



BPP Banca Popolare Pugliese

Bilancio Sociale 2011

Rendiconto della gestione
responsabile
per lo sviluppo sostenibile



Gallipoli, o della puritate



Bilancio Sociale 2011

Rendiconto della gestione
responsabile
per lo sviluppo sostenibile



Gallipoli, o della puritate

Gallipoli, o della puritate

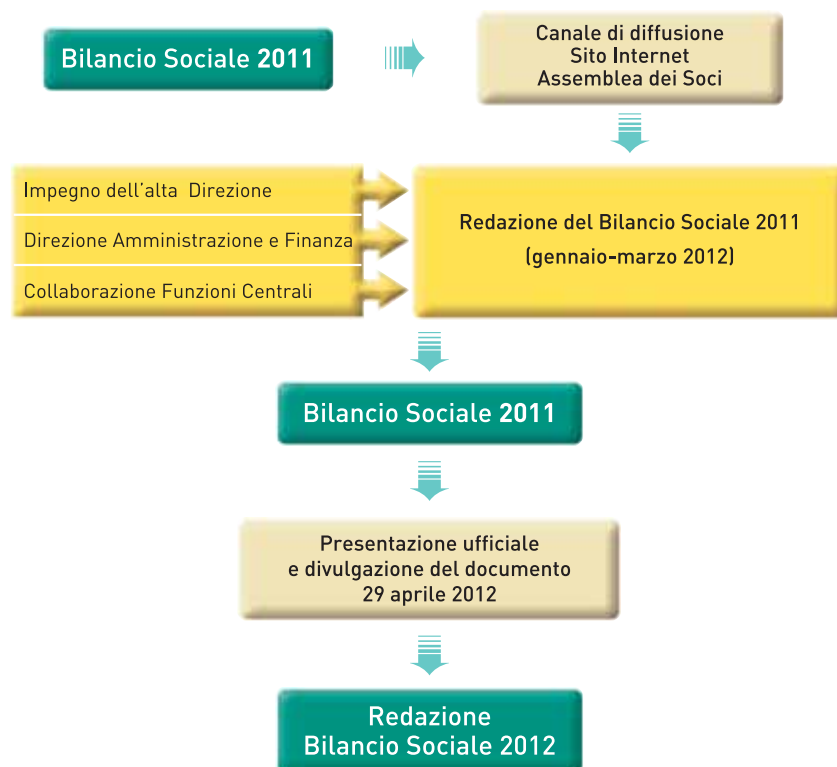
“Città su di scoglio ristretta dalla furia del mare, e da varie ostili devastazioni risorta nelle miserabili circostanze dei secoli bassi. Fa pure tuttavia pompa di un vago spettacolo e parecchie volte, per solo vederla, vi sono venuti, sino a questi ultimi nostri tempi, molti gran signori, Papi e sovrani. Non è dunque congettura l’asserire che, in circostanze viepiù fortunate, a promulgare, disgombrata dagli umani riflessi, la maggiore di tutte le verità, abbiata visitata nell’andare a Roma il Principe degli Apostoli”.

(Luigi Riccio, 1816)

1. Introduzione	5
2. Identità aziendale	9
3. Rendiconto (Produzione e distribuzione del valore)	25
4. Relazione sociale	31
4.1 Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane	32
4.2 Banca Popolare Pugliese e Azionisti/soci	43
4.3 Banca Popolare Pugliese e Clienti	47
4.4 Banca Popolare Pugliese e Fornitori	53
4.5 Banca, istituzioni pubbliche e sistema finanziario	55
4.6 Banca Popolare Pugliese e Collettività	57
PERSONE	57
AMBIENTE	61
BANCA E MEDIA	64
BANCA E COMUNITÀ VIRTUALE	65
5. Proposta di miglioramento	67







Il bilancio di Responsabilità Sociale rappresenta l'esito di un percorso attraverso il quale la Banca "rende conto", a tutti gli stakeholder interni ed esterni, della propria missione, degli obiettivi, delle strategie e delle attività, in una logica multidimensionale che tiene conto degli aspetti sociali ed economici.

Il bilancio di Responsabilità Sociale si propone, infatti, di rispondere a tutte le esigenze informative e conoscitive dei diversi stakeholder, che non possono essere ricondotte alla mera dimensione economica.

Il bilancio di Responsabilità Sociale assume le seguenti valenze:

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

Il bilancio di Responsabilità Sociale di Banca Popolare Pugliese presenta le seguenti caratteristiche:

- **periodicità:** è redatto in modo ricorrente e regolare
- **identificabilità:** è riconducibile la responsabilità all'organo di governo della Banca
- **pubblicità:** è un documento consultabile liberamente, che fa chiarezza sugli interlocutori
- favorisce le **relazioni** fra la Banca e i suoi portatori di interesse e fornisce loro una rappresentazione complessiva dei risultati.

Il primo bilancio di Responsabilità Sociale, esclusivamente ad uso interno, della Banca Popolare Pugliese risale all'anno 1999. Nel 2000 il Bilancio Sociale è stato presentato all'esterno.

La Banca Popolare Pugliese (di seguito anche "la Banca") ha redatto il Bilancio Sociale 2011 in conformità alle linee guida "Principi di redazione del Bilancio Sociale" definite nel 2001 dal GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale); ha, inoltre, tenuto conto delle indicazioni contenute nel documento ABI "Il Rendiconto agli stakeholder. Una guida per le banche" del 2006.

Con l'adozione dei principi contabili internazionali anche il Bilancio Sociale è stato riclassificato in chiave IAS/IFRS. 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".

Il Bilancio Sociale della Banca Popolare Pugliese inizia con il richiamo agli impegni di responsabilità sociale assunti nell'edizione precedente, per "rendere conto" dei risultati conseguiti e delle attività da completare.

Per ciascun impegno, si fornisce di seguito un'autovalutazione circa lo stato di avanzamento al 31.12.2011.

IMPEGNI DEL 2010		Stato di avanzamento	AZIONI CONCRETE E RISULTATI DEL 2011 (CONFRONTATI CON IL 2010)
PROFITTO	1. Ottimizzazione redditività e crescita	**	- Utile di esercizio -4,46% - Rapporto spese amministrative/totale attivo +2,86% - Crediti netti verso clientela +5,68% - Mutui a clientela +4,87%
	2. Ottimizzazione assetto organizzativo e riduzione dei costi	*	Progetto in fase di realizzazione.
	3. Aumento produttività filiali e sviluppo nuovi canali	**	In linea con le indicazioni contenute nel piano strategico.
PERSONE	4. Evoluzione della presenza mediatica	***	Presentato in anteprima ai soci della Banca il nuovo commercial istituzionale. L'opera è un mini film pubblicitario di circa 30 minuti dal titolo "Puoi contattarci", ideato e scritto dall'agenzia di comunicazione e marketing Bamakò Italia e prodotto da South Productions dietro la sapiente regia di Edoardo Winspeare.
	5. Incremento dell'offerta di prodotti assicurativi ramo vita	*	Progetto in fase di realizzazione.
	6. Ampliamento della rete di promotori	***	Significativo l'apporto della controllata Bpp Sviluppo Spa.
	7. Piano di efficientamento della rete	***	Utilizzato il budget per esodi incentivati.
	8. Implementazione degli Impegni di qualità previsti dal Consorzio Patti Chiari	**	Accorpati gli "Impegni per la Qualità" esistenti, con la riduzione del loro numero ma con la salvaguardia dei punti di forza di ognuno; elaborate le nuove "Guide" a disposizione della clientela che spiegano le macro aree di riferimento degli Impegni per la qualità
AMBIENTE	9. Ulteriore sensibilizzazione dei dipendenti su tematiche di risparmio energetico	**	La Banca ha aderito, con la collaborazione dei dipendenti, all'iniziativa "Mi illumino di meno".
	10. Monitoraggio dei consumi di beni a forte impatto ambientale	**	Acquistato l'applicativo "Energy Brain" che monitora i consumi di 11 filiali; continua con successo la raccolta differenziata, ridotti i consumi di acqua, energia, carta.
	11. Mantenimento della leadership sul fotovoltaico	**	Variate le condizioni applicate al "Conto Enegia".
	12. Rafforzamento delle certificazioni ambientali tra i criteri di scelta dei fornitori	**	la Banca predilige fornitori dotati di certificazioni ambientali.

Legenda:

*** impegno realizzato

** impegno parzialmente realizzato

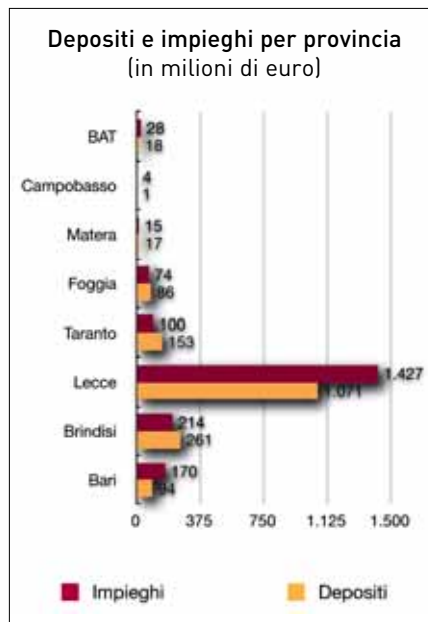
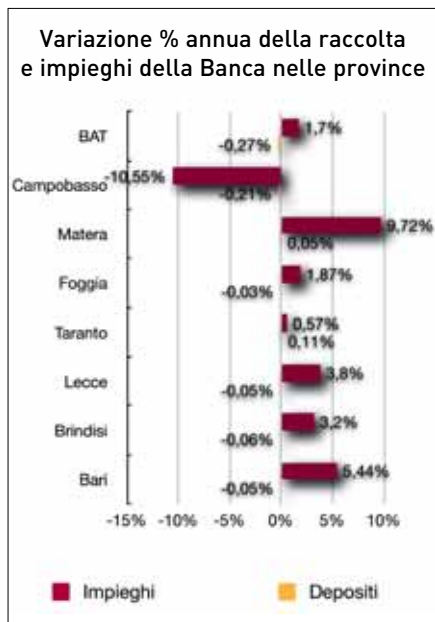
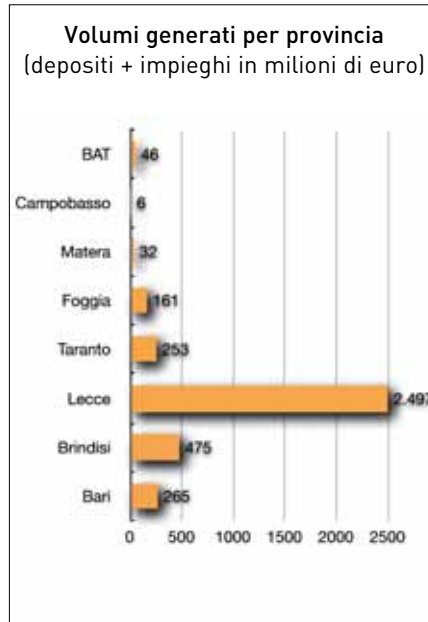
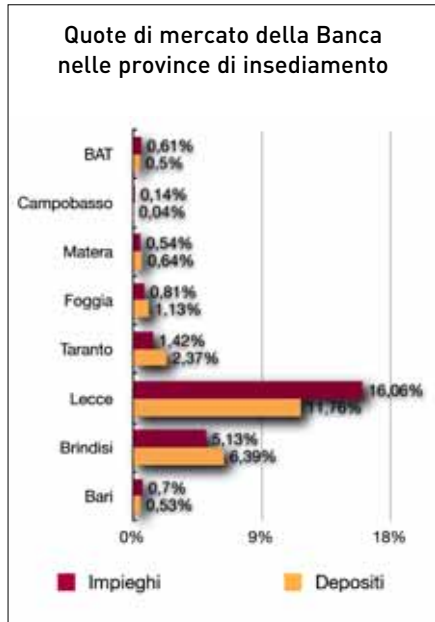
* impegno realizzato per nulla o in minima parte



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

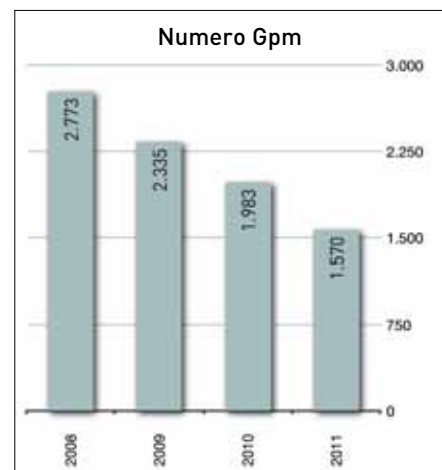
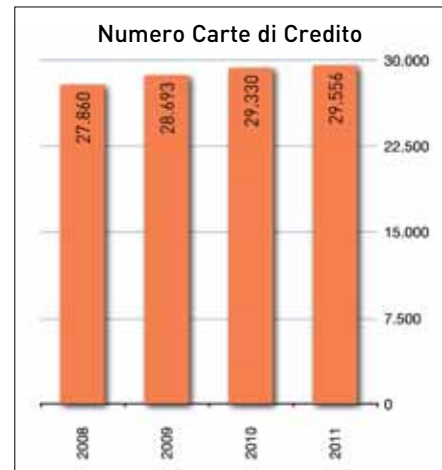
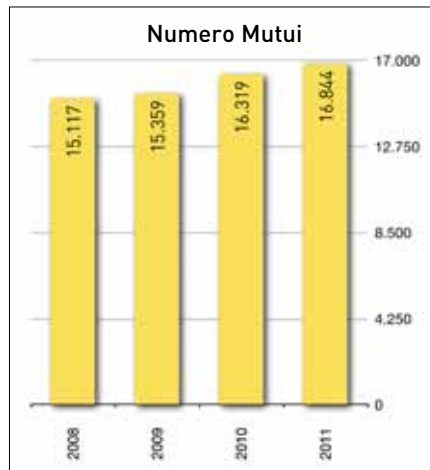
1994	Il 2 giugno nasce la Banca Popolare Pugliese dalla fusione fra "Popolare Sud Puglia" e "Popolare di Lecce" Acquisizione controllo So.Ba.Ri.T. S.p.A.
1995	Incorporazione della Banca di Credito Cooperativo di Cellino San Marco Emissione prestito subordinato convertibile
1996	Incorporazione della Banca di Credito Cooperativo di San Pancrazio Salentino
1999	Incorporazione della Banca di Credito Cooperativo di Otranto Costituzione della società Quadrifoglio S.r.l.
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, in nuove aree territoriali del sud Italia (2004-2005)
2005	Acquisizione partecipazione Dardania Bank Aumento di Capitale
2006	Cessione dell'intero pacchetto azionario della partecipata 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 provincia di Lecce, Taranto e Campobasso)
2008	Ridisegnato l'assetto organizzativo della Banca e attuata la nuova macrostruttura aziendale Emanato nuovo Regolamento Interno Emanato Regolamento dei servizi (Servizi d'investimento, Gestione dei rischi)
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 Approvate dall'Assemblea dei Soci 2009 le Politiche di Remunerazione Approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 26 giugno 2009 il Progetto di Governo Societario
2010	Adesione al Sistema Informativo Abi Approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 29 novembre 2010 la Risk Policy Aumento straordinario del Capitale Sociale: deliberato dal Consiglio di Amministrazione del 17 dicembre 2010 la proposta ai Soci
2011	Conclusa positivamente l'operazione di Aumento straordinario del Capitale Sociale Approvato il nuovo Regolamento Interno Approvato il documento contenente le "linee guida della Funzione Antiriciclaggio" Approvato il documento contenente le "linee guida della Funzione Conformità" Rimissione della Certificazione di Qualità Iso 9000 Servizi di Tesoreria e Cassa Enti

