



Banca Popolare Pugliese



GRUPPO BANCARIO BANCA POPOLARE PUGLIESE

# DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2017

ai sensi del D.Lgs. 254/2016







Banca  
Popolare  
Pugliese

GRUPPO BANCARIO  
BANCA POPOLARE PUGLIESE

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA  
DI CARATTERE NON FINANZIARIO

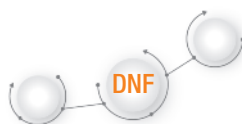
2017

Ai sensi del D.Lgs. 254/2016

## Sommario Generale

Premessa Metodologica .....	3
1. Dichiarazione del Presidente .....	4
2. Identità del Gruppo Banca Popolare Pugliese .....	5
3. Profilo e storia del Gruppo Banca Popolare Pugliese .....	6
4. Assetto Organizzativo del Gruppo Banca Popolare Pugliese.....	8
5. <i>Mission</i> e valori .....	9
6. <i>Governance</i> del Gruppo .....	11
7. Gestione dei rischi e sistema dei controlli interni .....	13
8. Piano Strategico 2015-2018.....	16
9. <i>Gli Stakeholder</i> .....	17
10. Analisi di materialità .....	17
11. Reputazione e integrità nella condotta aziendale .....	20
12. Creazione di valore.....	32
13. Qualità e soddisfazione del cliente .....	34
14. Valorizzazione e crescita delle persone.....	42
15. Attenzione verso i Soci .....	51
16. Sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio .....	56
17. Innovazione e trasformazione digitale.....	65
18. Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro.....	67
19. Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative.....	70
20. Impatto ambientale diretto.....	73
21. Sviluppo del welfare .....	76
22. Partecipazione ad associazioni di categoria e adesione a codici, principi e altre iniziative esterne .....	78
23. Indice dei contenuti GRI e tavole di raccordo con le tematiche rilevanti e con il D.Lgs. 254/2016.....	79
24. Relazione della Società di revisione .....	85





## Premessa Metodologica

La presente *Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario* del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese (di seguito anche il “Gruppo”), relativa all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2017, è stata predisposta ai sensi dell’art. 4 del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254, che recepisce la Direttiva Europea 2014/95/UE. Tale decreto ha istituito l’obbligo di redazione della dichiarazione di carattere non finanziario per taluni Enti di interesse Pubblico e che il Gruppo Banca Popolare Pugliese ha predisposto e nel seguito rappresentato.

Con tale documento il Gruppo continua il proprio percorso di rendicontazione delle tematiche di sostenibilità, già avviato dalla Capogruppo Banca Popolare Pugliese (di seguito anche “Capogruppo”, “Banca”, “BPP”) nel 2000 con la predisposizione del *Bilancio Sociale*, pubblicato sino al 2014, anno in cui, in attesa del recepimento a livello nazionale della Direttiva richiamata, è stata istituita all’interno della relazione sulla gestione una sezione dedicata.

La predisposizione della dichiarazione annuale in oggetto è disciplinata da apposito Regolamento che prevede un articolato, strutturato e condiviso processo, che ha tenuto conto anche delle attività effettuate in sede di Associazione Bancaria Italiana avendo aderito allo specifico Gruppo di lavoro “*Reporting di sostenibilità: il contributo del settore bancario italiano*”.

Il presente documento è redatto in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del suddetto Decreto e ai “*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*” definiti nel 2016 dal *GRI - Global Reporting Initiative (GRI Standards - Opzione Core)*. I documenti emanati dal *Global Reporting Initiative (GRI)* costituiscono ad oggi gli standard più diffusi a livello internazionale in tema di rendicontazione di sostenibilità.

I “*GRI Standards*” – presentati il 19 ottobre 2016 dalla *Global Reporting Initiative* – rappresentano l’ultimo passo nell’evoluzione delle linee guida GRI; dal 1° luglio 2018 le linee guida versione G4, attualmente in vigore, non saranno più valide. Con i “*GRI Standards*” il Gruppo ha optato, quindi, per l’adozione anticipata degli stessi, in quanto caldamente consigliata dal GRI.

Ai sensi dell’art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 e dell’art. 5 del Regolamento Consob n. 20267, è stata incaricata la società di revisione KPMG S.p.A., che svolge la revisione legale del bilancio consolidato, di effettuare l’esame limitato (“*limited assurance engagement*”) della presente *Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario*.

I dati e le informazioni inseriti si riferiscono all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 e, se non diversamente specificato, il perimetro di rendicontazione coincide con il perimetro di riferimento del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2017. Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo, è stato introdotto il confronto con i dati relativi all’anno 2016.

Nel 2017 non vi sono stati cambiamenti significativi nella dimensione del Gruppo, nella proprietà e nella catena di fornitura.

## 1 Dichiarazione del Presidente

L'informativa non finanziaria rappresenta un passo significativo nell'impegno delle aziende nella sostenibilità e ne incentiva l'ampiezza, la strutturazione, la coerenza e l'integrazione con il *core business* aziendale anche in chiave di competitività e di mercato.

La redazione di tale documento rappresenta per il Gruppo un'opportunità per continuare e ampliare il suo percorso di continuo dialogo e attenzione verso tutti gli *stakeholder*.

Il Gruppo, negli anni, ha sempre affiancato all'impegno nel conseguire positivi risultati economici quello di vicinanza ai territori di riferimento sul piano oltre che economico anche sociale e culturale. Per il quinto anno consecutivo la Banca Capogruppo, su cui è incardinata la quasi totalità delle attività, è stata destinataria del premio "Creatori di valore" come Migliore Banca della Regione Puglia per l'anno 2016, nell'ambito dei "Milano Finanza Global Awards".

Il nostro desiderio è quello di voler fare crescere un modello socio-economico che si caratterizzi in termini di sostenibilità sociale e ambientale, anche nell'ottica di contribuire al perseguimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, mantenendosi, al contempo, sempre vicino ai territori di riferimento.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione  
*Dott. Vito Antonio Primiceri*





## I Principali numeri al 31 dicembre 2017

**106**  
Filiali in 5 Regioni

**98**  
Agenti in Attività Finanziaria in 9 Regioni

**32.717** Soci  
(32.997 compresi i portatori di diritti)

**878**  
Dipendenti

**237mila** Clienti

Raccolta Totale:  
**4,23** miliardi di euro

Impieghi lordi verso clientela:  
**2,49** miliardi di euro

Totale valore economico distribuito:  
**117,30** milioni di euro

CET1 e TIER 1 capital ratio: **16,03%\***

TCR: **16,07%\***

\* Dati relativi alla Capogruppo BPP.

## 2 Identità del Gruppo Banca Popolare Pugliese

L'attività prevalente del Gruppo è l'attività bancaria, esercitata dalla Capogruppo Banca Popolare Pugliese. La partecipata Bpp Service S.p.A. svolge, invece, attività strumentali all'attività bancaria attraverso attività immobiliare, attività di sollecito e recupero bonario dei crediti per conto della Capogruppo.

Ciò considerato, i dati e le informazioni rappresentate nel prosieguo sono principalmente afferenti all'attività bancaria della Capogruppo Banca Popolare Pugliese e tengono conto anche dei possibili impatti della partecipata Bpp Service S.p.A.

Il Gruppo Banca Popolare Pugliese ha per attività prevalente la raccolta del risparmio e l'esercizio del credito nelle sue varie forme, tanto nei confronti dei propri Soci che dei non Soci, ispirandosi ai principi del credito popolare. Nell'azione istituzionale, tesa a favorire lo sviluppo del territorio in cui opera, il Gruppo si propone di essere il punto di riferimento per tutti gli operatori che hanno esigenze sempre più complesse e diversificate mirando al soddisfacimento economico-finanziario di famiglie, imprese minori e cooperative, attraverso una vasta gamma di prodotti e servizi sempre più evoluti e soddisfacenti, e attuando ogni opportuna iniziativa volta a diffondere e incoraggiare il risparmio.

Il Gruppo sostiene, nei territori in cui opera, l'imprenditorialità agricola e artigianale di piccole e medie imprese assicurando ad ogni Cliente una consulenza qualificata nelle diverse opportunità di risparmio, investimento, finanziamento e previdenza.

