;
- alla consapevolezza del Cliente di gestire il proprio rapporto bancario direttamente da casa e/o dall'ufficio, un grande vantaggio in termini di costi, di tempo e di comodità;
- alla forte spinta all'utilizzo dei canali telematici proveniente dal mondo tecnologico che grazie allo sviluppo di *devices* (apparecchi) come smartphone o tablet fa nascere in ognuno il bisogno di operare in continua mobilità;
- alla necessità di offrire al Cliente che si reca in Filiale una consulenza ad hoc e servizi con un più alto valore aggiunto.

I dati andamentali dell'ultimo triennio mostrano un trend crescente sia per quanto riguarda le disposizioni nel comparto Internet Banking (+22,99%) che quelle nel comparto del Trading on-line (+9,79%), anche se per quest'ultimo di minore entità rispetto allo scorso anno. Trend contrario,

invece, per il Remote Banking che con l'attività di segmentazione e riposizionamento delle imprese svolta nell'anno 2012 oggi è richiesto dalle aziende medio/grandi, spesso multibancarizzate, che desiderano riscuotere i loro crediti on-line. La contrazione del 3,32% dell'operatività sul Remote Banking non è di per sé un valore negativo in quanto è stata "assorbita" dal canale Internet: le aziende di piccole / medie dimensioni si stanno orientando sempre più verso la gestione on-line dei rapporti bancari.

In sintesi, la situazione complessivamente evidenzia un incremento delle operazioni dispositive effettuate tramite canale telematico (+7,74% rispetto al 2012).

	2011	2012	2013	Variazione %
Remote Banking	577.353	613.306	592.924	-3,32
Internet Banking	298.314	441.594	543.137	22,99
Trading on line	18.647	23.114	25.377	9,79
Totale	894.314	1.078.014	1.161.438	7,74

Nel numero dei contratti Internet Banking si rileva un incremento (+5.459 unità rispetto allo scorso anno) associato ad una riduzione dei contratti attivi (-2,3%). Per aiutare i clienti che hanno acquisito la "relazione a distanza", senza però effettuare il primo accesso, sono state pianificate per il 2014 una serie di iniziative volte a supportare il cliente nel primo accesso.

Anno	Numero contratti	% contratti attivi
2011	26.801	89,30
2012	33.263	86,84
2013	38.722	84,57

Numerose sono state le azioni finalizzate a creare valore per il Cliente "Internet".

Per consentire alla clientela di operare on-line con semplicità e immediatezza con il Pc, lo smartphone e il tablet, è stata rilasciata l'APP Bpp, versione Mobile del nostro Internet Banking, che garantisce la gestione del conto corrente e del dossier titoli in mobilità.

Nell'ambito delle attività predisposte dalla Banca a tutela del Cliente che usa con frequenza il web per la gestione del suo conto corrente o della sua posizione bancaria è presente la procedura *CHECK BONIFICI* che consente il monitoraggio giornaliero dei bonifici Italia ed Estero effettuati dalla Clientela Internet e Corporate Banking. Il processo permette di smistare le coordinate IBAN dei beneficiari verso una White List (coordinate "buone"), una Black List (bonifici fraudolenti), una SMS List (include tutti i beneficiari di clienti che hanno attivato il servizio SMS Sicurezza) e una lista di Clienti da contattare telefonicamente per appurare l'effettiva bontà della disposizione.

Con l'obiettivo di utilizzare il Sito Internet della Banca, www.bpp.it, quale canale alternativo e integrativo nella distribuzione di prodotti e servizi, nel corso del 2013 è stato avviato il progetto di



trasformazione del sito che vedrà la Banca impegnata anche per tutto il 2014 in una rivisitazione funzionale-organizzativa oltre che grafica.

Allo scopo di valorizzare l'intercanalità distributiva, la digitalizzazione dei processi e le modalità di contatto con la clientela, è stata costituita il 1° ottobre 2013 la Funzione Customer Care nell'ambito della Direzione Commerciale. La Funzione è costituita da un gruppo dedicato all'assistenza e all'help desk a favore della Clientela, della Rete Filiali e della Rete di Agenti in Attività Finanziaria in modalità *inbound* tramite apposito Numero Verde telefonico e tramite ticketing.

Nel 2013 la Funzione, con la gestione di circa 82.000 telefonate in ingresso e più di 25.000 ticket, ha garantito un continuo miglioramento dei livelli e dei tempi di risposta.

L'attività commerciale svolta dalla Funzione Customer Care, in modalità di *outbound*, caratterizzata da numerose azioni a supporto delle Reti, ivi inclusi gli Agenti, utilizzando il canale telefonico, il mailing, le newsletter, gli sms, ha generato circa 32.000 appuntamenti con la clientela.

Numerose, inoltre, le azioni a supporto delle Funzioni Centrali, soprattutto in merito all'informativa in materia di antiriciclaggio alla clientela e attraverso l'acquisizione dei questionari di adeguata verifica con tecniche a distanza.

Nell'ultimo trimestre dell'anno, la Banca ha avviato dei progetti tesi a dotare la nuova Funzione di procedure e strumentazioni tecnologiche che possano migliorare la rilevazione immediata dei fenomeni rilevanti, l'operatività quotidiana e facilitare le modalità di accesso alla Banca da parte della clientela attraverso la logica del "singolo punto di contatto"; ovvero la costituzione di un unico centro di ascolto e di risposta cui accedere in modalità multicanale (web, smartphone, telefono, ticket, chat) che possa instradare la clientela al referente commerciale più adatto alle proprie esigenze.