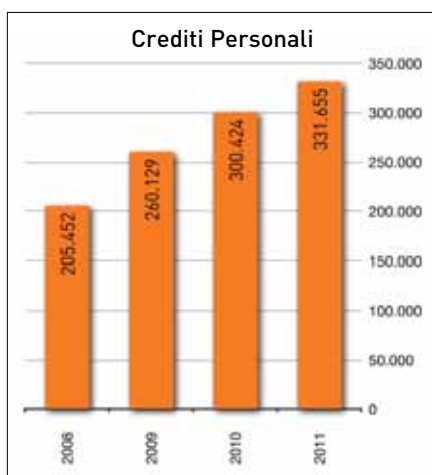
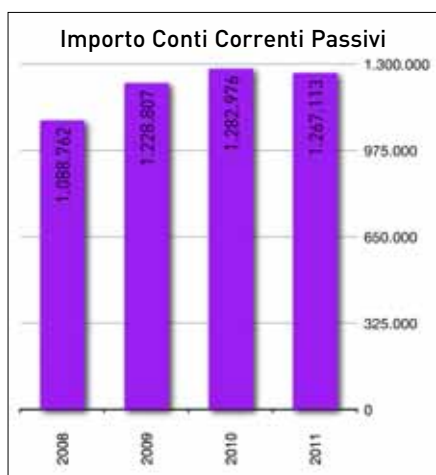
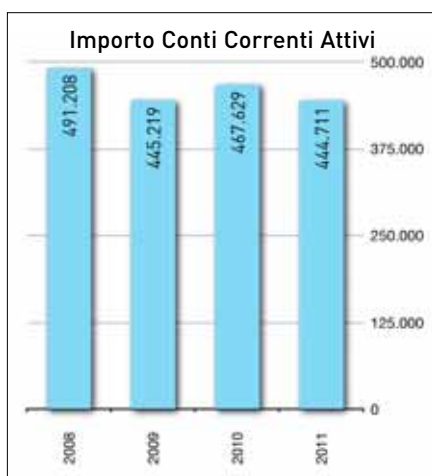
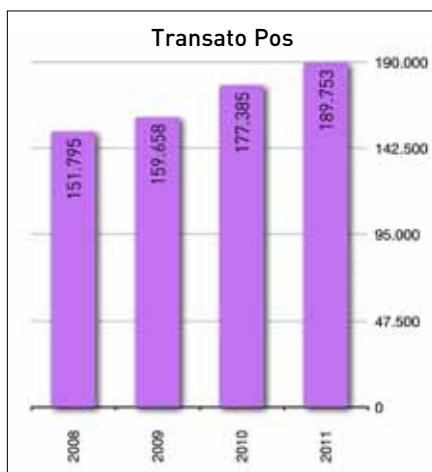
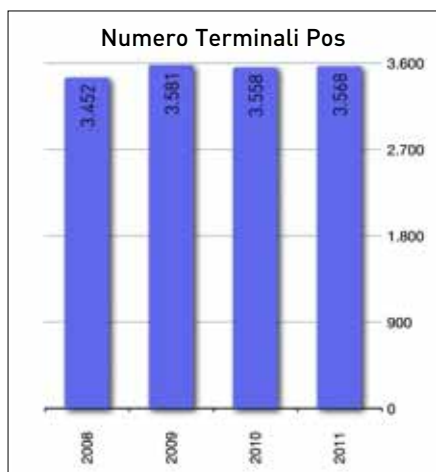
La Banca Popolare Pugliese ha operato nel corso del 2011 nelle province di Bari, Brindisi, Lecce, Taranto, Foggia, Matera e Campobasso. Di seguito si riportano alcuni dati rilevati nelle province di insediamento.



Legenda:
 Bat: Barletta-Andria-Trani
 La voce depositi comprende: depositi a risparmio liberi e vincolati, certificati di deposito, conti correnti; non sono comprese le obbligazioni e i pct. Gli impieghi sono al lordo delle sofferenze.

Di seguito, sono riportati i grafici che evidenziano l'evoluzione storica di alcuni prodotti e servizi offerti alla clientela al 31 dicembre 2011:





I dati esposti evidenziano quanto segue:

- la diminuzione dei volumi relativi ai conti correnti attivi
- l'aumento dei volumi di mutui e crediti personali grazie anche all'apporto di "ipotecari/fondari" e "conto energia" nel primo aggregato e "cessione del quinto" nel secondo
- la diminuzione dei volumi e delle posizioni del risparmio gestito.

Valori e Mission

Dalla missione aziendale si ramificano due attività concomitanti, una più generale rivolta al controllo delle politiche d'impresa (*Bilancio Sociale*), l'altra ai comportamenti individuali (*Codice Etico*).

Il *Codice Etico* è il principale strumento d'implementazione dell'etica all'interno della Banca e 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 concorre a limitare l'esposizione ai rischi di compliance e reputazionali, rafforzando l'immagine aziendale.

Il Codice Etico richiama l'attenzione sulla necessità che tutti coloro che operano in Azienda condividano un sistema di valori che ne rappresenti la cultura. A quei valori devono essere ispirati non solo i comportamenti di chi opera, a qualsiasi livello, all'interno dell'Azienda, ma anche dei soggetti esterni che con essa interagiscono.

Per assicurarne maggiore fruibilità e agevolarne una lettura partecipata, il Codice Etico è stato pubblicato sull'Intranet aziendale e distribuito a ciascuno dei destinatari, i quali con la conferma di avere ricevuto il documento si sono impegnati a rispettarne le indicazioni.

Il Codice Etico è adottato volontariamente dalla Banca ed esprime principi e valori dei quali si vuole richiamare l'osservanza da parte di tutti i destinatari; esso costituisce il primo strumento di prevenzione di ogni comportamento illecito e si configura quale presidio essenziale per l'idoneità del sistema dei controlli interni e del Modello Organizzativo idoneo a prevenire la commissione dei reati di cui al D. Lgs. 231/2001.

I principi e le norme fissati nel presente documento identificano la Banca Popolare Pugliese e ne caratterizzano lo stile. Questi principi sono, anche, 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 l'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

Ogni comportamento contrario costituisce di per sé violazione sanzionabile in relazione alle circostanze in cui si sono svolti i comportamenti illeciti, alla tipologia degli stessi, alla gravità delle condotte perpetrate e alle loro conseguenze, alla recidività dei soggetti.

Restano, comunque, ferme le competenze in merito all'adozione di provvedimenti (anche di natura disciplinare) ai sensi della normativa di legge e/o dei CCNL da parte delle Funzioni aziendali preposte. La Banca non tollera alcuna forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione per segnalazioni effettuate in buona fede.

Il Codice Etico è stato sottoposto a revisione, alla fine del 2010, soprattutto per l'esigenza di assegnare, all'interno del documento, adeguato rilievo ai rischi reputazionali, nonché per far emergere con maggiore chiarezza l'importanza che il documento assume nell'ambito del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001.

Una riflessione attenta è stata riservata, nella parte conclusiva, al Comitato Etico e al ruolo che esso è chiamato a svolgere. Al riguardo si è stabilito di modificarne la composizione e di ridurre il numero dei partecipanti, anche per esigenze di snellezza.

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

Una leale e consapevole applicazione dei principi e degli obblighi contenuti nel Codice da parte di tutte le componenti aziendali contribuisce ad accrescere il livello di coesione e concorre allo sviluppo della Banca.

La *missione aziendale* identifica la ragion d'essere della Banca e i suoi obiettivi essenziali.

La missione 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.

L'essere una cooperativa comporta l'attribuzione alla figura del socio di una posizione di assoluta centralità.

Elementi del corporate governance

Voto capitario dei soci in assemblea: (un voto per ciascun socio indipendentemente dalla quota azionaria posseduta), ha evitato il ricorso a strumenti tipici di altre società (maggioranze e minoranze precostituite, sindacati fra azionisti, ecc.) e ha permesso di garantire equità nei rapporti con i soci

Clausola di gradimento

Variabilità del capitale

Possesso azionario di ciascun socio limitato allo 0,50% del capitale sociale

I tratti caratterizzanti del tipo societario sopra elencati sono diretti alla valorizzazione della persona del socio indipendentemente dall'apporto patrimoniale e all'adozione di un sistema di governo basato sulla democrazia partecipativa.

Efficaci assetti organizzativi e di governo societario costituiscono condizione essenziale per la realizzazione degli obiettivi aziendali.

Il sistema di *governance* della Banca Popolare Pugliese si fonda su alcuni principi fondamentali, quali il ruolo centrale attribuito al Consiglio di Amministrazione, la corretta gestione delle situazioni di conflitto d'interessi, la trasparenza nella comunicazione delle scelte di gestione societaria, l'efficienza del sistema di controllo interno.

Il Consiglio di Amministrazione, nella seduta del 26 aprile 2011, con il parere favorevole del Collegio Sindacale ha aggiornato alla normativa interna ed esterna emanata fino al 31.03.2011 il *Progetto di Governo Societario*. La Banca ha confermato il modello di governo e controllo tradizionale che consente di consolidare il rapporto tra la Società e la persona del socio, che rappresenta uno dei valori delle società costituite in forma cooperativa, e di realizzare con maggiore efficacia il collegamento col territorio.

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

1. all'Assemblea dei Soci
2. al Consiglio di Amministrazione
3. al Comitato Esecutivo
4. al Presidente del Consiglio di Amministrazione
5. al Direttore Generale
6. al Collegio Sindacale
7. al Collegio dei Probiviri.

Nel modello di *governance* adottato dalla Banca, l'Assemblea costituisce il principale Organo societario; essa raccoglie la volontà dei soci espressa attraverso il voto ed è, pertanto, il momento in cui si realizza la democrazia cooperativa mediante la concreta partecipazione del socio alla vita della Società.

Gli **organi sociali** deputati alla *corporate governance* di Banca Popolare Pugliese sono:

Consiglio di Amministrazione

- composto da quattordici 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.

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 e del Comitato esecutivo.

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 degli amministratori non esecutivi e quello degli indipendenti è tale da assicurare che il loro giudizio abbia un peso significativo nelle decisioni consiliari.

I comitati interni deputati alla *corporate governance* sono:

Comitato Consiliare sui Controlli Interni

- composto da tre componenti indipendenti del Consiglio di Amministrazione;
- opera in stretto collegamento con il Direttore Generale e con i Responsabili delle Funzione di Controllo.



Comitato Etico

- composto dal Presidente del Consiglio di Amministrazione, in qualità di Presidente del Comitato, dal Presidente del Collegio Sindacale, dal Coordinatore 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.

Al fine di garantire l'integrazione strategico-operativa, il miglioramento dei processi organizzativi e la gestione e il monitoraggio dei rischi, si riuniscono periodicamente i seguenti comitati gestionali:

- Comitato di Direzione.
- Comitato Rischi.

È stato istituito, inoltre, il Comitato di Crisi per far fronte ad eventi eccezionali.

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 il Responsabile della Funzione Segreteria Generale in qualità di segretario.
- dotato di autonomia e di ampi poteri di vigilanza sull'adeguatezza del modello organizzativo e sulla sua attuazione e osservazione, di controllo, di ispezione e di accesso.

ph. Daniele D'Amato



Organi Sociali / Comitati interni	Numero di riunioni svolte nel 2010	Numero di riunioni svolte nel 2011
Consiglio di Amministrazione	13	13
Comitato Esecutivo	20	20
Comitato Consiliare sui Controlli Interni	6	8
Organismo di Vigilanza	6	6

31.12.2010					Nomi	31.12.2011				
Comitato Esecutivo	Comitato Etico	Comitato Controlli interni	Consiglio di Amministrazione	Organismo di vigilanza		Comitato Esecutivo	Comitato Etico	Comitato Controlli interni	Consiglio di Amministrazione	Organismo di vigilanza
x	x		Presidente		Carmelo Caforio	x	x		Presidente	
	x	x	x	x	Consiglieri: Adalberto Alberici		x	x	x	x
					Andrea Bentivoglio				x	
x			x		Antonio Costa	x			x	
			x		Raffaele De Santis					
		x	x		Silvano Duggento			x	x	
			x		Giuseppe Ferro				x	
x			x		Alberto Petraroli	x			x	
x	x		x		Vito Antonio Primiceri	x	x		x	
			x		Cosimo Damiano Romano*					
					Ezio Giovanni Romano				x	
x			x		Guido Spagnuolo	x			x	
		x	x		Antonio Tamborrino			x	x	
			x		Antonio Venturi				x	
x			Vice presidente		Vitantonio Vinci	x			Vice presidente	

* Dimissionario il 27.05.2011 e sostituito dal Rag. Ezio Giovanni Romano, cooptato dal CdA del 24.6.2011.

Canali di contatto Banca-Clientela			
		2010	2011
Canali fisici	Direzioni Territoriali	3	3
	Filliali	97	96
	Sportelli Bancomat	103	102
Canali personali	Dipendenti	848	844
	di cui:		
	<i>Gestori Imprese</i>	14	15
	<i>Promotori Interni</i>	28	28
Canali virtuali	www.bpp.it		
	Numero Verde 800 99 14 99		

Struttura del Gruppo Banca Popolare Pugliese

La Banca Popolare Pugliese, Capogruppo del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese, svolge la funzione di direzione e coordinamento del Gruppo, orientando l'azione delle controllate verso comuni obiettivi di miglioramento della performance e di maggiore efficienza ed efficacia dei processi. Il Gruppo è formato da società operanti in settori diversi.

BANCA POPOLARE PUGLIESE
 (capogruppo)

BPP SERVICE S.p.A.

 (Interessenza al 100%
 della Banca dal 3 aprile 2006)

Società immobiliare e di recupero crediti a supporto delle attività delle società del Gruppo.

BPP SVILUPPO S.p.A.

 (Interessenza al 100%
 della Banca dal 3 aprile 2006)

Società finanziaria che svolge attività di promozione e di distribuzione dei seguenti prodotti: credito al consumo, prestiti personali con cessioni del quinto dello stipendio o pensione, mutui ipotecari, fondiari, edilizi.