Il Gruppo promuove interventi finalizzati alla tutela e alla valorizzazione del patrimonio storico-artistico e culturale, quale leva dello sviluppo locale in termini di maturazione della società civile e di crescita economica e occupazionale.

Il Gruppo nella sua attività persegue finalità non solo economiche, ma anche di tipo sociale, culturale, ambientale e del rispetto delle persona e dei propri diritti a vantaggio dell'intera collettività.

Vengono, così, alla ribalta temi e problematiche fortemente attuali, come la *responsabilità etica e sociale* nella gestione dell'impresa, che rappresentano una sfida per il successo futuro delle aziende.

Tale documento dà evidenza della sensibilità sociale dell'Azienda e dell'attenzione ai valori della persona umana, dell'ambiente, della correttezza negoziale, della solidarietà, della cultura e della qualità della vita.

### 3 Profilo e storia del Gruppo Banca Popolare Pugliese

Al 31 dicembre 2017 il Gruppo Banca Popolare Pugliese, iscritto nell'albo dei Gruppi bancari il 18 luglio 1995, è così composto:

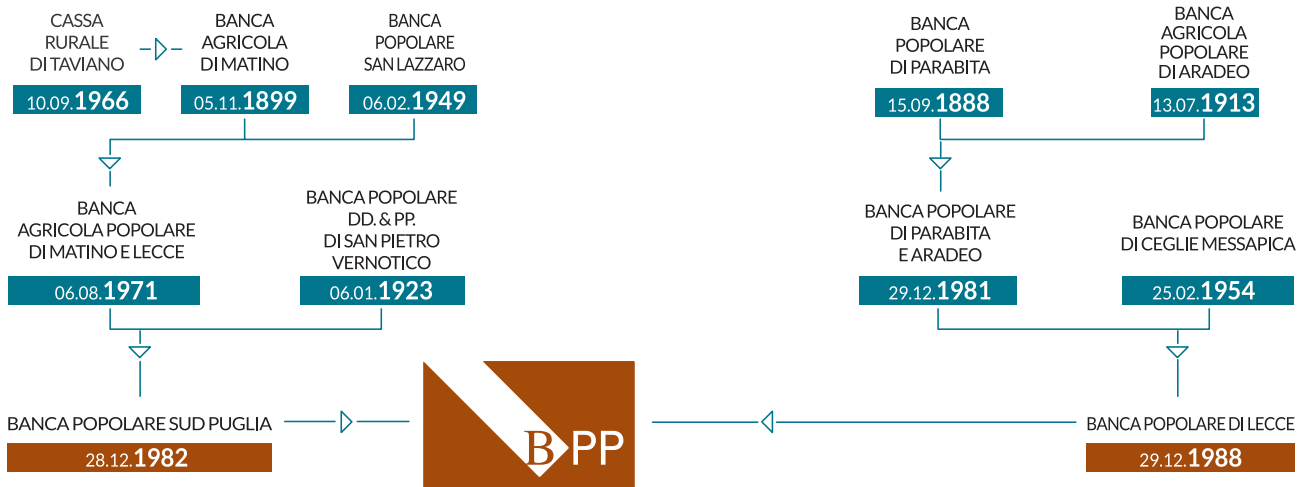


La Capogruppo Banca Popolare Pugliese, con sede legale in Parabita (Lecce) e Sede Amministrativa e Direzione Generale in Matino (Lecce), nasce il 2 giugno 1994 dalla fusione fra due pilastri storici del sistema bancario salentino, la Popolare Sud Puglia e la Popolare di Lecce, diventando una fra le più significative realtà finanziarie del Mezzogiorno d'Italia.

Fin dal giorno della sua fondazione, si è sempre contraddistinta per il suo spirito dinamico attraverso varie strategiche acquisizioni. Oggi, con 106 sportelli, 98 agenti in attività finanziaria, 32.717 Soci, oltre 230mila Clienti e un organico di 870 collaboratori, Banca Popolare Pugliese rappresenta un fondamentale volano per la crescita, lo sviluppo e la valorizzazione delle potenzialità della società locale dei territori di riferimento.

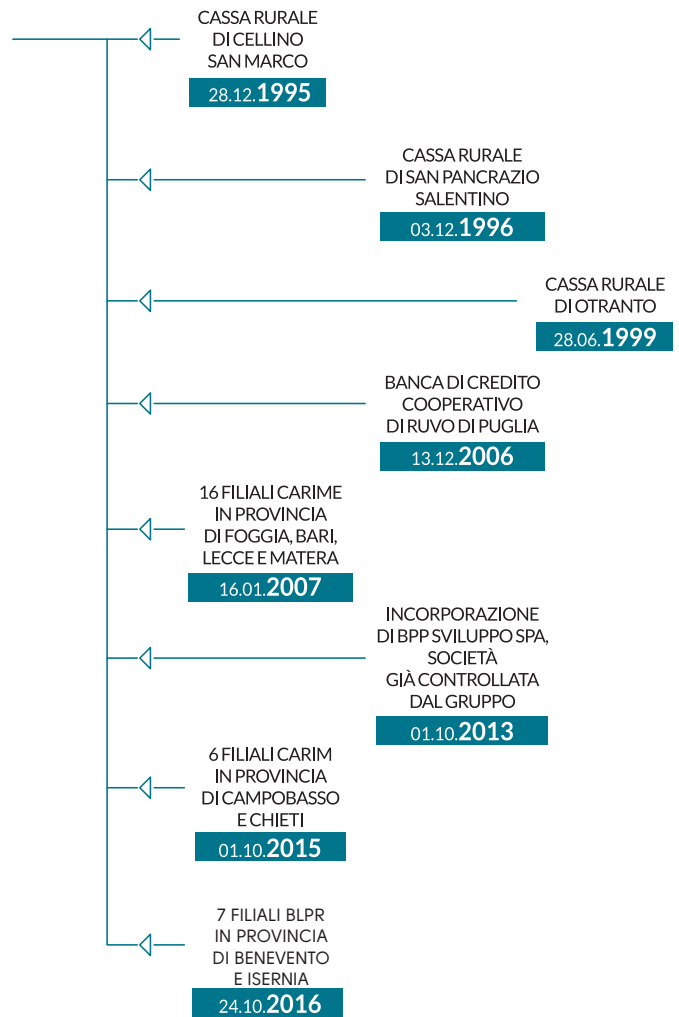
Nel seguito sono rappresentate le tappe fondamentali della storia di Banca Popolare Pugliese.





## Banca Popolare Pugliese

02.06.1994



La Capogruppo esercita attività di direzione e coordinamento sulla controllata Bpp Service S.p.A., che nasce nel 2002 con l'obiettivo di svolgere attività ausiliarie e strumentali a quelle della Capogruppo, per la difesa del valore dei crediti vantati dalla Banca e del loro concreto recupero. In particolare, la Società, prevalentemente nelle aste dove è interessata la Capogruppo, cura l'acquisto di immobili o diritti reali immobiliari di qualunque genere, la gestione degli stessi e la loro alienazione a terzi, nonché l'attività di gestione e recupero bonario dei crediti in mora della controllante di minore importo.

L'attenzione posta dal Gruppo nei confronti delle tematiche sociali si esplicita, tra le altre, nella costituzione, nel 2013, della Fondazione Banca Popolare Pugliese "Giorgio Primiceri" - Onlus, ente non profit privato e autonomo che svolge la sua attività nei settori dell'Arte, della Formazione, della Ricerca, della Salute e Solidarietà.

## 4 Assetto Organizzativo del Gruppo Banca Popolare Pugliese

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

- **Direzione Generale**, in staff alla quale vi sono quattro Funzioni Centrali (Pianificazione Strategica, Segreteria Generale, Legale, Personale). Dalla Direzione Generale dipendono quattro Direzioni Centrali (Operativa, Commerciale, Amministrazione e Finanza, Crediti e Servizi alle Imprese), cui fanno capo le varie Funzioni in linea. Dal primo marzo 2018 sarà operativa un'altra Direzione Centrale denominata Direzione Controllo e Recupero istituita per la gestione, il monitoraggio, il controllo e il recupero del credito anomalo. Come previsto dalla normativa di vigilanza, vi sono tre Funzioni di controllo (Conformità e Risk Management per i controlli di secondo livello e Internal Audit per quelli di terzo livello);
- **Rete** composta da 106 Filiali, raggruppate in 9 Distretti, da figure specialistiche, quali i Consulenti e i Gestori Imprese e da 98 Agenti in Attività Finanziaria che promuovono principalmente il Credito ai Privati.