Lucerne fittili realizzate al tornio, in vernice, databili tra il V e il IV sec. a.C. (nn. 1-4), e a pasta grigia, del II-I sec. a.C. (nn. 5-6). Gli esemplari a matrice sono riproduzioni romane di età repubblicana (n. 7) e di prima età imperiale (nn. 8-9). L'unica lucerna a serbatoio alto (n. 10) attesta la continuità d'uso dell'oggetto in età tardo-antica.
(ph. Daniele D'Amato)



Lekythoi ariballiche,
da un corredo funerario femminile.
(ph. Stefano Reo)

banca
popolare
pugliese

bilancio
sociale 2013



proposta
di miglioramento





banca
popolare
pugliese

Alla luce dei risultati del 2013, la Banca intende focalizzare per il 2014 l'attenzione sugli stakeholders interni ed esterni nell'ottica di ridurre gli effetti della crisi sul territorio di riferimento.

Proposte di miglioramento 2014

- Proseguire la politica di sviluppo del credito.
- Promuovere più incisivamente il sostegno del tessuto civile e sociale del territorio di riferimento della Banca e, in particolare, di quello pugliese attraverso la Fondazione Banca Popolare Pugliese "Giorgio Primiceri".
- Creare soluzioni innovative per supportare la clientela tradizionale (piccole e medie imprese e famiglie).
- Continuo miglioramento della relazione con il cliente, del servizio e dell'offerta più in generale.
- Efficientamento dei processi.
- Potenziamento della formazione del personale.

Questionario di valutazione del Bilancio Sociale 2013

La invitiamo a dedicare qualche minuto per rispondere al seguente questionario, in modo da individuare le attuali criticità e migliorarne le prossime edizioni.

A quale categoria di "interlocutori sociali" appartiene?

Socio <input type="checkbox"/>	Cliente <input type="checkbox"/>	Dipendente <input type="checkbox"/>	Enti Istituzionali <input type="checkbox"/>	Fornitore <input type="checkbox"/>	Altro <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------------	------------------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------

Quali capitoli del Bilancio Sociale sono stati maggiormente interessanti?

(al massimo 2 opzioni)

Rendiconto degli impegni con gli stakeholders <input type="checkbox"/>	Identità aziendale <input type="checkbox"/>	Rendiconto <input type="checkbox"/>	Relazione di scambio sociale <input type="checkbox"/>	Impegni di miglioramento <input type="checkbox"/>
---------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------	----------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

Come giudica la coerenza dei risultati riportati nel Bilancio Sociale rispetto ai valori aziendali dichiarati dalla Banca?

Valori aziendali	Comportamento della Banca				
	1 per niente	2	3	4	5 molto
Tutela e rispetto della persona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integrità morale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lealtà	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professionalità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diligenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trasparenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attenzione al cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacità di cogliere e soddisfare le esigenze del territorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valorizzazione delle risorse umane	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spirito di appartenenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Affidabilità e prestigio aziendale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BANCA POPOLARE PUGLIESE
soc. Coop. per Azioni
BILANCIO SOCIALE 2013

Supervisione

Direzione Generale

Coordinamento

Direzione Amministrazione e Finanza

Funzioni coinvolte

Back Office

Canali Mobili

Conformità

Contabilità e Bilancio

Crediti alle imprese

Customer Care

Marketing e Sviluppo

Organizzazione

Personale

Pianificazione e Controllo di Gestione

Segreteria Generale

Servizi Generali

Sviluppo Commerciale

Tesoreria Enti

Cratere apulo a figure
rosse, con scena di offerta
votiva, IV sec. a.C., *part.*

(ph. Paolo Bolognese)



B PP

Banca
Popolare
Pugliese

G3 3.4 Banca Popolare Pugliese
Società Cooperativa per Azioni
Sede Legale:
73052 Parabita (Le) - Via Prov.le per Matino, 5
Sede Amministrativa e Direzione Generale:
73046 Matino (Le) - Via Luzzatti, 8
P. IVA, C.F. e Iscrizione al Registro Imprese
di Lecce: 02848590754 REA 176926
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A166106

Capogruppo del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese
Iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari n. 5262.1
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

G3 4.4 Associazioni cui la Banca aderisce:
ABI, Associazione Nazionale tra le Banche Popolari,
Istituto Centrale Banche Popolari

Si ringrazia il Dott. Adolfo Colosso per la disponibilità
e la preziosa collaborazione.

I fotografi presenti in questo volume
aderiscono all'Associazione Photosintesi
Casarano LE
www.photosintesi.it - info@photosintesi.it

In copertina: Trozzella messapica, part., IV sec. a.C. (ph. Nello Wrona).
In questa pagina: Cratere a figure rosse e sullo sfondo
ricostruzione di un antico telaio (ph. Stefano Reo).

Progetto grafico, editing e prestampa:
Systema soluzioni editoriali avanzate
info@systemasea.it

Stampa: Editrice Salentina
Galatina (Lecce) | Aprile 2014

#nextBPP

più semplice e veloce,
per tutti



www.bpp.it

NUMERO VERDE
800 99 14 99

Banca Popolare Pugliese