L'obiettivo strategico di Banca dedicata al territorio induce l'azienda a promuovere e sostenere lo **sviluppo di attività economiche nel territorio di riferimento** (soggetti attuatori di patti territoriali, Gruppi di Azione Locale, società miste, fiere).

Partecipazioni in società locali

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
 Fiera di Galatina e del Salento S.p.A. - Galatina
 Promem Sud Est S.p.A. - Bari
 Mercaflor S.r.l. - Taviano

La Banca, inoltre, partecipa al capitale di società nazionali e internazionali di erogazione di servizi bancari **strategicamente rilevanti** per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Partecipazioni in società strategicamente rilevanti per l'erogazione di servizi bancari

C.S.E. Centro Servizi Elettronici Società Consortile a r.l. - San Lazzaro di Savena (BO)
 Centrobanca S.p.A. - Milano
 Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane - Milano
 S.I.A S.p.A. - Milano
 Siteba Sistemi Telematici Bancari S.p.A. - Milano
 S.W.I.F.T. - Milano
 Unione Fiduciaria S.p.A. - Milano
 Unione Property S.p.A. - Milano

La Banca intrattiene specifici rapporti e **alleanze commerciali** con altri soggetti, quali:

Alleanze della Banca Popolare Pugliese

Alba Leasing S.p.A. - Milano
 Arca S.G.R S.p.A. - Milano
 Anima S.p.A. - Milano
 UBI Pramerica SGR - Bergamo
 Eurizon Capital SGR - Milano
 Assicurazioni Generali S.p.A. - Trieste
 Vittoria Assicurazioni S.p.A. - Milano
 Europ Assistance Italia S.p.A. - Milano
 Systema Compagnia Assicurazione S.p.A
 Cardif Assicurazioni S.p.A.- Milano
 Alleanza Toro S.p.A. - Torino
 Cattolica Assicurazioni Soc. Coop - Verona
 Net Insurance S.p.A.- Roma

Struttura organizzativa

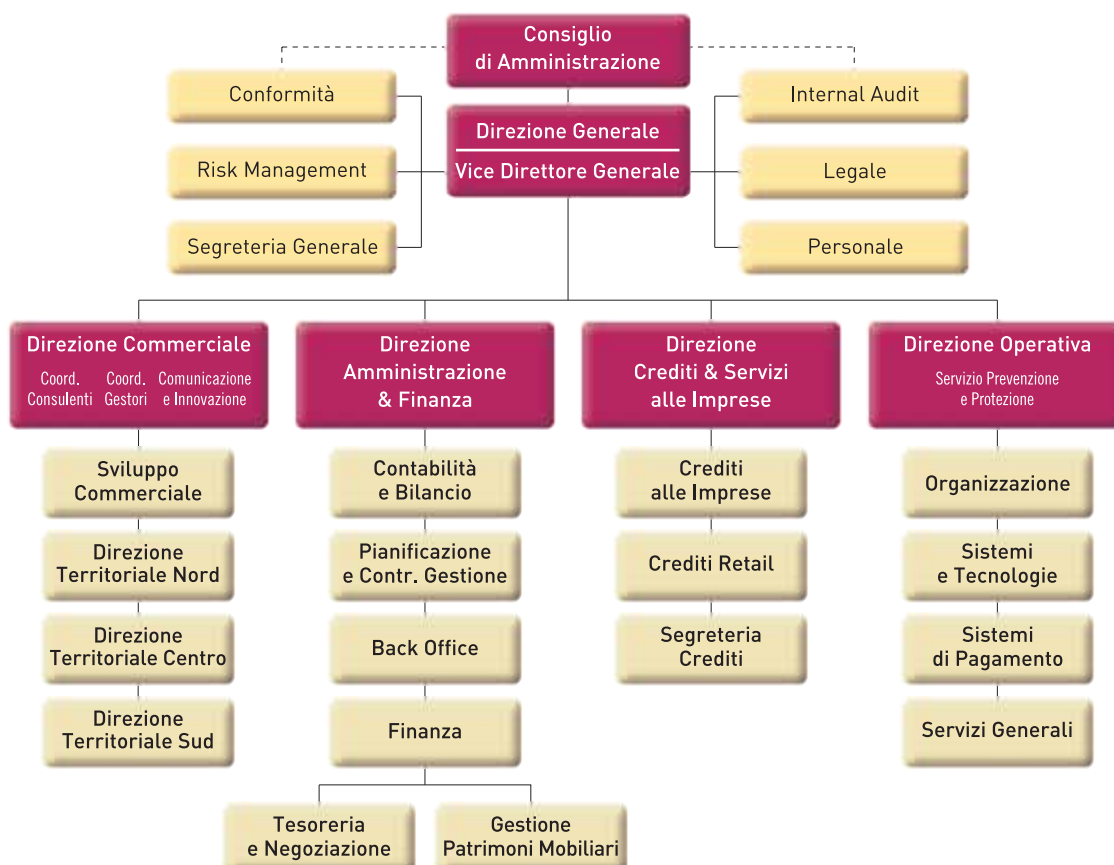
L'assetto organizzativo della Banca Popolare Pugliese si articola in:

- **struttura centrale**, costituita dalla Direzione Generale, dalla vice Direzione Generale, dalla Direzione Commerciale, dalla Direzione Crediti e Servizi alle Imprese, dalla Direzione Amministrazione e Finanza e dalla Direzione Operativa
- **struttura periferica**, composta da 3 Direzioni territoriali ripartite in Poli. A ciascun responsabile di Polo è attribuito il coordinamento dell'azione commerciale delle filiali di uno specifico territorio e delle figure specialistiche allo stesso assegnate. Nell'ambito dei Poli operano i Consulenti "*junior*" i quali hanno una conoscenza più approfondita delle caratteristiche e dei rischi dei prodotti finanziari rispetto agli altri operatori di sportello
- **altri canali distributivi** quali i canali virtuali, i Gestori Imprese, i promotori finanziari che sono dipendenti abilitati e iscritti nel relativo Albo; questi ultimi sono denominati, in considerazione delle conoscenze specialistiche anche Consulenti e si suddividono, in relazione alla clientela seguita, in *Consulenti Private* e *Consulenti Affluent*.

Nei primi mesi dell'anno, a seguito di delibera del Consiglio di Amministrazione, la *Struttura Centrale* è stata interessata dai seguenti interventi:

- il presidio di Conformità, inizialmente collocato nell'ambito della Funzione Legale, ha acquisito il rango di nuova Funzione aziendale in staff alla Direzione Generale con assegnazione di competenze e responsabilità in materia di antiriciclaggio e reclami
- la Funzione Back Office, in uscita dalla Direzione Operativa, è stata assegnata alla Direzione Amministrazione e Finanza
- la Funzione del Personale, in uscita dalla Direzione Amministrazione e Finanza, è stata inserita tra le Funzioni in staff alla Direzione Generale.

Successivamente a tali modifiche l'attuale organigramma della Banca è il seguente:





ph. Marco Scorrano

Anche la *Struttura Periferica* è stata interessata da interventi di accorpamento volti a migliorarne il funzionamento.

Il ridisegno della struttura dei Poli, verso l'efficientamento, realizzato nel 2011 comprende l'inclusione del polo di Racale nel perimetro del polo di Matino, l'inclusione del polo di Ruffano nel perimetro del polo di Casarano e la revisione, volta alla razionalizzazione, del perimetro dei Poli di Fasano, Bari e Bitonto.

Piano Strategico 2010 / 2013

Il Piano strategico 2010/2013, approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 24 febbraio 2010 è in fase di revisione e, stante l'attuale instabilità degli scenari, tale revisione limiterà l'orizzonte previsionale a due anni; in particolare il Piano di Sviluppo interesserà il 2012 e 2013 che prevede analisi e focus su:

- *evoluzione della raccolta*
- *evoluzione degli impieghi*
- *efficientamento operativo*
- *contenimento costi del personale.*





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.

L'informazione sul valore aggiunto è l'anello di congiunzione tra i dati economico-finanziari e il rendiconto agli stakeholder; i dati necessari alla sua rilevazione sono, infatti, estratti direttamente dal bilancio d'esercizio.

Il valore aggiunto è rappresentato con il prospetto prodotto dall'ABI in vigore dal mese di marzo del 2010.

A. Indici di efficienza del personale

I risultati della gestione delle risorse umane sono evidenziati dagli indicatori d'efficienza.

	2010	2011
Crediti verso clientela/Numero medio dipendenti	2.593	2.770
Margine di intermediazione/Numero medio dipendenti	134,46	140,69
Raccolta diretta e indiretta da clientela/Numero dipendenti medi	4.755	4.650

B. Indici patrimoniali

	2010	2011
Patrimonio netto (incluso utile in formazione)/ Crediti verso clientela	11,36	12,64
Patrimonio netto (incluso utile in formazione)/ Raccolta diretta e indiretta da clientela	6,20	7,53

C. Indicatori di profilo reddituale

	2010	2011
R.O.E. (Return on Equity)	5,86	5,33
Spese Amministrative/margine d'intermediazione* cost-income	71,88	70,44

* Il margine d'intermediazione comprende altri oneri e proventi ed è al netto del recupero imposte.

E. Indicatori di rischiosità

	2010	2011
Sofferenze nette / Crediti verso clientela	2,51	2,79
Incagli netti / Crediti verso clientela	2,31	2,01
Crediti dubbi netti / Crediti verso clientela	1,49	1,63
Rettifiche di valore su crediti verso clientela in sofferenza/ sofferenze lorde su crediti verso clientela	53,20	51,25

Prospetto di determinazione e di distribuzione del Valore Aggiunto

Il prospetto evidenzia la ripartizione del valore economico distribuito tra i principali portatori di interessi: fornitori, dipendenti, azionisti, amministrazione centrale e periferica, collettività e ambiente.

euro/1000	2010	2011
10	111.354	124.108
20	(34.690)	(39.627)
40	38.277	37.971
50		
70	(1.748)	(1.727)
80	788	1.546
80	1.979	(2.121)
90	(198)	(202)
100	2.178	1.482
a) crediti	871	(51)
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	1.187	533
d) passività finanziarie	120	1.000
110		
130	(2.378)	(2.274)
	(9.952)	(15.317)
a) crediti	(9.330)	(14.529)
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	(500)	(788)
d) altre operazioni finanziarie	(122)	
190	18.300	20.037
240	74	
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	123.910	123.950
150.b		
	(32.157)	(32.857)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	(32.157)	(32.857)
150.a		
	(56.109)	(56.617)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI	(56.109)	(56.617)
	(5.411)	(6.226)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	(5.411)	(6.226)
150.b	(6.536)	(7.498)
260		
	(11.236)	(21.840)
VALORE ECONOMICO DISTR. AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA	(17.772)	(29.338)
150.b	(366)	(321)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	(366)	(321)
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	(111.815)	(125.359)
160	1.567	(622)
170	2.665	2.316
180	378	594
210		
230		
260	(835)	(10.590)
	8.320	6.893
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	12.095	(1.409)



La distribuzione del Valore Aggiunto

	2010	2011
TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	123.910	123.950
Ripartito tra:		
1 SOCI - Dividendi distribuiti ai soci	5.411	6.226
Privati	5.411	6.226
2 Risorse umane	56.109	56.617
a) Spese del personale:		
- costo lavoratori subordinati: spese del personale per contratti a tempo indeterminato e determinato	55.239	56.204
- costo altre collaborazioni	870	413
b) Quota di riparto di reddito: l'eventuale partecipazione dei dipendenti all'utile d'esercizio	-	-
3 Fornitori	32.157	32.857
Altre spese amministrative (al netto delle imposte indirette e elargizioni/liberalità)	32.157	32.857
4 Sistema, enti, istituzioni (Amministrazione Centrale e periferiche)	17.772	29.338
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	6.536	7.498
Imposte sul reddito dell'esercizio	11.236	21.840
5 Collettività e ambiente	366	321
Elargizioni e liberalità	366	321
Interventi di utilità sociale attuati mediante Fondazione	-	-
6 Sistema impresa	12.095	(1.409)
Riserve non distribuite	8.320	6.893
Imposte sul reddito dell'esercizio (quota variazione imposte anticipate e differite)	(835)	(10.590)
Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "Svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri e proventi")		
Accantonamento	1.567	(622)
Ammortamenti	3.043	2.910

	2010	2011
	%	%
Soci	4,37	5,02
Risorse umane	45,28	45,68
Fornitori	25,95	26,51
Sistema, enti istituzioni (Amministrazione Centrale e periferiche)	14,34	23,67
Collettività e ambiente	0,30	0,26
Sistema impresa	9,76	(1,14)
VALORE ECONOMICO GENERATO	100,00	100,00

La distribuzione del valore economico generato evidenzia una netta preponderanza della componente riferita alle risorse umane.

La quota di valore aggiunto attribuita nell'esercizio 2011 allo Stato per imposte e tasse dirette e indirette è del 23,67% (29,34 milioni di euro).





4.1 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".

Le politiche del Personale sono definite dal "Manuale della Politica del Personale". In perfetta coerenza con i valori esplicitati nel *Codice Etico*, con il piano strategico e i piani operativi, oltre a costituire il fulcro del sistema di gestione e sviluppo del personale, il manuale:

- 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.

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.

L'azione e i comportamenti di tutto il personale della Banca devono essere improntati all'osservanza dei principi di tutela e rispetto della persona umana, a lealtà, a correttezza nei rapporti personali, a logiche operative impostate sull'integrazione e collaborazione interfunzionale, sulla responsabilizzazione delle persone, sullo spirito di squadra e sul rispetto dei rapporti gerarchici e funzionali al fine di perseguire gli obiettivi aziendali.

La Banca Popolare Pugliese, nelle dinamiche di selezione e gestione del personale, rifiuta di adottare pratiche discriminatorie basate su sesso, età, militanza sindacale, credo religioso o politico, nonché ogni forma di nepotismo e favoritismo. La Banca pone in essere ogni azione atta a prevenire, al proprio interno, qualsiasi forma di molestia, psicologica o fisica, nei confronti dei dipendenti.

Di seguito sono riportate alcune tabelle relative alla consistenza del personale al 31.12.2011.