La Banca si avvale inoltre di **Canali Virtuali**, quali il sito istituzionale, App BPP e *Customer Care* (Numero Verde 800.99.14.99).

Le Filiali sono situate nelle regioni del Sud Italia e in particolare in Puglia, Molise, Campania, Basilicata e Abruzzo. La maggior parte è concentrata in Puglia e in particolare nella provincia di Lecce, nucleo originario di espansione della Banca.

Gli Agenti in Attività Finanziaria operano in Puglia, Sicilia, Campania, e, più marginalmente, nel Lazio, Toscana, Molise, Abruzzo, Basilicata e Sardegna.

Grazie alla sua presenza così capillare la Banca è in grado di conoscere a fondo i Clienti e i loro bisogni e di proporre soluzioni adeguate e personalizzate.





Dati al 31.12.2017

Regione/Provincia	Numero Filiali
<b>Puglia</b>	<b>89</b>
Lecce	50
Brindisi	14
Bari	10
Barletta - Andria - Trani	2
Foggia	7
Taranto	6
<b>Basilicata</b>	<b>3</b>
Matera	3
<b>Molise</b>	<b>7</b>
Campobasso	6
Isernia	1
<b>Abruzzo</b>	<b>1</b>
Chieti	1
<b>Campania</b>	<b>6</b>
Benevento	6
<b>Totale</b>	<b>106</b>

## 5 Mission e valori

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

[Codice Etico BPP]

La missione, i valori e i principi del Gruppo sono formalizzati nel Codice Etico della Capogruppo, pubblicato sul sito Internet della Banca ([www.bpp.it](http://www.bpp.it)).

Il Codice e i suoi eventuali aggiornamenti vengono approvati dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo Banca Popolare Pugliese, la quale li trasmette a tutte le Società del Gruppo, che sono a loro volta invitate ad adottarli orientando le proprie attività ai medesimi principi e valori.

La Capogruppo persegue la propria *mission* aziendale attraverso:

- il consolidamento della propria posizione di mercato nelle province di origine e l’espansione in altre aree del territorio d’interesse;
- lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi;
- lo sviluppo e l’innovazione dei canali distributivi;
- la specializzazione delle figure professionali per la consulenza alla clientela, sia essa appartenente al settore dei privati e delle famiglie che a quello delle piccole e medie imprese;



- il rafforzamento del sistema di collaborazioni con primarie aziende del settore creditizio, finanziario e dei servizi per realizzare sinergie produttive e/o distributive;
- un'organizzazione aziendale ispirata a criteri di efficienza dei servizi e qualità dei prodotti;
- un sistema di controlli interni finalizzato al rispetto della legalità, correttezza e trasparenza nonché a salvaguardare la reputazione aziendale.

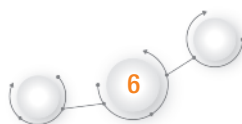
Nel seguito si rappresentano i valori di riferimento, ovverosia i principi fondamentali ai quali il Gruppo ispira il suo agire per il perseguimento della missione aziendale:

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

Il sistema di *governance* del Gruppo è fortemente improntato a tali principi trasfusi nella regolamentazione delle attività degli Organi sociali.



LECCE - ph. Paolo Laku



## 6 Governance del Gruppo

La Banca Popolare Pugliese, nella sua qualità di Capogruppo del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese, emana, nell'esercizio dell'attività di coordinamento e direzione, disposizioni alle componenti del Gruppo per l'esecuzione delle istruzioni impartite dalla Banca d'Italia, nell'interesse della stabilità del Gruppo; essa provvede altresì alla definizione del disegno imprenditoriale unitario, verificandone l'attuazione presso ciascuna componente, e assicura la coerenza complessiva dell'assetto di governo del Gruppo.

Banca Popolare Pugliese è una banca popolare avente natura di società cooperativa per azioni; essa è, pertanto, tenuta ad osservare le disposizioni del Codice Civile in materia di società cooperative nonché le prescrizioni contenute nel D.Lgs. 385/1993, e ogni altra disposizione prevista per le società per azioni, se compatibile con la disciplina propria delle cooperative, come indicato all'art. 2519 del Codice Civile.

Banca Popolare Pugliese ha adottato il modello di amministrazione e controllo tradizionale che contempla la presenza di un Consiglio di Amministrazione, investito di tutti i poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione della Società (tranne quelli che spettano esclusivamente all'Assemblea dei Soci), e di un Collegio Sindacale che vigila sull'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza degli assetti organizzativi e contabili, sulla funzionalità del complessivo sistema dei controlli interni.

Tale scelta consegue ad una valutazione compiuta sulla base di parametri, quali la struttura proprietaria e il grado di apertura al mercato, le sue dimensioni e la complessità operativa, gli obiettivi strategici di medio e lungo periodo, la struttura organizzativa del Gruppo, indicati nelle Disposizioni di Vigilanza, non disgiunta dalla considerazione delle peculiarità della Banca, della sua storia, del suo programma societario e dei valori etici e del credito popolare che hanno guidato le scelte organizzative e di governo nel tempo adottate.

Lo Statuto della Capogruppo disciplina le linee fondamentali dell'organizzazione societaria, indicando in maniera chiara e definita le competenze e i poteri degli organi di governo societario e i limiti delle deleghe che possono essere attribuite.

Costituiscono Organi di governo societario della Banca:

- l'Assemblea dei Soci;
- il Consiglio di Amministrazione, composto da tredici membri e in carica per tre anni;
- il Comitato Esecutivo composto da sei membri, scelti tra gli Amministratori in carica;
- il Presidente del Consiglio di Amministrazione;
- il Collegio Sindacale composto da tre sindaci effettivi e due supplenti e in carica per tre anni.

Il Consiglio di Amministrazione, al fine di espletare al meglio i propri compiti in materia di assunzione, monitoraggio e valutazione dei rischi nonché di impostazione e verifica del sistema dei controlli interni della Banca e del Gruppo, in termini di funzionalità, ef-

ficienza ed efficacia, si avvale dell'ausilio del Comitato Consiliare sui Rischi. Esso svolge funzioni consultive e, ove necessario, istruttorie a supporto del Consiglio di Amministrazione in materia di rischi e di sistema dei controlli interni. Il Comitato dura in carica tre anni ed è composto da tre amministratori non esecutivi e in maggioranza indipendenti in possesso di competenza in materia contabile, finanziaria, organizzativa e normativa di settore.

Il Consiglio di Amministrazione ha provveduto a costituire, inoltre, il Comitato Etico, a cui è attribuito il compito di vigilare sul rispetto del *Codice Etico*, relazionando annualmente al Consiglio di Amministrazione sull'applicazione del medesimo. Ha inoltre il compito di sollecitare, tramite le Funzioni o gli Organi aziendali preposti, gli eventuali procedimenti disciplinari per i casi di violazione dei doveri previsti nel *Codice Etico*.

L'attività di ciascun Organo è disciplinata da appositi Regolamenti che sono pubblicati e messi a disposizione nelle forme opportune.

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

#### *Composizione degli organi di amministrazione e controllo per fasce di età*

%	2017	2016
Meno di 30 anni	0,0%	0,0%
Da 30 a 50 anni	12,5%	12,5%
Oltre 50 anni	87,5%	87,5%

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

La Direzione Generale è composta dal Direttore Generale e da due Vice Direttori Generali. Questi ultimi, nominati con delibera del Consiglio di Amministrazione del 6 novembre 2015, collaborano e supportano il Direttore Generale nello svolgimento dei compiti a lui attribuiti e lo sostituiscono in caso di assenza o impedimento. Il Direttore Generale rappresenta il vertice della struttura interna ed ha la responsabilità della gestione aziendale corrente e partecipa alla funzione di gestione; egli assiste alle riunioni del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo, con il compito di esprimere pareri e di dare esecuzione alle delibere dei predetti Organi.