Composizione del personale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	14	1	15
Quadri direttivi	186	36	222
Aree professionali	371	236	607
Totale	571	273	844

Suddivisione del personale per fasce d'età	Uomini	Donne	Totale
< anni 30	14	13	27
da 30 a 35 anni	46	33	79
da 36 a 40 anni	52	45	97
da 41 a 45 anni	76	54	130
da 46 a 50 anni	111	49	160
> anni 50	272	79	351
Totale	571	273	844

Titolo di studio del personale per qualifica professionale	Area Prof.		Quadri dir.		Dirigenti		TOTALE	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Laurea	97	103	80	13	10	1	187	117
Diploma	233	128	103	23	4	0	340	151
Licenza media	41	5	3	0	0	0	44	5
Licenza elementare	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	371	236	186	36	14	1	571	273

Suddivisione del personale per anzianità di servizio presso la Banca	Area Prof.		Quadri dir.		Dirigenti		TOTALE	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
< 5 anni	39	42	7	5	2	1	48	48
da 5 a 10 anni	55	32	13	2	2	0	70	34
da 11 a 15 anni	25	15	4	0	0	0	29	15
da 16 a 20 anni	32	57	26	7	0	0	58	64
da 21 a 25 anni	77	20	34	7	4	0	115	27
oltre 25 anni	143	70	102	15	6	0	251	85
Totale	371	236	186	36	14	1	571	273

Il personale è così dislocato:



Nel corso del 2011 la Banca ha organizzato 3 giornate di selezione del personale nei mesi di aprile, settembre e dicembre, allo scopo di individuare i candidati, neolaureati, interessati ad avviare una collaborazione con BPP tramite attivazione di tirocinio.

L'iter di selezione, che ha lo scopo di verificare la più ampia corrispondenza tra le capacità e le competenze dei candidati e i requisiti minimi richiesti dall'Azienda, prevede le seguenti prove:

- la somministrazione di un test psico-attitudinale, a cura di una società esterna con il rilascio di un profilo per ogni singolo candidato
- una presentazione di gruppo durante la quale il candidato espone brevemente le sue esperienze e le sue aspirazioni professionali.

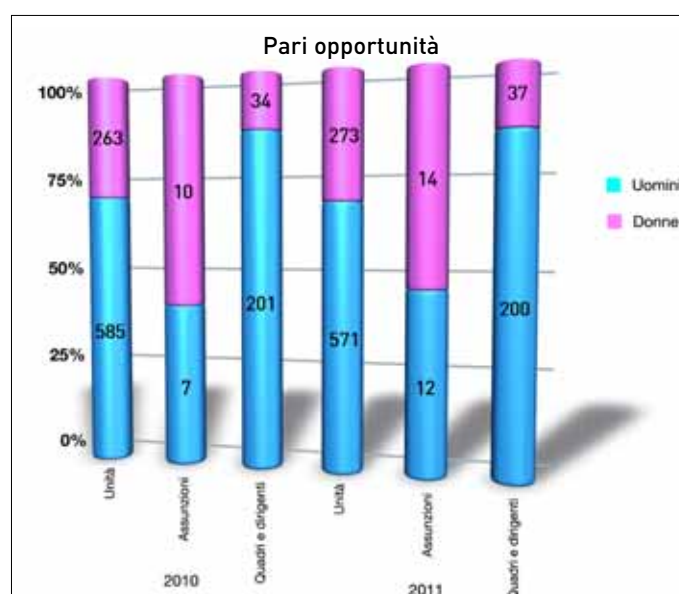
Dal mese di dicembre 2011 la prova è stata arricchita con l'inserimento di un test tecnico-giuridico su argomenti di cultura generale, di tecnica bancaria e di diritto commerciale.

I *curricula* sono selezionati dalla banca dati BPP alimentata dalle candidature inserite sul portale internet nonché da eventuali candidature pervenute alla Funzione dal canale postale o per il tramite delle filiali.

Nel corso del 2011 alle giornate di selezione hanno preso parte complessivamente 108 candidati.

Le assunzioni effettuate nell'anno sono state 26 di cui 3 riguardanti figli di dipendenti che hanno anticipatamente risolto il proprio rapporto di lavoro; nell'ambito delle 26 assunzioni 22 sono neolaureati e 4 neodiplomati. Le assunzioni effettuate dalla Banca hanno interessato 14 unità di sesso femminile che rappresentano il 53,85% del totale delle assunzioni dell'anno.

La Banca ha ottemperato in data 28 aprile 2010 all'obbligo dell'invio al "Consiglio Regionale della parità" del rapporto biennale sulla situazione del personale maschile e femminile relativamente al biennio 2008-2009. Per quanto riguarda il biennio 2010-2011, la scadenza è prevista per il 30 aprile 2012.



Pressoché costante la presenza femminile nell'organico passata dal 31,01% del 2010 al 32,35% del 2011.

La Banca è da sempre attenta all'assunzione di cittadini appartenenti alle categorie protette come previsto dalla legge n. 68/99 e successive modificazioni e integrazioni.

Di seguito si espone l'indicatore numerico del personale operante in Banca distinto tra personale dipendente e non dipendente. Tutto il personale è di nazionalità italiana.

Natura giuridica dei rapporti di lavoro con le risorse umane	2009	2010	2011
Dipendenti	863	848	844
Collaboratori coordinati e continuativi	10	10	12
Totale al 31 dicembre	873	858	856
Lavoratori interinali utilizzati nell'anno	56	70	60

In termini di occupazione temporanea la Banca, nel 2011, ha stipulato 196 contratti di somministrazione lavoro con una spesa complessiva di 1,08 mln di euro. Le ore di lavoro sono state 44.884,50 pari a 5.985 giorni di lavoro, equivalenti a 27,2 unità a tempo pieno per l'intero anno. Dei lavoratori utilizzati (33 donne e 27 uomini), 57 erano in possesso del diploma di laurea.

Oggetto dei contratti di lavoro interinale

Sostituzione personale in malattia / maternità / aspettativa

Progetti di lavoro

Supporto a filiali nei periodi estivi

Nel rapporto con i dipendenti, la comunicazione interna assume un ruolo sempre più importante per la condivisione delle informazioni.

Strumenti di comunicazione interna

Intranet aziendale: portale contenitore di informazione (avvisi, circolari, modulistica) e integratore dei processi organizzativi in continua evoluzione dove vengono reperite funzionalità essenziali per il lavoro quotidiano.

Servizio Faq (Frequently Asked Questions) applicazione che consente di catalogare domande e risposte su argomenti di interesse giuridico, operativo e comportamentale. Il ricorso alle Faq ha consentito di attenuare il sistematico ricorso all'assistenza telefonica generando una più rapida e ampia diffusione delle informazioni.

Incontri periodici tra Alta Direzione e Responsabili.

Convention annuali per offrire un momento di conoscenza e confronto diretto fra tutti i lavoratori, nonché di creare un'occasione di crescita culturale e aziendale.

La Banca rispetta il diritto dei dipendenti di entrare a fare parte delle *organizzazioni sindacali* riconosciute dalla legge, nonché 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".

È convincimento di Banca Popolare Pugliese che le relazioni sindacali possano ulteriormente migliorare attraverso:

- una 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; trasmettere i criteri di professionalità e di orientamento al risultato che caratterizzano lo stile gestionale dell'Azienda.

L'esercizio del potere disciplinare in Banca è diretto ad assicurare lo svolgimento dinamico e ordinato dell'attività lavorativa.

Il fenomeno del contenzioso in Banca si attesta su livelli "fisiologici", anche grazie ad un'oculata politica gestionale di prevenzione delle tensioni e di utilizzo di strumenti conciliativi alternativi.

Nel corso del 2011 sono stati avviati 9 procedimenti disciplinari a carico di altrettanti collaboratori e hanno riguardato principalmente la violazione della normativa antiriciclaggio e irregolarità operative. In dettaglio le sanzioni applicate.

	Sanzioni 2010	Sanzioni 2011
sospensione dal servizio e dal trattamento economico	3	4
accoglimento giustificazioni	0	3
biasimo scritto	10	2
licenziamento giusta causa	1	0
licenziamento "ad nutum"	1	0
nessuna sanzione	19	0

Di seguito le vertenze di lavoro in essere alla fine del 2011. Nell'anno si è conclusa con una transazione una vertenza avviata nel 2010.

Vertenze di lavoro

3 Impugnativa licenziamento disciplinare

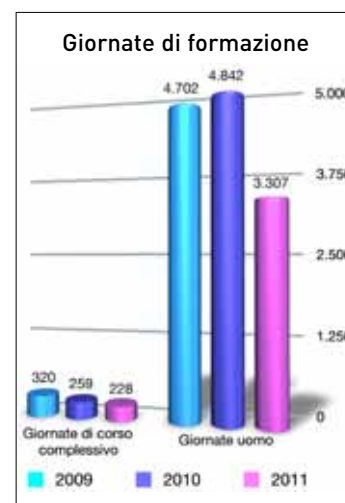
5 Risarcimento danni

In sintesi gli obiettivi formativi del 2011:

- supportare il personale nell'acquisizione delle competenze e conoscenze necessarie per ricoprire adeguatamente il ruolo assegnato
- stimolare l'orientamento agli obiettivi e la capacità di vendita
- rispettare gli obblighi normativi (Mifid, Isvap, Sicurezza sul lavoro, ecc.)
- aggiornare le competenze specialistiche del personale degli Uffici Centrali
- predisporre di un sistema di analisi delle conoscenze tecniche dei dipendenti coinvolti nella formazione aggiornato.

L'attività di formazione del 2011 è stata caratterizzata da un totale di 3.307 giornate/uomo.

Ore di formazione per materia	2009	2010	2011
Amministrazione e sviluppo del personale	152	334	40
Commerciale/Comunicazione	8.351	1.943	2.160
Contabilità/fiscale	3.805	158	-
Crediti	3.534	2.313	1.963
Finanza	12.943	17.688	6.437
Informatica/procedure	959	5.844	328
Ispettorato	-	-	-
Legale	119	157	716
Pianificazione e controllo di gestione/ Management/Risk Management	3.630	5.541	3.668
Sicurezza sul lavoro	3.643	2.955	7.388
Organizzazione e processi	476	389	2.648
Formazione Obbligatoria/ Basilea	-	3.148	5.198
Totale	37.612	40.470	30.546



All'interno delle varie aree tematiche si collocano i piani finanziati dal Fondo Banche e Assicurazioni (FBA); trattasi di attività formative inserite in progetti finanziati e approvati da FBA nel 2009/2011. Il Fondo Banche Assicurazioni, Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua nei Settori del Credito e dell'Assicurazioni, nasce nel luglio del 2008 con l'obiettivo di finanziare, promuovere e divulgare il concetto stesso di formazione continua nel settore credito e assicurativo.

Di notevole rilevanza aziendale tra i corsi finanziati dal Fondo Banche e Assicurazioni è stato quello sulla conduzione del colloquio di valutazione delle prestazioni riservato ai valutatori della rete e della direzione e avente lo scopo di fornire strumenti relazionali e tecnici da utilizzare durante la fase di discussione delle note di qualifica con i collaboratori.

Anche la formazione in materia di "sicurezza sul lavoro" si è svolta attraverso progetti finanziati da FBA e ha visto il coinvolgimento di gran parte di dipendenti; trattasi di progetti di formazione obbligatoria ai sensi del D.Lgs.81/08 e riguardanti Safety base, antincendio e antirapina.

Ha destato interesse nei partecipanti il corso di *training attraverso il coaching*, rivolto ai responsabili di Polo e volto a sviluppare le capacità di gestione delle risorse e di motivazione delle stesse, senza trascurare l'orientamento allo sviluppo commerciale.

La continua evoluzione della normativa antiriciclaggio ha indotto la Banca ad organizzare corsi formativi per i Responsabili di Filiale, i Vice di Filiale e di Polo, il personale neoassunto e parte dei Consulenti junior. La formazione obbligatoria ai sensi del Regolamento Isvap, rivolta a circa 350 dipendenti della rete e riguardan-

te l'aggiornamento sui prodotti assicurativi e sulla normativa, è stata realizzata attraverso un progetto finanziato da FBA. Infine, la Banca ha organizzato corsi concernenti la normativa sulla trasparenza e sul D.Lgs 231/01 con l'obiettivo di istruire e sensibilizzare i dipendenti alla tematica.

Nel 2011, l'Azienda ha aderito a due importanti eventi formativi organizzati da ABI e SDA Bocconi:

- il *Banking & Financial Diploma* di ABI, della durata di circa 16 mesi, rivolto al personale di rete con potenziale margine di crescita professionale; trattasi di un percorso formativo su argomenti tecnici quali crediti, risk management, finanza nell'ottica dello sviluppo delle competenze e dell'orientamento alla carriera del singolo
- il corso Intensivo di *Gestione Bancaria* di SDA Bocconi, della durata di quattro settimane, rivolto ai Dirigenti o Responsabili di Funzione Centrale, con la finalità di trasferire ai partecipanti le strategie di business, gli assetti organizzativi e i meccanismi operativi consoni all'attività manageriale svolta.

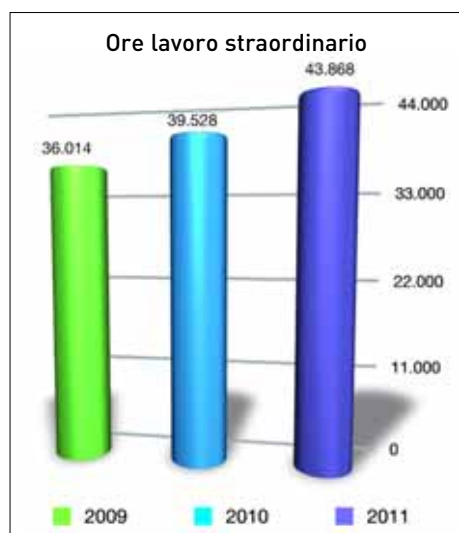
Le continue novità concernenti il panorama bancario, soprattutto in tema di normativa, richiedono una formazione continua rivolta ai dipendenti in forza presso le Funzioni Centrali. Tali interventi sono costituiti da corsi e incontri organizzati da società di formazione su argomenti molto specifici oggetto di evoluzione e aggiornamento.

Al 31 dicembre 2011, i dipendenti della Banca erano 844, di cui 66 con rapporto di lavoro part-time.

Turnover del personale	2009	2010	2011
Dipendenti al 1° gennaio	867	863	848
USCITE	-27	-32	-30
per dimissioni	-2	-5	-3
per esodo incentivato	-15	-23	-22
per risoluzione consensuale	-2	0	0
per licenziamento	-1	-1	0
per raggiunti limiti d'età	-5	-1	-3
per superamento periodo di comporto	0	0	0
per scadenza contratto	-2	-2	0
decesso	0	0	-2
ASSUNZIONI	23	17	26
Dipendenti al 31 dicembre	863	848	844

I dipendenti cessati dal rapporto di lavoro, suddivisi per *inquadramento contrattuale*, sono stati 1 dirigente, 10 quadri direttivi, 19 impiegati.

L'incremento delle ore di *lavoro straordinario* è da attribuire alle attività derivanti dall'operazione di aumento del capitale sociale e dall'ispezione della Banca d'Italia.



In tabella si illustrano i dati relativi alle cause di assenza del personale dipendente. Il numero di giorni di assenza nel 2011, pari a circa 45 mila giorni, risulta in diminuzione rispetto al 2010 (-6,14%).

ph. Donato Giorgino

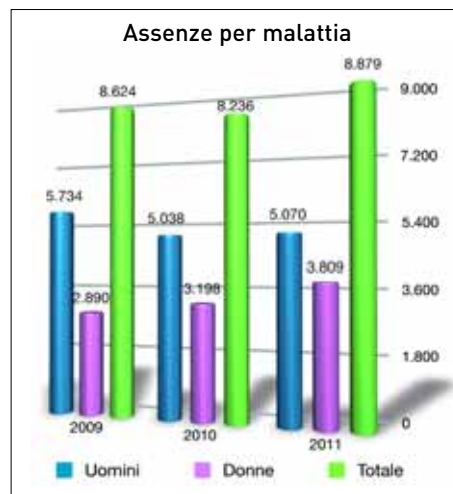
Assenze 2011 (in giorni)	Uomini	Donne	Totale
Malattia	5.070	3.809	8.879
Infortuni	50	38	88
Ferie	13.018	5.789	18.807
Ex festività	293	242	535
Recupero banca ore	2.092	1.248	3.340
Permesso A52 CCNL	324	332	656
Servizi vari	1.443	332	1.775
Sciopero	60	32	92
Permessi sindacali	942	68	1.010
Maternità	38	2.931	2.969
Legge 104	648	614	1.262
Donazioni sangue	42	2	44
Funzioni pubbliche	131	16	147
Formazione	1.677	816	2.493
Permessi studio	22	35	57
Provvedimenti disciplinari	42	-	42
Aspettativa	795	561	1.356
Altri permessi retribuiti	609	467	1.076
Altri Permessi non retribuiti	38	55	93
Totale Giorni Assenza	27.334	17.387	44.721

Nell'anno 2011 si sono verificati 9 infortuni sul luogo di lavoro; il dato continua ad attestarsi su livelli minimi grazie alle adeguate misure di prevenzione e protezione attuate.

Tabella gravità - Frequenza infortuni *

Anno	Numero infortuni con assenza	Numero giorni persi	Ore lavorate	Indice di frequenza infortuni per migliaia di ore lavorate (*)	Indice di gravità infortuni per migliaia di ore lavorate (**)
2009	9	131	1.290.662	6,97	0,10
2010	10	85	1.287.295	7,77	0,07
2011	9	88	1.284.552	7,01	0,07
	1.000.000 * n. infortuni				
(*)	ore lavorate				
	1.000 x n. giorni persi				
(**)	ore lavorate				

* Gli infortuni sono limitati ad eventi esterni e accidentali, non riconducibili ad omissioni della Banca in materia di prevenzione ed antinfortunistica.



Le iniziative intraprese dalla Banca, in applicazione del decreto Legislativo 81/08, per la *tutela della salute e della sicurezza* dei dipendenti sono di seguito sintetizzate:

- definizione dei criteri e della metodologia da adottare per la valutazione del rischio stress lavoro correlato per l'integrazione/aggiornamento del documento di Valutazione dei Rischi
- monitoraggio dei rischi legati al gas Radon nei locali sotterranei delle dipendenze
- miglioramento dei luoghi di lavoro, particolare attenzione è stata rivolta alle dipendenze il cui lay-out non era più consono alle esigenze degli operatori di sportello e della clientela
- interventi strutturali e di risanamento conservativo allo scopo di salvaguardare prima di tutto l'incolumità delle persone all'interno dei luoghi di lavoro
- miglioramento del benessere climatico, con ristrutturazione di tutti gli impianti ritenuti ormai obsoleti
- interventi mirati alla eliminazione delle barriere architettoniche
- programmazione di piani formativi e informativi sulla base delle esigenze interne: nel 2011 le ore di formazione in materia di sicurezza sul luogo di lavoro sono state 7.388.

Il medico competente, secondo la normativa vigente, ha effettuato i sopralluoghi nelle filiali e uffici centrali e le consuete visite sanitarie ai dipendenti sottoposti a sorveglianza sanitaria.

Nell'ambito della sicurezza prosegue, come negli anni precedenti, il piano di potenziamento delle misure di sicurezza nelle filiali della Banca al fine di assicurare l'incolumità dei dipendenti, della clientela, la protezione dei valori e dei beni e la protezione del patrimonio aziendale.

Nel rispetto dei protocolli d'intesa sottoscritti presso le Prefetture di Bari, Lecce, Brindisi e Taranto è proseguita nel 2011 la proficua collaborazione con le Forze dell'Ordine. Secondo le indicazioni dei suddetti protocolli la Banca utilizza con ottimi risultati sistemi di sicurezza nella gestione del contante per prevenire le rapine. Nel 2011 il numero complessivo delle rapine in Banca è stato pari a 3; 1 tentativo di furto e 1 tentativo di rapina.

L'assemblea dei Soci del 8 maggio ha approvato le "Politiche di remunerazione". Il documento, tenuto conto del contesto normativo di riferimento e delle caratteristiche della *governance* aziendale, definisce le politiche di remunerazione e incentivazione per gli organi sociali, per i dirigenti, per i dipendenti e per gli eventuali collaboratori esterni.

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, costituisce uno strumento per attrarre e mantenere risorse di profilo adeguato alle necessità aziendali, deve essere tesa ad evitare conflitti di interesse tra ruoli all'interno della Banca o verso i clienti e deve essere coerente con i codici di condotta, con i Valori e con la strategia di business di lungo termine.

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

- *previdenza complementare*: attualmente sono attivi 3 Fondi destinatari dei contributi versati dall'Azienda 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 dell'azienda, 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 a condizioni di favore sui rapporti bancari; vi sono, inoltre, altre agevolazioni quali i buoni pasto, le provvidenze per gli studenti figli di dipendenti, come previsto dalla vigente contrattazione collettiva.

Si è tenuto il 15 aprile il meeting aziendale intitolato "*BPP posizionamento e nuove sfide*" nella splendida struttura alberghiera Masseria Relais del Cardinale Pozzo Faceto edificata nel '400, già sede dei Cavalieri di Malta e tutt'ora Baliaggio d'Italia dell'Ordine Bizantino del Santo Sepolcro tra le colline della Selva di Fasano, della Valle d'Itria e del mare cristallino della costa pugliese. La maestosità degli ulivi secolari, gli intensi profumi della terra, il biancore dei muretti, hanno accolto i dipendenti di Banca Popolare Pugliese in questa occasione di comunicazione e di dialogo diretto su argomenti aziendali di interesse strategico. Al saluto del Pre-



sidente e del Direttore Generale sono seguiti gli interventi del Vice Direttore Generale, del Direttore Commerciale e dei Direttori territoriali.

Anche nel 2011, come negli anni precedenti, il Fondo di Mutualità e Assistenza della Banca ha sostenuto con un contributo economico i Soci con particolari situazioni di salute in seno alla famiglia (figli o coniuge con handicap o malattie invalidanti).

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. Tra le attività ricreative promosse per i Soci, ricordiamo il pranzo sociale, gite e viaggi (Roccaraso, San Pietroburgo, presepi a Napoli...) e uscite domenicali per visitare musei o vivere una giornata al mare in compagnia. Tra le occasioni di svago e partecipazione menzioniamo "Quattro passi tra natura, storia e ...memorie messapiche" organizzata dal Fondo a Ugento in occasione dell'assemblea annuale dei Soci.

Nell'ambito delle iniziative di beneficenza e solidarietà sociale, nel corso del 2011, il fondo ha erogato somme a sostegno d'importanti associazioni quali CuoreAmico, Arcobaleno per la Tanzania e Misericordia; ci piace ricordare le somme erogate in favore dell'Associazione Misericordia di cui il defunto collega Riccardo Caggia era fondatore e sostenitore e per la quale è partita l'iniziativa per l'acquisto di un'ambulanza.

I mezzi finanziari con i quali il Fondo promuove le varie attività provengono dalla raccolta delle quote annuali dei soci cui si affianca quello della Banca.

Allo scopo di praticare e propagandare l'attività sportiva dilettantistica tra i dipendenti e le loro famiglie e così contribuire alla formazione psicofisica, sociale e culturale è stata costituita la Polisportiva Bpp. L'**Associazione Sportiva Dilettantistica** 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, così come indire gare e manifestazioni, istituire corsi interni di formazione e di addestramento nelle più diverse discipline sportive.

Polisportiva BPP in collaborazione con il Fondo di Mutualità e Assistenza della Banca, con il patrocinio del Comune di Melissano, ha organizzato nel mese di giugno il *Il trofeo Podistica Unione dei Comuni* gara di corsa su strada sulla distanza di km 9,7. Quasi 400 atleti hanno partecipato godendo dell'ottima organizzazione, di un buon percorso urbano ed extraurbano ben segnalato e chiuso al traffico.

ph. Pierpaolo D'Aquino

4.2 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"

La Banca Popolare Pugliese è una Società che fa ricorso al mercato del capitale di rischio quale conseguenza della scelta di valorizzare il rapporto tra la Società e il territorio; l'acquisto delle azioni da parte dei soci è, infatti, riconducibile essenzialmente alla volontà di partecipare alla vita sociale e di usufruire delle opportunità offerte da una banca popolare.

Nei primi giorni di aprile la Banca ha concluso l'operazione di aumento del capitale sociale raccogliendo circa 96 milioni di euro fra chi era già socio e i 2.517 che lo sono diventati per la prima volta in questa occasione, acquistando i diritti di opzione messi in vendita dai soci.

L'operazione prevedeva l'emissione di azioni e obbligazioni subordinate convertibili da offrire in opzione ai soci in ragione delle azioni possedute. La conversione delle obbligazioni avverrà al terzo, quarto e quinto anno dall'emissione, con la conseguenza di diluire nel tempo l'impegno richiesto ai soci a fare affluire gradualmente il maggior capitale alla banca.

Il controvalore delle azioni emesse è stato di circa 32 mln di euro e il controvalore delle obbligazioni subordinate convertibili è stato di circa 64 mln di euro. L'operazione ha anticipato la stagione delle grandi ricapitalizzazioni che ha investito, nel corso dell'anno, gran parte del sistema bancario nazionale.

La risposta del mercato all'operazione di aumento del capitale sociale ha rappresentato un segnale di fiducia molto incoraggiante per la Banca per continuare a essere centro decisionale autonomo e indipendente dell'economia e della finanza meridionali.

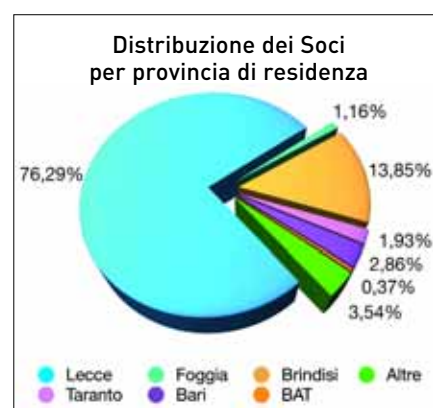
L'essere una cooperativa comporta l'attribuzione alla figura del socio di una posizione di assoluta centralità; i tratti caratterizzanti del tipo societario, quali il voto capitarario, la clausola di gradimento, la variabilità del capitale, il limite al possesso azionario, sono diretti alla valorizzazione della persona del socio indipendentemente dall'apporto patrimoniale e all'adozione di un sistema di governo basato sulla democrazia partecipativa. La previsione di un ampio numero di soci è poi funzionale a favorire la dialettica interna alla Società.

La struttura proprietaria della Banca consta, al 31 dicembre 2011, di 30.795 (28.553 nel 2010) Soci residenti prevalentemente in Puglia e segnatamente nelle province di Lecce e Brindisi, che hanno sottoscritto 52.218.790 azioni del valore nominale di 3 euro cadauna. L'incremento del numero dei soci è il risultato al-

gebrico dell'ingresso di nuovi soci e della riduzione dovuta alla liquidazione di azioni intestate a soci deceduti o esclusi.

La base sociale è composta da soggetti appartenenti a tutte le categorie socio-economiche presenti sul territorio.

Il capitale è detenuto da persone fisiche (82,04%) e da imprese italiane (17,96%); la prevalenza dei Soci persone fisiche è da attribuire alla natura "popolare" della Banca. La composizione della compagine sociale evidenzia la presenza del 90,14% dei soci nelle province di Lecce e Brindisi confermando il forte radicamento sul territorio di insediamento storico.



La **composizione anagrafica** dei soci registra il prevalere della fascia d'età oltre i 50 anni. Anche il possesso azionario prevale nella classe oltre i 50 anni che rappresenta il 69,68% del numero dei soci e 66,80% del capitale sociale.



Tra gli obiettivi della Banca verso i Soci vi 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.

In tabella il possesso azionario dei Soci dipendenti:

	2010	2011
N° soci dipendenti	623	660
% dipendenti che risultano soci	73,47	78,20
% soci che risultano dipendenti	2,18	2,14
% possesso azionario dei soci dipendenti	1,23	1,23

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
- il rigetto di domande d'ammissione a Socio: nell'anno 2011 non si è verificato alcun caso di rigetto
- il diritto al dividendo.

L'Assemblea dei Soci 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.

Spetta all'assemblea ordinaria dei Soci:

- approvare il bilancio e la destinazione degli utili
- nominare gli amministratori e i sindaci e provvedere alla loro revoca
- conferire, su proposta del Collegio Sindacale, l'incarico alla Società di revisione e disporre la revoca
- approvare le politiche di remunerazione
- deliberare sulla responsabilità degli amministratori e dei sindaci
- approvare il regolamento assembleare
- deliberare su tutti gli altri oggetti attribuiti alla sua competenza dalla legge e dallo Statuto.

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 di 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

La Banca favorisce la massima partecipazione dei soci alle Assemblee mediante una puntuale informativa pubblicizzata anche attraverso gli organi d'informazione, l'affissione di apposite locandine presso tutte le filiali.

La Banca gestisce l'attività di negoziazione per conto proprio, al fine di favorire l'incontro della domanda e dell'offerta di azioni BPP al prezzo che viene fissato dalla stessa Assemblea dei Soci. Nel corso dell'anno 2011 sono state scambiate n. 1.140.188 azioni.

Agevolazioni riservate ai Soci

- polizza infortuni gratuita
- assistenza dei legali convenzionati con la Banca per le procedure di ammortamento a carico dei soci che hanno smarrito le azioni
- servizio di deposito a custodia e amministrazione delle azioni sociali gratuito
- tassi agevolati

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



4.3 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".

La Banca s'impegna affinché i contratti stipulati con la clientela siano conformi alle disposizioni di legge e rispondano a criteri di semplicità, chiarezza e completezza e sia evitato il ricorso a qualsiasi pratica ingannevole o scorretta. Sotto il profilo commerciale, si conferma con i suoi prodotti semplici e trasparenti *Banca delle famiglie*, delle piccole e medie imprese, degli artigiani, dei commercianti e degli enti pubblici locali.