## 7 Gestione dei rischi e sistema dei controlli interni

Il Gruppo Banca Popolare Pugliese ha posto in maniera chiara l'obiettivo strategico di sostenere l'economia del territorio in cui opera con attenzione all'assunzione e al monitoraggio dei rischi e al presidio degli stessi e secondo un'evoluzione equilibrata e sostenibile.

Al fine di assicurare il raggiungimento degli obiettivi strategici e operativi, il Gruppo Banca Popolare Pugliese ha nel tempo definito il proprio Sistema dei Controlli Interni, orientato alla sana e prudente gestione, al contenimento dei rischi, alla solidità finanziaria e alla tutela della sua reputazione e in esso un processo per l'identificazione, la gestione e il controllo dei rischi e per la valutazione dell'adeguatezza patrimoniale attuale e prospettica.

L'ambiente di controllo è fondato sull'integrità, sui valori etici e sulla costante formazione/aggiornamento del Personale. Il Gruppo ha perfezionato metriche di valutazione comuni alle varie Funzioni aziendali di Controllo, condivise fra le stesse.

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

- *chiara individuazione delle responsabilità;*
- *sistemi di misurazione e controllo in linea con le indicazioni di Vigilanza e con le soluzioni maggiormente adottate a livello internazionale;*
- *separatezza organizzativa tra funzioni operative e funzioni di controllo.*

Recependo le indicazioni dell'Autorità di Vigilanza e dei diversi Organismi Internazionali in materia di supervisione bancaria, è stata adottata una Risk Policy che ha l'obiettivo di definire per ogni rischio la propensione, le modalità di analisi, di controllo e di misurazione.

Il Sistema dei Controlli Interni adottato prevede che le attività di controllo si attuino a tutti i livelli gerarchici e funzionali della struttura organizzativa. Tutte le strutture aziendali sono impegnate, in relazione ai propri specifici livelli di responsabilità e ai compiti a ciascuno assegnati, a esercitare controlli sui processi e sulle attività operative di propria competenza.

Il Sistema dei Controlli Interni adottato prevede tre livelli di controllo:

- controlli di primo livello o di linea, insiti nei processi aziendali e nelle stesse strutture operative, anche attraverso unità dedicate esclusivamente a compiti di controllo che riportano ai responsabili delle strutture operative, ovvero eseguiti nell'ambito del back office; per quanto possibile essi sono incorporati nelle procedure informatiche;
- controlli di secondo livello o sui rischi e sulla conformità che hanno l'obiettivo di assicurare tra l'altro la corretta attuazione del processo di gestione dei rischi, il rispetto dei limiti operativi assegnati alle varie Funzioni e la conformità dell'operatività aziendale alle norme, incluse quelle di autoregolamentazione;
- controlli di terzo livello o di revisione interna, volti ad individuare violazioni delle procedure e della regolamentazione nonché a valutare periodicamente la completezza,

l'adeguatezza, la funzionalità (in termini di efficienza ed efficacia) e l'affidabilità del sistema dei controlli interni e del sistema informativo, con cadenza prefissata in relazione alla natura e all'intensità dei rischi.

La Banca si è dotata di un sistema di reporting integrato, con l'obiettivo di assicurare la piena conoscenza e governabilità del grado di esposizione ai singoli rischi e del funzionamento del processo di gestione.

Tale sistema di reporting ha come destinatari finali le Autorità di Vigilanza, gli Organi Amministrativi ed Esecutivi (Consiglio di Amministrazione, Comitato Consiliare sui Rischi, Comitato Esecutivo, Comitato Etico, Direttore Generale), il Collegio Sindacale e la Società di Revisione in base alla periodicità stabilita dalla normativa esterna e interna e secondo le competenze di ciascun Organo.

Il governo dei rischi è assicurato attraverso l'attività degli Organi della Capogruppo, di specifici Comitati, delle Funzioni di Controllo, della Direzione Generale con i suoi Comitati/Direzioni/Funzioni.

I controlli vengono eseguiti attraverso le Funzioni interne della Capogruppo competenti in ragione delle specifiche materie, ove occorra anche mediante acquisizione di documentazione, verifiche periodiche e visite ispettive.

In linea con le caratteristiche della Banca, il Consiglio di Amministrazione ha un ruolo fondamentale per il conseguimento di un efficace ed efficiente sistema di gestione e controllo dei rischi: ricopre una funzione di supervisione strategica e ha adottato modelli organizzativi e meccanismi operativi e di controllo adeguati e conformi alla normativa di riferimento e alle strategie aziendali.

Spetta al Direttore Generale, in attuazione degli indirizzi definiti dal Consiglio di Amministrazione, la responsabilità del mantenimento del sistema di gestione e di controllo dei rischi aziendali. Per l'efficace gestione dei rischi il Direttore Generale si avvale del Comitato Interno Controlli e Rischi, che ha il compito di esaminare, formulare osservazioni e - ove necessario - proporre al Direttore Generale modifiche nelle strategie in materia di rischi aziendali. Il Direttore Generale convoca detto Comitato Interno Controlli e Rischi, anche in sessione straordinaria qualora occorra, e lo presiede.

Banca Popolare Pugliese, in qualità di Capogruppo del Gruppo Banca Popolare Pugliese, nel quadro dell'attività di direzione e coordinamento del Gruppo, esercita:

- un controllo strategico sull'evoluzione delle diverse aree di attività in cui il Gruppo opera e dei rischi incombenti sulle attività esercitate;
- un controllo gestionale volto ad assicurare il mantenimento delle condizioni di equilibrio economico, finanziario e patrimoniale sia della singola società, sia del Gruppo nel suo insieme;
- un controllo tecnico-operativo finalizzato alla valutazione dei vari profili di rischio apportati al Gruppo dalla controllata e dei rischi complessivi del Gruppo;
- un controllo organizzativo e funzionale sui singoli processi aziendali.



GALLIPOLI - ph. Donato Giorgino

I Consigli di Amministrazione delle società controllate adottano mediante delibera formale le politiche e le misure di gestione dei rischi individuate dalla Capogruppo e sono così direttamente responsabili della loro attuazione nell'ambito della Società stessa.

Il *Risk Appetite Framework* (RAF) rappresenta il documento nel quale il Consiglio di Amministrazione ha esplicitato la propria propensione al rischio ed è riferito all'intero Gruppo.

Nel *Risk Appetite Framework* (RAF) sono identificati i rischi oggetto di monitoraggio ed esplicitati gli indicatori di massima sintesi a cui sono stati associati specifici obiettivi di rischio (*risk appetite*), soglie di *risk capacity* e misure di *risk tolerance* per la verifica della coerenza dei rischi con le strategie e con il relativo *risk profile*.

L'impianto del *Risk Appetite Framework* si concretizza in un'attività di monitoraggio e controllo dei rischi al fine di assicurare il loro presidio.

La Capogruppo ha altresì adottato il Regolamento del Processo ICAAP con l'obiettivo di valutare l'adeguatezza, attuale e prospettica, del proprio capitale rispetto all'esposizione ai rischi che ne caratterizzano l'operatività.

Con riferimento ai temi di responsabilità sociale, viene posta particolare attenzione agli aspetti riguardanti il rischio reputazionale, il rischio di non conformità e il rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.

Gli aspetti di sostenibilità e i correlati rischi e opportunità rientrano, inoltre, nell'ambito delle responsabilità dei vari Organi e Comitati descritti attraverso l'individuazione degli *Stakeholder*, delle tematiche di materialità e della predisposizione dell'informativa in oggetto.

## 8 Piano Strategico 2015-2018

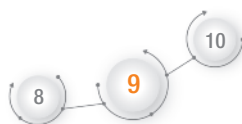
Le linee guida alla base del Piano Strategico 2015-2018 sono:

- *Crescita e miglioramento della produttività commerciale e del servizio alla clientela;*
- *Più alti standard di efficienza, attraverso revisioni organizzative e di processo e lo sviluppo della digitalizzazione e della dematerializzazione, e l'uso dei canali on-line;*
- *Migliore presidio del rischio, attraverso il miglioramento dei processi e della macchina del recupero;*
- *Sviluppo del rapporto con il territorio.*

Questi obiettivi sono perseguiti non solo in termini economici e patrimoniali, ma anche in termini di sviluppo per i temi non finanziari del Gruppo, rappresentati nell'apposita sezione [par. 10. Analisi di materialità].