Nonostante il contesto economico e finanziario fortemente compromesso e problematico la Banca ha registrato nel 2011 una significativa crescita degli impieghi a famiglie e imprese (2.199 milioni di euro +4,68%).

La Banca, che continua a rappresentare un punto di riferimento solido e affidabile per tutto il sistema economico meridionale, nell'anno appena trascorso ha attivato numerose iniziative e accordi per assicurare un sostegno concreto ai lavoratori e alle loro famiglie, all'economia locale e agli imprenditori, confermando la vocazione di banca al servizio del territorio.



ph. Marco Scorrano

Nell'ambito delle misure *a supporto delle famiglie in difficoltà*, si segnala l'adesione della Banca al rinnovato accordo tra l'Abi e 13 Associazioni di Consumatori per la sospensione delle rate di mutuo (cosiddetto Piano Famiglie). La proroga, che si è resa necessaria per supportare le famiglie in situazione di momentanea difficoltà, ha confermato la rinnovata attenzione della Banca a favore delle famiglie nell'attuale crisi. Nell'anno la Banca ha accolto la richiesta di sospensione delle rate del mutuo di 24 famiglie per un importo di circa 1,2 milioni di euro.

Riguardo alle misure anticrisi predisposte a *supporto delle piccole e medie imprese*, si segnala l'adesione della Banca, al nuovo Accordo ABI-MEF, destinato ad imprese con problemi di liquidità e a favorire quelle con prospettive di crescita, che hanno superato la fase più acuta della crisi. Nell'ambito dell'accordo sono stati messi in atto i seguenti interventi agevolativi:

- allungamento della durata dei finanziamenti che abbiano già usufruito della sospensione, con eventuale copertura del rischio di tasso d'interesse con lo scopo di riequilibrare la struttura finanziaria delle piccole e medie imprese prive di liquidità
- concessione di finanziamenti connessi ad aumenti di capitale delle società finanziate finalizzato a promuovere la ripresa e lo sviluppo di piccole e medie imprese in fase di crescita.

In particolare, il primo intervento agevolativo rappresenta lo strumento maggiormente innovativo per la tutela della situazione finanziaria d'impresa con difficoltà temporanea. Tale intervento si realizza tramite il prolungamento della durata del piano di ammortamento dei finanziamenti a medio/lungo termine, per le imprese titolari che hanno precedentemente già fruito della sospensione ai sensi dell'Avviso Comune e che non abbiano già ottenuto analoghe facilitazioni. In relazione al beneficio offerto alle imprese di allungare la durata di finanziamenti a medio lungo termine, con il fine di tutelare dette imprese da andamenti non favorevoli dei tassi di interesse su tali finanziamenti, il nuovo Avviso ha introdotto uno specifico strumento di copertura del rischio di tasso, caratterizzato dalla fissazione di un tetto massimo (CAP) al possibile incremento del tasso di interesse variabile.

Rilevanza assume anche lo specifico intervento finanziario caratterizzato dalla concessione di finanziamenti connessi ad aumenti di capitale sociale; trattasi di un intervento finalizzato a finanziare le PMI che decidono di attuare un vero e proprio processo di rafforzamento patrimoniale. Il finanziamento concesso dalla Banca è proporzionato all'aumento di capitale versato dai soci.

A fine dicembre 2011 sono 54 le imprese che hanno beneficiato dei sopracitati benefici per 16,64 milioni di euro.

Tra le misure anticrisi è proseguita l'attività di sostegno alle imprese con la sottoscrizione di convenzioni con istituzioni pubbliche locali, Cofidi e Associazioni di Categoria del Territorio.

Il 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, edilizie e dei servizi di comunicazione, riguarda i progetti d'investimento destinati alla creazione di nuove unità produttive, all'ampliamento o all'ammodernamento di unità produttiva esistente, alla diversificazione della produzione di unità produttiva in nuovi prodotti aggiuntivi o al cambiamento fondamentale del processo di produzione complessivo di unità produttive esistenti.

La Banca Popolare Pugliese ha avviato, dall'entrata in vigore delle agevolazioni e sino alla fine dell'anno, il 9,36% delle pratiche di tutta la Regione Puglia e inviato l'8,8% delle pratiche trasmesse a livello Regionale.

PRATICHE POR PUGLIA 2007/2013 ANNO 2011 - TITOLO II ORDINARIO

Numero pratiche avviate	61
Importo totale pratiche avviate	11.406.769
Numero pratiche inviate alle Regione	72

Sono proseguite anche le attività riguardanti, sempre nell'ambito del POR Puglia 2007/2013, il programma regionale di agevolazioni (Titolo II Regolamento 36/09 Regione Puglia) destinato a sostenere i progetti d'investimento effettuati dalle imprese turistiche. In tale programma, la Banca ha avviato 33 pratiche (20% del totale a livello di Sistema) per complessivi 19,05 milioni di euro (23% del totale a livello di Sistema).

Con riferimento al settore agrario le erogazioni effettuate dalla Banca nell'anno 2011 sono di seguito sintetizzate:

PRATICHE AGRARIE - ANNO 2011	Numero	Importo
Prestiti meccanizzazione agricola	7	2.949.000
Prestiti di conduzione e spese di lavorazione	258	8.204.000
Totale	246	11.153.000

Inoltre, sono state presentate al Fondo di Garanzia per le PMI, gestito dal Mediocredito Centrale, 62 richieste di ammissione ai benefici per un importo totale di 19,33 milioni di euro.

In dettaglio le pratiche deliberate dalla Banca con la garanzia diretta SGFA (Società Gestione Fondi per l'Agricoltura):

PRATICHE CON GARANZIA DIRETTA SGFA - ANNO 2011

Numero pratiche trasmesse	3
Importo totale pratiche trasmesse	1.620.000

Continuano l'istruttoria e il monitoraggio dei finanziamenti destinati alla realizzazione di complessi edilizi per finalità abitative: numero 103 pratiche in essere per complessivi (accordato) 173 milioni di euro di cui 109 milioni di euro erogati su SAL (Stato Avanzamento Lavori).



ph. Alessio Tridici

La Banca ha avviato il sistema di CRM (Customer Relationship Management) la cui realizzazione era stata indicata come prioritaria nell'ambito del Piano Strategico 2010-2013; tale sistema permette una gestione nel continuo delle relazioni con la clientela, la sua segmentazione, il monitoraggio di eventi particolari e la pianificazione delle attività commerciali.

Nell'ambito del catalogo prodotti della Banca di seguito le principali novità commerciali introdotte nel 2011.

La Banca ha avviato la campagna "**Alto Rendimento**" destinata ai risparmiatori che prediligono il rapporto personale in filiale e con il consulente per acquisire informazioni prima della decisione d'investimento.

La campagna, tuttora in corso, prevede due soluzioni: certificati di deposito con scadenza 7 mesi e deposito alto rendimento con vincolo 7 mesi; tali prodotti si caratterizzano per la breve scadenza e per la competitività delle condizioni applicate. I prodotti sono destinati a nuova raccolta proveniente da bonifici, versamenti di contante o assegni di altri istituti.

Per tali risparmiatori è stata ideata un'offerta che privilegia i concetti di sicurezza, liquidità e semplicità all'esigenza della Banca di attrarre nuovi depositi, nella consapevolezza che la raccolta rappresenta *asset* patrimoniale su cui si gioca lo sviluppo dell'azienda e del territorio nel quale opera.

Nato sulla sollecitazione normativa che obbliga il pagamento di stipendi e pensioni tramite accredito su conto corrente o carta prepagata, la Banca ha lanciato il prodotto "**Conto Stipendio**".

La caratteristica di conto interamente gratuito, pur prevedendo l'accredito obbligatorio dello stipendio o pensione, lo rende il più conveniente tra tutti i prodotti offerti dal mondo bancario. Il prodotto è stato precursore di una nuova categoria di conti di servizio che la stessa normativa ha successivamente sollecitato.

Continuo, il sostegno allo sviluppo di **energie rinnovabili**, con linee di credito a favore di operatori (privati e imprese) per la realizzazione di impianti fotovoltaici.

Attenta anche alle esigenze della clientela più prestigiosa e interessata alle offerte che il mercato finanziario propone, la Banca ha lanciato due **nuove carte di credito**: CartaSi Black e CartaSI Quattroruote.

- CartaSi Black, realizzata in collaborazione con il circuito Mastercard è una carta destinata al segmento clienti *private*, ovvero con un profilo di spese elevato ed esclusivo. Il lancio di detta carta consente alla Banca di raggiungere nuovi settori di mercato ad alta redditività
- CartaSI Quattroruote, realizzata in collaborazione con la rivista Quattroruote, è destinata agli automobilisti. I servizi dedicati, come la gratuità della commissione sul carburante e una serie di sconti e offerte sulle spese di gestione dell'auto, fanno di CartaSI Quattroruote un valido strumento per aumentare la clientela.

L'offerta di coperture assicurative non è mutata nel corso del 2011. Da sottolineare, tuttavia, il successo nel collocamento di polizze **auto Systema** che ha consentito il consolidamento di un portafoglio di oltre 10.000 clienti assicurati e una raccolta premi per 5,56 milioni di euro. Ciò è stato favorito da tariffe concorrenziali della Compagnia e dal rincaro generalizzato deciso da tutte le compagnie auto. La copertura RcAuto è proposta a condizioni scontate ai Clienti correntisti e ai Soci della Banca.

La Banca ha aderito all'iniziativa, denominata **BTP Day**, promossa dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI), al fine di dare un chiaro segnale d'impegno anche da parte del settore bancario al difficile momento che il Paese sta attraversando nel rifinanziamento del suo debito pubblico, di incentivare la sottoscrizione di titoli di Stato da parte dei cittadini italiani.

L'iniziativa prevedeva la non applicazione delle commissioni di negoziazione per l'acquisto di titoli di Stato italiani sul mercato secondario nella giornata del 28 novembre 2011 e delle commissioni di sottoscrizione nell'asta dei Buoni Ordinari del Tesoro annuali del 12 dicembre 2011, a favore della clientela diversa da quella istituzionale. Al fine di dare massima diffusione alla partecipazione della Banca all'iniziativa in corso, è stata prevista apposita informativa mediante inserzione sulle pagine pubblicitarie della Gazzetta del Mezzogiorno e del Nuovo Quotidiano di Puglia.

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 lecito, la raccolta e registrazione per scopi determinati e legittimi, la conservazione in modo da consentire l'identificazione dell'interessato e 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.

Nell'impegno della Banca a fornire alla propria clientela informazioni in modo semplice, trasparente e tecnologicamente avanzato si inserisce l'adozione del TOTEM, ovvero di una postazione interattiva *touch screen*, a disposizione della clientela, che consente, attraverso un menu veloce e intuitivo, la consultazione elettronica dei fogli informativi e degli avvisi oltre alla stampa dei documenti desiderati. L'adozione dei TOTEM sancisce la definitiva dismissione della copia cartacea del Foglio Informativo sino a oggi presente in filiale, contribuendo, da un lato, ad una razionalizzazione dei costi di stampa e dall'altro, ad una ottimizzazione delle attività di Filiale. Nel corso del 2011 tutte le filiali della Banca sono state dotate di questo nuovo strumento.



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. E' 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 Giurì 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.

A partire dal 2010, l'ABI ha chiesto alle Banche di rilevare con le segnalazioni periodiche trimestrali i reclami ricevuti dalla clientela, le reiterazioni, i ricorsi all'Arbitro bancario e finanziario, gli esposti alla Banca d'Italia e alle Prefetture.

I reclami pervenuti alla Banca nel corso del 2011, escluse le reiterazioni, sono 191 così ripartiti:

Numero reclami pervenuti	2011	2010	Variazioni %
Reclami tradizionali	191	143	33,57
<i>di cui</i>			
reclami su anatocismo	12	11	9,09
Reclami SIM	21	11	90,91
<i>di cui</i>			
reclami SIM per titoli in default	9	1	
Totale reclami	212	154	37,66

Sono stati risolti positivamente per i clienti numero 119 reclami. Si segnala un solo ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario e nove esposti alla Banca d'Italia. Per quanto riguarda i servizi oggetto dei reclami, i più numerosi hanno riguardato i conti correnti (43) e i prestiti personali (27).

La necessità di migliorare il rapporto con il cliente rendendolo sempre più semplice, chiaro e trasparente ha portato il Consorzio PattiChiari e la Banca Popolare Pugliese, che dei Gruppi di lavoro interbancari fa parte, a riorganizzare gli "Impegni per la Qualità"¹, attraverso l'implementazione di un nuovo modello d'offerta semplificato.

L'obiettivo strategico di detto intervento è il riposizionamento delle banche aderenti al Consorzio PattiChiari, con lo scopo di far percepire all'esterno l'impegno all'autoregolamentazione e alla trasparenza, con positive ricadute sulla fidelizzazione della clientela e sull'opportunità di conquistare nuovi segmenti.

¹ Gli "Impegni per la Qualità" sono un insieme di strumenti e servizi creati per favorire la comparabilità dei prodotti tra banche diverse, agevolare la mobilità della clientela da una banca all'altra, aumentare il livello di sicurezza nell'uso delle carte e di Internet, assicurare una maggiore assistenza al cliente nel momento in cui chiede un prestito.

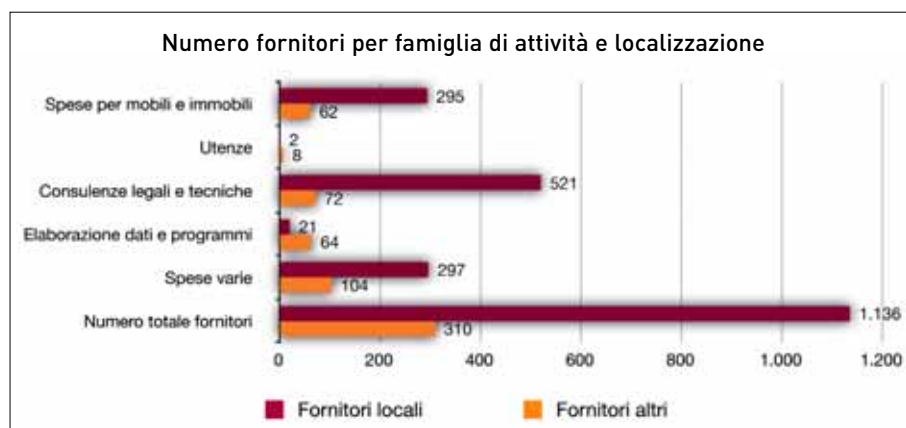
4.4 Banca Popolare Pugliese e Fornitori

“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”.

Il processo di selezione dei fornitori e la gestione degli acquisti della Banca sono improntati all’eliminazione degli sprechi, alla sobrietà, al rispetto dei principi di trasparenza ed equità, di integrità morale e professionale. Inoltre, tiene conto dell’impegno del fornitore al rispetto delle norme sulla salvaguardia e tutela dell’ambiente, sulla contrattazione collettiva e sicurezza sul posto di lavoro.