## 9 Gli Stakeholder

Il Gruppo crede nel valore della comunicazione e del dialogo con gli *stakeholder* per ricercare, ove possibile, soluzioni condivise rispetto ai problemi economici, sociali e ambientali che interessano i territori in cui opera e la società in generale.

Il Gruppo definisce le proprie strategie e i propri obiettivi tenendo in considerazione i bisogni, le aspettative e le esigenze dei suoi *stakeholder*. Da un lato, infatti, il Gruppo è parte attiva della vita e delle scelte dei suoi portatori d'interesse, e dall'altro ne è a sua volta influenzato.

Il Gruppo, in coerenza con quanto enunciato nel *Codice Etico*, ha individuato i suoi principali *stakeholder* attraverso analisi di benchmark e analisi interne che hanno visto il coinvolgimento dei Responsabili delle Funzioni che intrattengono relazioni con gli stessi.

Le classi di *stakeholder* individuati sono:

- Dipendenti e collaboratori;
- Clienti;
- Soci/Azionisti;
- Stato, Istituzioni e Comunità locale;
- Fornitori.



Tale individuazione trova ampio riscontro nella quotidiana operatività del Gruppo che vede un coinvolgimento continuo degli *stakeholder*, sia in occasione degli specifici adempimenti previsti dalla legge (es. Assemblea dei Soci, confronti con le Organizzazioni sindacali, ecc.) che per prassi consolidate (es. Indagini varie di *Customer Satisfaction*, *Meeting* con i dipendenti, collaboratori, Incontri tematici, ecc.).

## 10 Analisi di materialità

Per la definizione delle tematiche maggiormente rilevanti per il Gruppo, è stato adottato il principio di materialità, enunciato dalle Linee Guida GRI *Standards*, sulla base del quale un'informazione è rilevante qualora la sua omissione possa influenzare significativamente le decisioni degli utilizzatori del report.

In particolare, sono considerati rilevanti, o materiali, quegli aspetti che riflettono gli impatti economici, sociali e ambientali significativi per l'organizzazione o che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli *stakeholder*.

Il Gruppo Banca Popolare Pugliese ha realizzato la sua analisi di materialità con l'obiettivo di individuare i temi rilevanti, per sé e per gli *stakeholder*, ovvero quei temi che influiscono in modo significativo sulla capacità di creare valore nel breve, medio e lungo periodo.

Lo sviluppo dell'analisi di materialità è stato condotto attraverso un processo strutturato, articolato a sua volta in diverse fasi, che hanno previsto l'attività di identificazione, selezione, prioritizzazione e validazione dei temi materiali. Le tematiche rilevanti ai fini della sostenibilità sono state, infine, posizionate all'interno di una mappa a due dimensioni (*matrice di materialità*) rappresentative, da un lato, della rilevanza che tali aspetti hanno sull'organizzazione e, dall'altro, delle aspettative e priorità degli *stakeholder*.

Il processo di valutazione delle aspettative degli stakeholder nell'ambito dell'analisi di materialità ha visto, come primo anno, l'ascolto e la valutazione della percezione dei responsabili di diverse funzioni aziendali, e in particolare di coloro che intrattengono relazioni formali e/o informali con gli stessi, e l'esito di analisi di documentazioni/attività di *stakeholder engagement* già esistenti all'interno della banca (*Customer Satisfaction* varie, Accordi e volantini sindacali, ecc..) e di *media analysis*.



### Processo di identificazione delle tematiche rilevanti

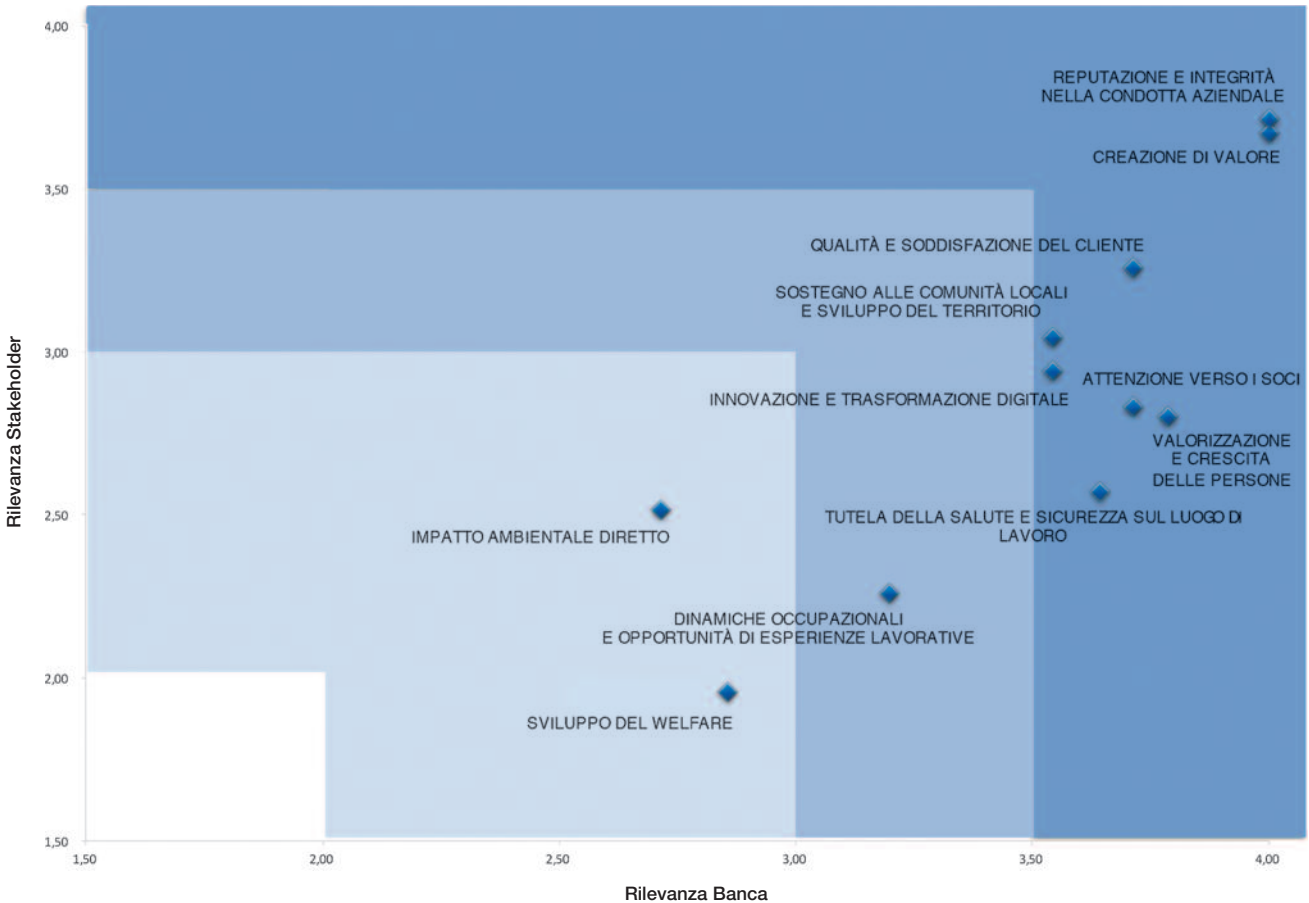
Il processo di individuazione dei temi rilevanti, in coerenza con le indicazioni/linee guida fornite dalle Linee Guida GRI *Standards*, si è articolato nelle seguenti fasi:

1. *Individuazione delle tematiche di sostenibilità potenzialmente rilevanti*, attraverso l'analisi di documenti interni, analisi di *benchmarking* su altri gruppi bancari, nonché analisi di documenti e linee guida sulla rendicontazione di sostenibilità nel settore finanziario.
2. *Selezione e categorizzazione dei temi materiali*, partendo dalla *long list* di tematiche di sostenibilità individuate nella fase precedente, è stata definita con l'interessamento delle Funzioni Aziendali, una *short list* di tematiche di sostenibilità rilevanti.
3. *Prioritizzazione dei temi materiali*, realizzata attraverso questionari sottoposti ai Responsabili delle Funzioni Aziendali che intrattengono relazioni con gli stakeholder individuati secondo la prospettiva della Banca, intesa come entità nel suo complesso, e dei singoli *stakeholder* rilevanti specificatamente individuati.
4. *Revisione, Condivisione e Approvazione del processo e dei risultati con gli Organi e i Comitati preposti* (Direzione Generale, Comitato Interno Controlli e Rischi, Consiglio di Amministrazione, Comitato Consiliare e Collegio Sindacale).