La Banca favorisce i fornitori locali contribuendo così allo sviluppo dei sistemi socio economici di insediamento e orienta i rapporti con i fornitori, in funzione della natura del servizio, agli obblighi di riservatezza.

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



Al 31 dicembre 2011 i fornitori della Banca erano **1.446**. I costi sostenuti ammontano a circa **48,38** milioni di euro, di cui circa 19 milioni di euro, escludendo il Consorzio Servizi Bancari, pari al **54,83%** del fatturato totale, è riferito ad aziende del **territorio** di insediamento.

Come già riferito in passato, la strategia della Banca resta quella di concentrare le sue attività al *core business* esternalizzando le altre.

In particolare nel settore tecnico degli immobili le consulenze per progettazione “esecutiva” vengono affidate a tecnici esterni accreditati ma sempre su soluzioni progettuali già individuate dall’Ufficio Tecnico interno. I lavori di allestimento vengono assegnati, previa gara, ad aziende specializzate nel settore “chiavi in mano”. L’ufficio tecnico della Banca controlla e verifica i parametri ergonomici riferiti

agli ambienti di lavoro nonché gli aspetti di decoro degli spazi interni. I piccoli interventi di manutenzione ordinaria sull'arredamento vengono affidati a maestranze locali.

Requisito essenziale richiesto ai fornitori di attrezzature tecnologiche è il possesso della certificazione di qualità e del rispetto ambientale. I principali fornitori della Banca che risultano in possesso di una certificazione di qualità sono indicati nella tabella riportata di seguito.

Azienda	Servizio offerto	Certificazione di qualità	Certificazione ambientale	Certificazioni sociali
Axa	Rifiuti speciali	Iso 9002	Iso 14001	SA 8000 2001
Aniv	Sicurezza	IMQ		
Ars	Rifiuti speciali	Iso 9001-2000		
Campus S.r.l.	Sicurezza	Iso 9001-2000		
Cespro S.r.l.	Ingegneria di Sicurezza	Iso 9001		
CIAS Elettronica S.r.l.	Impianto di allarme	Iso 9001		
CiCrespi S.p.A.	Macchine contazione	Iso 9001-2000		
Citel	Impianto di allarme	Iso 9001		
Conforti S.p.A.	Sicurezza	Iso 9001		
Elmo	Impianto di allarme	Iso 9001		
Fichet S.p.A.	Sicurezza	Iso 9001		
Ivri	Sicurezza	Iso 9002		
Informa	Formazione ed editoria	Iso 9001		
Kubico S.r.l.	Ristrutturazioni	Iso 9001	Iso 14001	
Lem S.r.l.	Sicurezza	Iso 9001		
Mastandrea Tommaso	Sicurezza	Iso 9001		
MCM Neon Snc	Insegne luminose	Iso 9002		
Saima	Sicurezza	Iso 9001		
Sismet S.r.l.	Macchine d'ufficio	Iso 9001		OHSAS 18001
Sveviapol S.r.l.	Sicurezza	Iso 9001-2000		
Velialpol	Sicurezza	Iso 9002-94		

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.

4.5 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 2011 il contributo della Banca al sistema pubblico è stato di circa 23,56 milioni di euro di cui 3,73 milioni di euro ad enti locali e 19,83 milioni di euro allo Stato.

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

Imposte, tributi e tasse (Stato)	
IRES	5.852.427
Imposte sostitutive delle imposte dirette	7.023.934
Imposte di bollo	5.926.822
Imposte sostitutive indirette	1.023.907
Totale	19.827.090

Imposte, tributi e tasse (Enti Locali)	
IRAP	3.140.376
Imposta Comunale sugli immobili	216.607
Altri tributi a carattere locale	373.742
Totale	3.730.725

In tabella sono riportate le agevolazioni previste dalla normativa tributaria di cui ha usufruito la Banca nel corso del 2011:

Agevolazioni fiscali ricevute (euro/000)			
Agevolazione	Importo deduzione	Aliquota	Beneficio fiscale
Detassazione ai fini Irap dei costi del personale disabile	2.683	5,57	149
Detassazione ai fini Irap per contratti di inserimento	700	5,57	39
Cuneo fiscale ai fini Irap	13.920	5,57	775
Deduzione per TFR trasferito ai fondi pensione - Ires	95	27,50	26
Deduzione Irap 10% da Ires	314	27,50	86
Aiuto per la Crescita Economica	199	27,50	54
Totale	17.911		1.129

L'attenzione della Banca al territorio di appartenenza si manifesta anche attraverso la gestione dei servizi di tesoreria e cassa in favore di enti privati e della Pubblica Amministrazione.



ph. Maria Dolores Legittimo

I servizi di tesoreria e cassa erogati sono stati riportati ad un sistema di gestione della qualità certificato, improntato allo standard internazionale UNI EN ISO 9001:2000; la relativa certificazione, rilasciata da un organismo esterno specializzato, è oggetto di periodiche verifiche da parte dell'ente di certificazione, al fine di assicurare la corrispondenza e la validità della certificazione ottenuta.

Ciò conferma che per la Banca la qualità è parte essenziale e imprescindibile della cultura aziendale e dunque, anche nel comparto in questione, è volta ad 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 impiegate nel settore.

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 2011, 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 organizzare 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 e 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 nell'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, per volumi, e per movimentazione, continua ad essere intrattenuto con l'Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane.

La Banca nel corso del 2011 ha partecipato alle aste della B.C.E. (operazioni di mercato aperto).

Non esistono casi di contenzioso e litigiosità con banche da segnalare.

4.6 Banca Popolare Pugliese e Collettività

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 di beneficenza.

Distribuzione del valore aggiunto alla collettività	2010	2011
Beneficenza e liberalità esterne	220	181
Liberalità esterne	146	140
Totale	366	321

Cultura e Territorio

Compito di una Banca Popolare, espressione diretta del suo territorio, è quello di essere funzionale al fabbisogno economico finanziario del territorio in cui opera, oltre a ciò tuttavia, ad una Banca Popolare si chiede di farsi parte sociale della sua terra, contribuendo anche allo sviluppo socio culturale e al sostegno delle eccellenze che sa produrre.

Le attività di sostegno delle iniziative locali finalizzate a dare visibilità e consenso all'immagine aziendale, sono state selettive.

Il premio Barocco a Lecce:

Lo scopo dell'iniziativa è di elogiare, con la consegna di un riconoscimento "la Galatea", grandi personaggi dello spettacolo, scienza, sport, imprenditoria, arte che si sono distinti nel mondo, portando in alto il nome dell'Italia. I riconoscimenti sono assegnati dalla prestigiosa Università del Salento.

Il mercatino del gusto a Maglie a cura dello Slow Food:

L'evento, che veicola attraverso le tradizioni agroalimentari la cultura più profonda del territorio, quest'anno ha vantato due sponsor nazionali quali Coop Estense ed Enel; la Banca è tra le aziende del territorio che appoggiano l'iniziativa.

Il ruolo delle banche per ri-scrivere il futuro del Mezzogiorno:

La tavola rotonda organizzata dall'Osservatorio per la formazione ingegneristico-ambientale, giuridico-economica permanente (OperFOR) dell'Università del Salento ha visto la partecipazione di personalità di spicco dell'universo bancario italiano tra cui il dottor Vito Primiceri, direttore della Banca. L'evento ha puntato i riflettori sul Mezzogiorno e sul suo futuro che merita di essere riscritto ed emancipato da una politica economica che fino ad oggi non è stata capace di coniugare riduzione del deficit e rilancio della crescita. L'evento è stato un'occasione di confronto senza precedenti per ribadire che il Sud non vuole rinunciare al proprio ruolo.

lo di protagonista e che è stanco di essere descritto in termini parassitari e negativi. L'incontro ha avuto lo scopo di avviare una struttura di coordinamento con il mondo bancario per affrontare da un punto di vista pratico e scientifico le questioni, anche attraverso una elevata attività di formazione in un ambito che richiede sempre più competenze e professionalità.

Convegno *Cultura della legalità e della sicurezza sul territorio*

La Banca ha organizzato nel mese di giugno il convegno; lo scopo dell'evento è stato di approfondire la tematica della sicurezza e legalità alla luce dei numerosi episodi di criminalità che si sviluppano soprattutto nei periodi di crisi economica e spesso correlati ad un senso diffuso di degrado sociale. All'introduzione dei lavori del dottor Vito Primiceri, direttore della Banca, sono seguiti gli interventi di esponenti di spicco del mondo istituzionale e bancario.

La Banca ha concorso anche all'organizzazione o al sostegno di altri 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 di incontro, di approfondimento, di riflessione e di sport, dall'altro va ricordato come queste iniziative costituiscano un'occasione di crescita e miglioramento per la Banca, che, così facendo, affina sempre più la propria sensibilità sociale.

A tal riguardo va ricordata la realizzazione del catalogo delle *opere di Ennio Marzano* (1904-1984), pittore di notevole spessore che, se pur molto apprezzato da studiosi e collezionisti, resta ancora poco conosciuto nella sua terra d'origine. Ma vi è anche un'altra ragione che ha spinto la Banca a sostenere questa iniziativa: Ennio Marzano era figlio di Francesco, l'illustre studioso ed economista parabitano, docente di Scienze delle Finanze presso l'Università di Bari, che unitamente ad altri sette concittadini il 15 settembre 1888 «alle ore 5 pomeridiane, nella scuola Maschile... (diede vita) alla società cooperativa anonima per la fondazione della Banca Popolare di Parabita», una delle due costole da cui è scaturita nel 1994 l'odierna Popolare Pugliese.

La Banca, inoltre, sostiene il recupero e la valorizzazione del *sito archeologico di Siponto* nel foggiano; l'area archeologica di grande rilevanza testimonia l'importanza raggiunta dall'antica Siponto in epoca romana quando assunse il ruolo di uno dei principali porti della Regio II.

Solidarietà

In linea con il dettato statutario, che prevede il perseguimento di finalità a scopo di beneficenza e assistenza, la Banca ha sostenuto diversi progetti di carattere

umanitario e sociale. I singoli interventi, mirati, sono stati posti in essere per migliorare la vivibilità del territorio, con particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione.

Tra le iniziative:

- *CuoreAmico*, il progetto di solidarietà che ha consentito in undici edizioni di raccogliere 4,11 milioni di euro interamente devoluti a favore di 493 bambini salentini, interessati da infermità invalidanti abissognevoli di un costante intervento assistenziale
- la "*Raccolta Alimentare del 6 marzo 2011*" del Banco delle Opere di Carità della Puglia, che, grazie alla generosità dei clienti dei supermercati della nostra regione, si è chiusa con la donazione di circa 91 tonnellate di generi alimentari, distribuiti a oltre 50.000 indigenti
- *Emporio Solidale*, l'iniziativa pensata e voluta dalla Caritas diocesana e dalla Comunità Emmanuel per venire incontro alle famiglie povere di Lecce. Si tratta di un supermarket di oltre 500 mq, realizzato sulla strada provinciale Lecce-Novoli e inaugurato il 9 dicembre 2011, fornito di alimenti di prima necessità, al quale possono attingere, attraverso una card simile ad una carta di credito a scalare, famiglie e cittadini bisognosi. Attraverso l'Emporio si viene, così, concretamente incontro anche ai tanti "nuovi poveri" nati in seguito alla crisi economica e purtroppo in continuo aumento.

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

Sport

L'impegno della Banca è proseguito anche con interventi di sostegno allo sport, che continua ad essere un momento importante di socializzazione e crescita per le nuove generazioni.

La Banca ha sponsorizzato presso la sede del Circolo della Vela Brindisi i corsi della Scuola Vela. La scuola fa parte del **Progetto Velascuola** ideato dalla Federazione Italiana Vela che da lunghi anni sostiene le attività di avanguardia portate avanti dal Circolo brindisino.

Finalità del progetto è di incrementare la presenza e l'offerta di vela nel mondo scolastico al fine di instaurare e accrescere una cultura marinara con particolare riferimento alla comprensione e rispetto dell'ambiente. Il progetto, sponsorizzato dalla Banca, è stato concordato con il Ministero della Pubblica Istruzione e il CONI.

Regata Internazionale Brindisi - Corfù: in collaborazione con il Circolo della vela di Brindisi.

Con una partecipazione che ha superato le 100 imbarcazioni la **Regata Internazionale Brindisi - Corfu** viene annoverata oramai fra le più importanti regate che si svolgono nel Mediterraneo ed è senz'altro la più importante regata d'altura dell'Adriatico,

sia per numero di partecipanti che per difficoltà tecniche. Viene regolarmente seguita, fino a Corfù, dalla stampa quotidiana, riviste di vela, televisioni regionali e nazionali.

La manifestazione oltre ad essere un evento sportivo che promuove il territorio, come sempre, sostiene iniziative umanitarie (Telethon, Ant e la ricerca sulla Sla).

Della "Brindisi - Corfù" ci piace l'idea della vela come strumento di antichissima tradizione per l'incontro fra i popoli che si affacciano sul Mediterraneo. A questa valenza simbolica, si affianca il valore sportivo della manifestazione.

Rally del Salento

La Banca ha sponsorizzato la 45° edizione del Rally del Salento, competizione automobilistica che si snoda tra Lecce e provincia.

Una vetrina importantissima per gli esperti di questa disciplina sportiva dedicata all'automobilismo su strada.

Le prove speciali, tra i tipici muretti a secco del Salento e i tornanti della zona costiera, sono particolarmente suggestive e richiamano ogni anno migliaia di appassionati.

La Banca sostiene, con dei contributi, la **Polisportiva Bpp**.

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.

Tra tutti, si segnalano le sette borse di studio messe a disposizione dalla Banca ai vincitori del Concorso "**Lo scrivo io**", bandito dal quotidiano *La Gazzetta del Mezzogiorno*, che ha visto la partecipazione, con articoli, video e foto, di moltissimi studenti.

Il progetto di educazione finanziaria, sotto il marchio *BPP Educational*, ha avuto anche quest'anno ottima diffusione.

Sempre rilevante il successo di **Play Bpp**, l'unità didattica verso gli studenti maturandi, diffuso nelle scuole di tutte le province pugliesi, arrivato ormai alla cinquantesima edizione. Questo form, ha interessato anche i programmi di educazione finanziaria di ABI che ne ha apprezzato i contenuti e, con la quale, è in fase di realizzazione una "settimana dell'Educazione Finanziaria", in un Istituto scolastico di primo piano nella provincia milanese.

Play Bpp che entrerà in alcuni progetti della Facoltà di Sociologia dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano è stato definito da "Il Sole 24 Ore" che ne hanno visionato la struttura e la realizzazione "...un'unità didattica d'eccellenza per la combinazione del filmato con focus sulla vita dei ragazzi + un test di financial literacy".