## Matrice di materialità 2017

Di seguito i temi che risultano rilevanti per il Gruppo e per i suoi *stakeholder*.



Le tematiche rilevanti su cui si focalizzerà, quindi, la rendicontazione sono quelle al di sopra della soglia di materialità definita e nel seguito elencate:

- *Reputazione e integrità nella condotta aziendale;*
- *Creazione di valore;*
- *Qualità e soddisfazione del cliente;*
- *Valorizzazione e crescita delle persone;*
- *Attenzione verso i Soci;*
- *Sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio;*
- *Innovazione e trasformazione digitale;*
- *Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro.*

Saranno, inoltre, oggetto di trattazione i temi:

- *“Impatto ambientale diretto”,* che seppur al di sotto della soglia di materialità, considerata l'attività a basso impatto ambientale svolta dal Gruppo, consente di rispondere alle specifiche richieste del D.Lgs. 254/2016 in materia ambientale;
- *“Sviluppo del welfare” e “Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative”,* in quanto il Gruppo riconosce l'alta valenza sociale ad essi collegata.

## Perimetro di impatto delle tematiche rilevanti

TEMI MATERIALI	PERIMETRO D'IMPATTO	
	Interno	Esterno/Stakeholder
Reputazione e integrità nella condotta aziendale	Gruppo BPP	Tutti
Creazione di valore	Gruppo BPP	Tutti
Qualità e soddisfazione del cliente	Gruppo BPP	Clienti, Comunità locali e Istituzioni
Valorizzazione e crescita delle persone	Gruppo BPP	Dipendenti e collaboratori, Clienti, Soci/Azionisti
Attenzione verso i Soci	Gruppo BPP	Soci/Azionisti
Sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio	Gruppo BPP	Comunità locali e Istituzioni, Soci/Azionisti
Innovazione e trasformazione digitale	Gruppo BPP	Dipendenti e collaboratori, Clienti, Soci/Azionisti
Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Gruppo BPP	Dipendenti e collaboratori, Clienti, Soci/Azionisti
Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative	Gruppo BPP	Comunità locali, Dipendenti e collaboratori
Impatto ambientale diretto	Gruppo BPP	Comunità locali
Sviluppo del welfare	Gruppo BPP	Dipendenti e collaboratori

Nel seguito si riportano le tematiche individuate, in ordine di materialità.

## 11 Reputazione e integrità nella condotta aziendale



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

[Codice Etico BPP]

Il Gruppo è consapevole che il successo di un'impresa – e a maggior ragione di un'istituzione finanziaria – si fonda, oltre che su oggettivi parametri economici, su valori quali la trasparenza, l'integrità, il rigore e la lealtà, ed ha come obiettivo cardine quello di mantenere nel tempo un comportamento giuridicamente ed eticamente corretto nei confronti di tutti i propri *stakeholder* sia interni sia esterni.

Tale tematica, considerata la più rilevante si declina in una serie di tematiche che hanno come minimo comune multiplo il tema del **rispetto**:

- **rispetto della normativa interna ed esterna con particolare attenzione a corruzione, riciclaggio, finanziamento del terrorismo, trasparenza;**
- **rispetto dell'ambiente;**
- **rispetto delle persone.**

Le differenti declinazioni sono singolarmente trattate nei successivi sottoparagrafi.

### Codice Etico e Modello di Organizzazione e Gestione

Il Gruppo si è dotato di un *Codice Etico* e di un Modello di Organizzazione e Gestione al fine di assicurare una gestione orientata alla legalità e alla trasparenza. Tali documenti rappresentano il sistema di presidio e prevenzione adottati dal Gruppo.





La Capogruppo Banca Popolare Pugliese ha adottato volontariamente dal 2000 il *Codice Etico* che, partendo dall'esplicitazione della missione e della visione aziendale, individua i destinatari e i "valori" o "principi guida" che ispirano l'attività del Gruppo.

Il *Codice Etico* rappresenta la sintesi e il momento più alto di espressione dei valori aziendali che caratterizzano lo stile e tutta la vita del Gruppo. Anche le attività regolamentate direttamente dallo Statuto rispettano i suoi principi. Destinatari del *Codice Etico* sono gli amministratori, i sindaci, i dirigenti, i dipendenti e tutti i collaboratori, comunque denominati, legati alla Banca da un rapporto contrattuale, anche a tempo determinato. In particolare, i componenti del Consiglio di Amministrazione sono tenuti ad ispirarsi ai principi del Codice in qualsiasi decisione o azione relativa alla gestione d'impresa. In base ad una specifica disposizione, il Gruppo consegna ai terzi con cui instaura rapporti contrattuali una copia del *Codice Etico*, per esplicitare, fin dalla fase preliminare i principi su cui intende sia improntato il rapporto stesso. Le infrazioni al Codice comportano l'applicazione di sanzioni disciplinari, di tipo penale, civile o amministrativo. Il *Codice Etico* istituisce il Comitato Etico, che ha il compito di vigilare sul rispetto dello stesso, relazionando annualmente al Consiglio di Amministrazione sull'applicazione del medesimo.

Il Codice si propone di contribuire ad attuare la politica di responsabilità sociale del Gruppo, 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 e i suoi eventuali aggiornamenti vengono approvati dal Consiglio di Amministrazione della Banca Popolare Pugliese che, in qualità di Capogruppo li trasmette alla controllata Bpp Service S.p.A., invitandola ad adottarli orientando le proprie attività ai medesimi principi e valori.

Per assicurarne maggiore fruibilità e agevolarne una lettura partecipe, il *Codice Etico* è stato pubblicato sulla Intranet aziendale e distribuito a ciascuno dei destinatari.

Il *Codice Etico* 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 di Organizzazione e Gestione di cui al D.Lgs. 231/2001, approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo Banca Popolare Pugliese.

Il Modello di Organizzazione e Gestione della Banca Popolare Pugliese è rappresentato dal complesso di norme, regole, procedure e protocolli che essa adotta per disciplinare la sua attività e rendere questa conforme alle disposizioni di legge o aventi forza di legge e a quelle delle Autorità amministrative o di vigilanza (es. Banca d'Italia, Consob, Garante della privacy, ecc.) e viene sottoposto a periodiche revisioni per esigenze di adeguamento a variazioni intervenute nella normativa di riferimento ovvero a modifiche dei processi organizzativi aziendali.

Il Modello organizzativo viene portato a conoscenza di tutti i destinatari mediante la diffusione della normativa aziendale con i mezzi dalla stessa normativa previsti. È dovere

di tutti i destinatari conoscere, applicare e far osservare il modello organizzativo della Banca Popolare Pugliese.

Per ritenere completo e idoneo il modello si è provveduto all'istituzione dell'Organismo di Vigilanza e ad un sistema disciplinare e sanzionatorio integrato in relazione ai comportamenti che integrano le fattispecie previste dal D.Lgs. n. 231/2001 o che comportano il rischio di consentire o facilitare la loro commissione.

L'Organismo di Vigilanza, che opera secondo un regolamento proprio (*Regolamento dell'Organismo di Vigilanza*), è composto da cinque membri, nominati dal Consiglio di Amministrazione della Banca. In particolare, sono membri dell'Organismo di Vigilanza:

- un Consigliere di Amministrazione della Banca, indipendente, privo di poteri esecutivi;
- il Direttore Operativo;
- il Responsabile della Funzione Internal Audit;
- il Responsabile della Funzione Legale;
- un Avvocato, iscritto nel relativo albo professionale, particolarmente esperto in diritto penale.