Cresce la collaborazione e la sinergia con l'Università del Salento. Per il secondo anno, nell'intento di premiare, dare riconoscimento e visibilità alle sue eccellenze interne, l'Ateneo ha istituito il premio ai migliori ricercatori, la cui valutazione è affidata ad un comitato scientifico interno. La nostra Banca, sempre molto vicina al mondo accademico, ha finanziato 5 borse di studio da 3 mila euro cadauna concesse a giovani ricercatori che sono stati premiati dal Direttore Generale dr. Vito Primiceri. In particolare, poi, la borsa di studio concessa al miglior ricercatore per le materie economico giuridiche, è intitolata al fondatore della Banca dottor Giorgio Primiceri.

Il premio in parola anticipa la valutazione meritocratica disposta con la riforma universitaria.

Nel corso del 2011 sono stati attivati 28 stage formativi, in collaborazione con università di tutta Italia e società organizzatrici di Master.

In un periodo di crisi economica come quello che sta attraversando il nostro Paese, con l'attuale dinamica occupazionale in fase di continua evoluzione, l'esperienza derivante dagli stage formativi, continua ad essere positiva sia per i tirocinanti, in quanto rappresenta un utile approccio al mondo del lavoro e un'opportunità per acquisire competenze e sviluppare capacità, sia per la BPP in quanto ha modo di verificare le potenzialità dei ragazzi e quindi eventualmente inserirli in percorsi di sviluppo professionale.

AMBIENTE

La Banca promuove atteggiamenti *ambientalmente* responsabili impegnandosi concretamente nei confronti del territorio e della comunità. Tale impegno si realizza attraverso un'attenta analisi degli effetti diretti, generati dalle attività quotidiane, e degli effetti indiretti mediante un'adeguata opera di sensibilizzazione dei soggetti interni ed esterni con cui interagisce.

Le politiche della Banca Popolare Pugliese al tema ambientale possono riassumersi in:

- uso razionale delle risorse tramite un'attenzione all'efficienza energetica, un consumo consapevole di carta, una riduzione dei consumi idrici
- gestione ottimale dei rifiuti tramite la raccolta differenziata. Tutti i materiali dismessi dalle filiali e altre unità organizzative sono destinati alle discariche autorizzate (materiale cartaceo, cartucce toner esauste, nastri consunti, 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
- controllo degli impatti indiretti attraverso sistemi di approvvigionamento che riducono gli impatti ambientali, promuovendo la diffusione della gestione ambientale anche presso i soggetti con cui la Banca interagisce.

La tabella che segue evidenzia la riduzione dei consumi di risorse naturali nel corso del 2011:

Consumi	2009	2010	2011
Energia elettrica Kwh/anno	6.170.122	6.264.460	5.881.293
Energia elettrica Kwh/anno/numero addetti	7.276	7.422	6.968
Consumo annuo acqua mc/anno	16.604	14.751	12.832
Consumo acqua pro capite mc/anno - numero addetti	19,58	17,48	15,20
Consumo totale carta Kg/anno	122.100	119.998	119.433
Consumo pro capite carta Kg/anno - numero addetti	143,99	142,18	141,51
Cartucce inchiostrate e toner: Consumo annuo Kg/anno	1.850	1.858	1.552
Cartucce inchiostrate e toner: Consumo annuo Kg/anno - numero addetti	2,18	2,20	1,84
Gasolio litri/anno	134.380	106.916	87.883
Gasolio litri/anno /numero addetti	1.639	1.616	1.417
Benzina litri/anno	3.016	1.279	1.492
Benzina litri/anno /numero addetti	274	320	298

Continua il monitoraggio dei consumi di energia elettrica con l'ausilio dell'applicativo "Energy Brain"; l'obiettivo della Banca è di definire un corretto piano di risparmio energetico attraverso il controllo dei consumi.

La Banca ha promosso e partecipato a eventi volti alla diffusione della cultura della sostenibilità come:

- l'edizione di due convegni sulle energie alternative e fungibili "Dalla normativa comunitaria alle leggi regionali: le linee guida della Regione Puglia" organizzati con le Facoltà di Ingegneria delle Università di Lecce e di Bari. Gli eventi sono stati organizzati successivamente all'approvazione da parte della Regione Puglia delle "Linee guida per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili", attuando quanto stabilito dalle "Linee Guida nazionali" e risultando la prima Regione in Italia a dotarsi dello strumento normativo. I due eventi sono stati di grande successo perché hanno potuto godere di un parterre di partecipanti di oltre 600 addetti ai lavori, consolidando la notorietà della Banca in veste etico/finanziaria verso un settore economico in espansione e la sua leadership nei finanziamenti rivolti ai privati e non solo per la diffusione dell'energia alternativa
- l'iniziativa "M'illumino di meno": la Banca ha invitato tutti i collaboratori di filiali e funzioni a spegnere tutte le luci superflue quale illuminante segnale per testimoniare che l'energia è un bene prezioso che non va sprecato e che il risparmio energetico è un segno tangibile di responsabilità sociale
- l'adesione al **Consorzio ABI Energia**; trattasi di un organismo senza scopo di lucro per l'erogazione di servizi nell'ambito del settore energetico e polo di ricerca e formazione per ottimizzazione dell'efficienza energetica

- la partecipazione all'iniziativa "Salento ecoday" la raccolta volontaria dei rifiuti, promossa dalla Repubblica Salentina e sostenuta dalla Provincia di Lecce; scopo dell'iniziativa è stato di promuovere la cura continua dell'ambiente per non avere bisogno delle giornate di "emergenza" ecologica.

Nell'ambito delle iniziative intrapresa dalla Banca a sostegno delle fonti di energia rinnovabile, in particolare del fotovoltaico, si segnala l'erogazione di credito tramite il *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.

Gli accordi di collocamento stipulati dalla Banca con Ubi Pramerica SGR e Eurizon Capital SGR consentono di offrire alla clientela fondi etici: UBI Pramerica Azionario Etico, Eurizon Obbligazionario Etico, Eurizon diversificato Etico, Eurizon Azionario Salute e Ambiente.

L'obiettivo di questi prodotti è di incrementare nel tempo il valore dei capitali conferiti attuando una politica d'investimento ispirata a rigorosi principi etici prevedendo, inoltre, la devoluzione dei ricavi.

Gli organi di vigilanza in materia ambientale non hanno notificato violazioni né erogato sanzioni alla Banca per infrazioni commesse.



ph. Mauro Ponzetta

BANCA E MEDIA

La Banca considera la *comunicazione* come uno strumento indispensabile per migliorare la propria identità e immagine.

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 il nome e il marchio della Banca.

L'attività aziendale di comunicazione, nel corso dell'esercizio 2011, si è avvalsa dei principali mezzi di comunicazione presenti sul territorio presidiato.

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

I rapporti con la carta stampata hanno privilegiato *La Gazzetta del Mezzogiorno*, unica testata pugliese di portata nazionale, con la quale, oltre alle inserzioni pubblicitarie, è attivo un accordo per la fornitura delle news che scorrono sui monitor pubblicitari presenti nelle filiali.

Il *Nuovo Quotidiano di Puglia* è il secondo partner per la comunicazione sulla carta stampata; oltre a tali testate sono stati utilizzati quotidiani a diffusione locale nel tarantino e nel foggiano.

La comunicazione della Banca è passata anche attraverso i magazine: *My Life Style*, *L'Uomo e il Mare*, *Agenda Brindisi*, *Il Tacco d'Italia*.

Il cuore dell'advertising istituzionale nel corso del 2011, è stato lo spot pubblicitario d'autore presentato in anteprima ai soci della Banca Popolare Pugliese, in assemblea il 29 aprile. L'opera è un mini film pubblicitario di circa 30 minuti dal titolo "Puoi contattarci", ideato e scritto dall'agenzia di comunicazione e marketing Bamakò Italia e prodotto da South Productions dietro la sapiente regia di Edoardo Winspeare.

Lo spot si basa su due elementi fondamentali: i numeri e le persone, mostrati insieme, in diverse situazioni e circostanze. A fare da cornice la Puglia con le sue bellezze e le sue peculiarità. L'obiettivo è sottolineare lo stretto rapporto che lega il gruppo bancario con il territorio e lo slogan finale "*Puoi contattarci*" testimonia proprio il legame ultracentenario che lega la Banca ai pugliesi; un legame antico e allo stesso tempo moderno destinato a durare nel tempo grazie al processo di continuo ammodernamento tecnologico che la Banca segue per far fronte alle sfide del futuro.

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

Nel corso dell'esercizio 2011 sono stati presentati spot pubblicitari sulle diverse emittenti e sulle reti radiofoniche (gruppi Norba, Rama, Studio Cento anche sui canali satellitari, canale 8, l'ATV).

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

La continua crescita della comunità virtuale è legata essenzialmente:

- alla consapevolezza di tutti i target di clientela che gestire il proprio rapporto bancario direttamente da casa e/o dall'ufficio è sicuramente un grande vantaggio in termini di costi, di tempo e di comodità
- alla volontà della banca di rendere indipendente il cliente nello svolgimento di alcune semplici operazioni (bonifici, pagamento bollettini postali, mav o rav) al fine di poter offrire in Filiale maggiore consulenza e servizi a più alto valore aggiunto.

I dati andamentali degli ultimi quattro anni evidenziano la crescita dell'utilizzo di dispositivo nel comparto Internet banking (+24,52%) e la riduzione dell'utilizzo del *Trading on-line* e del *Remote Banking*.

Per quanto riguarda il Trading, le cause sono da imputare al crollo dei mercati finanziari e alla conseguente sfiducia degli operatori che operavano quotidianamente in borsa. Per il servizio Remote, invece, l'ampliamento delle funzionalità del prodotto Internet ha permesso una più efficace segmentazione della clientela imprese e un riposizionamento della stessa verso servizi più adatti alle esigenze aziendali.

In sintesi, la situazione evidenzia un incremento pari al 2,19% delle operazioni di positive effettuate tramite canale telematico.

	2008	2009	2010	2011	Variazione % (2011/2010)
Remote Banking	657.504	621.304	611.379	577.353	-5,56%
Internet Banking	117.966	178.129	239.562	298.314	24,52%
Trading on line	26.444	26.797	22.192	18.647	-15,97%
	803.922	828.239	875.143	894.314	2,19%

Nel 2011 è proseguita l'attività di *mailing* per i servizi di banca telematica con scopo di sollecito rivolta ai clienti "inattivi", di "welcome" ai nuovi clienti di banca telematica e con scopo puramente commerciale rivolta a tutti i clienti privati che sottoscrivono un c/c a canone ma non un prodotto di banca telematica.

Il numero dei contratti rimane stabile rispetto allo scorso anno con un significativo incremento del numero dei contratti attivi sul totale che si attesta all'89,30% (+6,60% contro il -5,70% del 2010).

Anno	Numero contratti	% contratti attivi
2008	15.210	84,90
2009	18.086	87,00
2010	24.624	82,70
2011	26.801	89,30

Il maggior gradimento e utilizzo dei prodotti di banca telematica è da attribuire ai nuovi investimenti nel settore effettuati dalla Banca e al consolidamento di attività iniziate nel 2010. Gli interventi più efficaci hanno riguardato:

- **SMS BANKING:** al fine di combattere il fenomeno del phishing da parte di hacker professionisti, la banca ha effettuato un'attività di migrazione massiva dei prodotti Internet banking verso stessi prodotti abilitati anche al canale SMS Banking. Questo canale, consente al cliente di ricevere dei messaggi a pagamento sul proprio cellulare al verificarsi un evento prestabilito (trigger) quale ad es. saldo di c/c, ultimi tre movimenti o uso del Pago Bancomat.

In più, per rendere ancora più sicuro l'uso dei prodotti di banca telematica, è stato costruito un pacchetto di SMS gratuiti (SMS Sicurezza) che genera dei messaggi sia quando vengono autorizzate con il token operazioni come bonifici Italia e Estero Area SEPA, ricariche telefoniche, pagamento bollettini postali che per il prelievamento e/o il pagamento con carta PagoBancomat, per importi superiori a 150 euro.

- **CHECK BONIFICI:** è una procedura che permette il monitoraggio giornaliero dei bonifici Italia ed Estero effettuati dalla clientela Internet e Corporate Banking. La procedura indirizza 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 verificare l'effettiva affidabilità della disposizione.

Tale procedura s'inserisce nell'ambito delle attività predisposte dalla Banca a tutela del cliente che usa con frequenza il web per la gestione del conto corrente o della posizione bancaria.

A supporto della clientela di banca telematica continua ad operare un piccolo nucleo di Customer Care che fornisce assistenza telefonica in continua sinergia con le Filiali, i Gestori Imprese, i Promotori interni e gli Agenti di Banca telematica.

Nell'anno 2011 il Customer Care ha gestito l'attività di assistenza per un totale di circa 55.500 chiamate (3.500 in più rispetto allo scorso anno): il numero delle telefonate e il tipo di richiesta di assistenza pervenute attraverso il numero verde, descrivono come stia cambiando il rapporto Banca/Cliente nel corso degli ultimi anni.



Alla luce dei risultati del 2011 sulla base del budget 2012, in linea con il Piano di Sviluppo 2012/2013 in fase di definizione, la Banca ha focalizzato l'attenzione su:

Piano di Sviluppo 2012

1. Evoluzione della raccolta:
 - a. relazioni con la clientela
 - b. sistema di comunicazione verso l'esterno
 - c. sviluppo commerciale
2. Evoluzione degli impieghi:
 - a. sostenere le imprese e le famiglie
3. Efficientamento operativo:
 - a. produttività, efficientamento e sviluppo rete
 - b. contenimento dei costi



Questionario di valutazione del Bilancio Sociale 2011

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 stakeholder <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 per niente
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 2011

Supervisione

Direttore Generale

Coordinamento

Direzione Amministrazione e Finanza

Funzioni coinvolte

Back Office

Comunicazione e Innovazione

Conformità

Contabilità e Bilancio

Crediti e Servizi alle imprese

Legale

Personale

Pianificazione e Controllo di Gestione

Segreteria Generale

Servizi Generali

Sviluppo Commerciale



CORTE
GALLO



Banca Popolare Pugliese

Società Cooperativa per Azioni

Sede Legale: 73052 Parabita (Le) • Via Prov.le per Matino, 5

Sede Amm. e Dir. Generale: 73046 Matino (Le) • Via Luzzatti, 8

P. IVA, C.F. e Iscrizione Registro Imprese Lecce: 02848590754 • R.E.A. n. 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

I fotografi presenti in questo volume
aderiscono all'Associazione **Photosintesi**
Casarano LE

www.photosintesi.it - info@photosintesi.it

Foto di copertina: Fabio Bravo

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

Stampa: Martano Editrice srl
Viale Belgio Lecce

Aprile 2012

Numero Verde
800.99.14.99

www.bpp.it



6.000
aziende
finanziate

**Abbiamo i numeri
per crescere insieme.**