Tra i compiti riconosciuti all'Organismo vi è quello di vigilare affinché sia ampia e diffusa la conoscenza del *Codice Etico*, del Modello Organizzativo e, in genere, di tutta la normativa interna presso i soggetti individuati dall'art. 5 del D.Lgs. n. 231/2001 e di segnalare al Consiglio di Amministrazione, al Collegio Sindacale e alla Direzione Generale le eventuali carenze al riguardo, suggerendo le iniziative idonee a dare la massima diffusione a tale conoscenza. Esso riceve le eventuali informative che denunciano violazioni o sospette violazioni dei modelli organizzativi o segnalano anomalie o situazioni di criticità o di rischio e, dopo averle sottoposte a verifica, relaziona per iscritto al Consiglio di Amministrazione, inoltrando le informazioni di cui dispone, utili alla contestazione e all'instaurazione dell'eventuale procedimento disciplinare e suggerendo le altre iniziative che ritiene opportune.

Banca Popolare Pugliese si è dotata di sistemi interni volti a permettere la segnalazione da parte del personale di atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria (*Whistleblowing Policy*). Un sistema interno di segnalazione delle violazioni rappresenta uno strumento di prevenzione e di correzione che favorisce e tutela il comportamento positivo del dipendente che, venuto a conoscenza di illiceità o illegittimità di comportamento di un soggetto operante nell'azienda, decide di segnalare atti o fatti presso gli organi preposti. La segnalazione di una violazione è quindi un atto di manifestazione di senso civico, attraverso cui il segnalante contribuisce all'emersione e alla prevenzione di rischi e situazioni pregiudizievoli e per la Banca e per il Gruppo.

Nel 2017 non sono pervenute segnalazioni tramite il canale *Whistleblowing* né segnalazioni di violazione del *Codice Etico*.



## Rispetto delle norme (*compliance*)

Il rischio di non conformità alle norme è il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative esterne e interne. Al riguardo il Gruppo ha adottato una politica tesa ad assicurare la conformità della condotta di tutti i dipendenti e collaboratori, nonché dei processi e delle procedure, a leggi e regolamenti comunitari e nazionali e a norme professionali, al *Codice Etico* e ai Codici di Condotta della Società e alle politiche del Gruppo.

La Funzione di Conformità è responsabile di presidiare, secondo un approccio basato sul rischio, il rischio di non conformità alle norme di etero e autoregolamentazione con riguardo a tutta l'attività aziendale e del Gruppo.

Per la gestione del rischio di non conformità la Funzione fa riferimento alle migliori pratiche di settore e rispetta i principi dell'attività bancaria improntati all'etica e alla responsabilità sociale, allo scopo di garantire la salvaguardia della fiducia degli investitori e la tutela della stabilità del Gruppo stesso.

La Funzione di Conformità dipende direttamente dal Consiglio di Amministrazione – il quale nomina il Responsabile, sentito il Collegio Sindacale – ed è in possesso dei requisiti di autorevolezza, indipendenza e professionalità che le consentono di operare in assoluta autonomia e avere accesso a tutte le informazioni rilevanti per lo svolgimento delle proprie attività di controllo.

Nell'ambito del "Sistema dei Controlli Interni" ("SCI") definito dalla Banca d'Italia, la Funzione è collocata tra le funzioni di controllo di secondo livello; essa presidia, pertanto, il rischio di non conformità alle norme mediante la valutazione *ex ante* delle Policy e dei Regolamenti aziendali, nonché della normativa interna in emanazione predisposta dalla Funzione Organizzazione e dalle altre Funzioni interessate su argomenti non contemplati da Policy e Regolamenti. La Funzione, inoltre, esprime le proprie valutazioni anche in occasione dell'introduzione di progetti innovativi che la Banca intenda intraprendere (l'introduzione di nuovi prodotti/servizi o l'entrata in nuovi mercati).

Il modello organizzativo prescelto è quello accentrato con identificazione di "Presidi specializzati" (c.d. "funzioni specialistiche") e "Incaricati aziendali" della Funzione di Conformità. Ne consegue che l'area di competenza presidiata comprende tutte le norme che disciplinano le attività svolte e i servizi prestati dalla Banca e dalla società del Gruppo.

Al riguardo, la Funzione identifica nel continuo le norme applicabili al Gruppo e ne valuta l'impatto sui processi e le procedure aziendali; essa è direttamente responsabile della gestione del rischio di non conformità per le norme che hanno maggiori riflessi sui rapporti con la clientela, ossia quelle che riguardano:

- l'esercizio dell'attività bancaria e di intermediazione;
- la gestione dei conflitti di interesse;
- la trasparenza nei confronti della clientela e, più in generale, la disciplina posta a tutela del consumatore.

La Funzione opera sulla base di un piano annuale di attività, sottoposto ad approvazione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, nel quale sono identificati i principali rischi cui è esposto il Gruppo e sono programmati i relativi interventi di verifica. Con cadenza almeno annuale la Funzione presenta ai vertici aziendali una relazione sull'attività svolta, le verifiche effettuate, i risultati emersi, i punti di debolezza rilevati e gli interventi proposti per la loro rimozione.

### Corruzione, riciclaggio e finanziamento al terrorismo

La corruzione rientra nei “reati presupposto” rientranti nell'ambito di applicazione del D.Lgs. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa delle imprese. Con l'adozione del Modello di Organizzazione e Gestione, di cui si è specificato nel paragrafo precedente, il Gruppo ha stabilito regole e procedure atte a presidiare e prevenire il rischio di corruzione in tutte le sue forme. Il *Codice Etico* stigmatizza sia condotte di condizionamento della controparte che condotte tese ad assecondare possibili condizionamenti provenienti dall'esterno.

Come anticipato in precedenza, il Gruppo garantisce la diffusione del *Codice Etico* e del Modello Organizzativo a tutti i destinatari verificando periodicamente che il modello organizzativo sia da tutti conosciuto e che tale conoscenza sia estesa ai nuovi dipendenti o collaboratori.

Ulteriori misure di prevenzione sono rappresentate:

- dall'assetto organizzativo e funzionale, che prevede il riparto delle competenze tra strutture deputate a proporre la spesa o l'iniziativa e strutture deputate ad autorizzarla;
- dal sistema delle deleghe di poteri, che prevede limiti deliberativi in capo ai diversi organi e Unità Organizzative;
- dai controlli ai vari livelli.

Essi sono finalizzati a prevenire anche i rischi reputazionali.

Altri presidi specifici sono previsti per le Funzioni Tesoreria Enti, Personale (per i contributi alla formazione), Crediti e Servizi alle Imprese (per i crediti speciali e i finanziamenti agevolati), la Funzione Contabilità e Bilancio (per gli adempimenti fiscali) in quanto aree a rischio, poichè settori deputati ad intrattenere rapporti con la Pubblica Amministrazione per le più diverse esigenze.

Con riferimento al rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, il Gruppo si è dotato di apposita Policy che definisce gli orientamenti strategici e le politiche di governo dei rischi ad esso associati. I principi contenuti nella Policy sono dettagliati in processi e procedure volti ad assicurare la conformità alla normativa antiriciclaggio, rilevanti anche ai fini del “Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001”.





Per rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo si intende la possibilità per il Gruppo Banca Popolare Pugliese di restare coinvolto, anche inconsapevolmente, in attività di reintroduzione all'interno del sistema finanziario di proventi derivanti da attività illecite o in attività finalizzate al compimento di uno o più delitti con finalità terroristiche che possono generare danni reputazionali e perdite economiche non connaturati con gli obiettivi aziendali.

Il Gruppo contrasta il rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo attraverso l'insieme dei controlli di primo livello presenti nelle procedure informatiche (controlli automatici) o effettuati dalle singole Unità operative, dai controlli di gestione del rischio a carico delle Funzioni Antiriciclaggio e Risk Management (controlli di secondo livello) e da quelli posti in essere dalla Funzione Internal Audit su efficacia e adeguatezza dell'intero sistema dei controlli interni (controlli di terzo livello).

La gestione del rischio è attribuita alla Funzione Antiriciclaggio, costituita nell'ambito della Funzione di Conformità, della quale assume i medesimi requisiti di indipendenza, autorevolezza e professionalità che le consentono di avere accesso a tutte le informazioni rilevanti. La Funzione Antiriciclaggio è sottoposta gerarchicamente al Consiglio di Amministrazione e svolge le attività di propria competenza anche con riferimento alla controllata Bpp Service S.p.A.

Le principali mansioni assegnate alla Funzione riguardano l'esame delle norme di etero regolamentazione e la valutazione del loro impatto sui processi e le procedure aziendali, l'analisi preventiva della normativa di auto regolamentazione, la verifica dell'idoneità del sistema dei controlli interni posti a presidio dei rischi e il supporto nella predisposizione di adeguati piani di formazione tesi al conseguimento di una "cultura aziendale" di prevenzione del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.

La metodologia di valutazione dei suddetti rischi, in analogia con quanto già avviene per la Funzione di Conformità, è basata sullo strumento del "*compliance risk assessment*". Gli esiti delle attività di controllo effettuate sono comunicati con periodicità trimestrale/semestrale e annuale al Consiglio di Amministrazione, al Collegio Sindacale e al Direttore Generale, salvo che non emergano fatti che richiedono un'informativa tempestiva.

La Funzione provvede nel continuo all'analisi, revisione e implementazione sulle procedure organizzative e informatiche adottate per eseguire gli obblighi previsti nei provvedimenti emanati dall'Autorità di Vigilanza in materia di adeguata verifica della clientela e di conservazione delle informazioni e registrazione nell'archivio unico informatico. Sempre nell'ambito del controllo costante del rischio di riciclaggio, con l'ausilio di apposite procedure informatiche, verifica le valutazioni espresse dai Responsabili delle Filiali e li coadiuva nel processo di adeguata verifica rafforzata della clientela.

La Funzione, inoltre, provvede a trasmettere mensilmente all'Unità di Informazione Finanziaria (UIF) i dati aggregati statistici ("S.AR.A") estratti dalle registrazioni nell'archivio unico informatico.

Le verifiche sopra descritte sono funzionali a consentire alla Banca di approfondire la conoscenza dei propri clienti e migliorare il monitoraggio della loro esposizione al rischio di riciclaggio, modulando nei loro confronti le azioni di verifica secondo “l’approccio basato sul rischio” previsto dalla normativa.

Tali controlli sono propedeutici e funzionali alle attività di “collaborazione attiva”, che vede tutti gli operatori della Banca impegnati nell’obbligo di segnalare alle autorità competenti situazioni che si sospettano possano essere collegate ad attività illecite.

Particolarmente rilevanti, ai fini della prevenzione degli illeciti previsti dal D.Lgs. n. 231/2001, sono i corsi annuali organizzati dalla Capogruppo per tutti i dipendenti del Gruppo, aventi ad oggetto il contenuto e le implicazioni di tale decreto: i comportamenti e le accortezze che occorre adottare per non incorrere, sia pure involontariamente, in responsabilità e le sanzioni amministrative applicabili alla Banca e quelle disciplinari, irraggiungibili al personale che viola il modello organizzativo.

Rilevanti pure i corsi finalizzati ad un consapevole contrasto dei fenomeni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, anch’essi periodici ed estesi a tutto il personale.

Nel 2017 sono state effettuate 1.650 ore di formazione in materia di “Antiriciclaggio e formazione su procedure anticorruzione dell’organizzazione” con il coinvolgimento di 241 dipendenti. L’introduzione della IV Direttiva Antiriciclaggio e le novità operative hanno consentito di dedicare gran parte della formazione Antiriciclaggio alle figure denominate “Gestori della Relazione”, ovvero Responsabili di Filiale, Consulenti Senior e Gestori Imprese. Corposi, inoltre, sono stati gli aggiornamenti sul tema in oggetto, rivolti ai collaboratori delle Funzioni Centrali coinvolte, nonché i seminari organizzati per i Responsabili di Funzione Centrale.

*Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione*

	2017	% su totale categoria	2016	% su totale categoria
<b>Numero dipendenti partecipanti</b>	<b>241</b>	<b>27,4%</b>	<b>362</b>	<b>40,4%</b>
Uomini	175	30,3%	177	29,7%
Donne	66	21,9%	185	61,7%
Dirigenti	11	78,6%	1	6,3%
Quadri direttivi	101	36,9%	21	7,5%
Aree professionali	129	21,9%	340	56,6%

Nel 2017 non sono stati accertati casi di corruzione.

Infine, come previsto dal *Codice Etico*, “non sono consentiti riconoscimenti di benefici di qualsiasi genere, direttamente o indirettamente, a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, nonché a loro rappresentanti e candidati che possano, in qualche modo, essere ricondotti all’intenzione aziendale di favorirli”.



## Pratiche commerciali

Per sviluppare con la propria clientela relazioni economiche durature, basate su fiducia e soddisfazione reciproca, l'attività commerciale è costantemente improntata a una rigorosa etica professionale, orientata alla correttezza sostanziale delle relazioni e impegnandosi 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.

La Funzione Conformità, nell'ambito delle sue attività, controlla l'adeguatezza e l'efficacia delle misure poste in essere per garantire l'adempimento degli obblighi di correttezza e trasparenza nella relazione con i clienti, ivi compresa la prevenzione dei conflitti di interesse. In tale contesto, la Funzione provvede direttamente anche all'istruttoria delle operazioni sospette di "abusi di mercato" – tesa ad identificare eventuali situazioni rilevanti in tema di "insider trading" (utilizzo di informazioni privilegiate da parte di soggetti in possesso di dati riservati non di pubblico dominio) e di "manipolazione di mercato" (comportamenti tesi ad incidere sulla regolare formazione dei prezzi dei titoli) – e all'eventuale proposta di segnalazione alla CONSOB.

Il Gruppo pone particolare attenzione al collocamento di prodotti finanziari complessi e, più in generale, dei prodotti finanziari. All'interno del documento "*Policy commerciale in materia di distribuzione dei prodotti finanziari*", redatta in linea con le previsioni e raccomandazioni normative in materia, la Banca definisce regole di trasparenza, di correttezza, di qualità del prodotto e di tutela del cliente nell'offerta di strumenti finanziari.

La Banca commercializza alla clientela retail le tipologie di prodotti a complessità non elevata se ritenute coerenti o strutturalmente adatte al target di clientela e attraverso l'adozione di tutti i presidi organizzativi e procedurali necessari previsti nell'ordinaria valutazione di adeguatezza/appropriatezza, inserite in apposita "*grey list*".

A tal fine, la Banca non commercializza ai clienti al dettaglio le tipologie di prodotti:

- a complessità molto elevata, i quali sono inseriti in apposita "*black list*"; detti prodotti potranno essere utilizzati esclusivamente nella prestazione del servizio di gestione patrimoniale su base individuale;
- non coerenti o strutturalmente non adatti al proprio target di clientela, in base alle valutazioni effettuate.

La Banca, inoltre, qualora non sia in possesso di informazioni sufficienti a valutare le principali caratteristiche e i rischi del prodotto, non provvede alla sua distribuzione.

Tutte le iniziative promozionali sono sottoposte al vaglio delle strutture competenti, per garantire il rispetto delle normative interne ed esterne in vigore. Nel secondo semestre 2017 la Banca ha formalizzato la "*Policy sulla comunicazione esterna*", in cui sono esplicitati gli obiettivi e i contenuti della comunicazione esterna, individuando i canali che possono essere utilizzati. Una corretta, completa e tempestiva comunicazione rappresenta per la Banca un adempimento agli obblighi di trasparenza nei confronti di coloro

che intrattengono rapporti di qualsiasi genere con l'Azienda e un fattore strategico per il suo sviluppo e per la sua affermazione, anche in termini reputazionali, sui mercati creditizi in generale e su quelli dei territori in cui opera in particolare.

Il governo e il controllo dei flussi di comunicazione e/o informazione costituiscono il presupposto necessario a:

- rendere conto delle attività della Banca, come attore del mercato e del territorio;
- attrarre risorse esterne (soci, clienti, risorse umane con competenze distintive, partnership strategiche);
- creare consenso intorno alla Banca, rafforzandone l'identità percepita e generando un vantaggio competitivo.

Le iniziative di comunicazione comprendono le seguenti tipologie:

- **comunicazione istituzionale:** volta alla promozione del brand con la finalità di affermare e consolidare nel tempo una relazione di fiducia, attenzione e comprensione tra la Banca e l'ambiente esterno (comunità locali, enti pubblici, associazioni, istituzioni finanziarie, istituzioni accademiche e scientifiche, opinion leader, stakeholder, organi di informazione, ecc.), in grado di esercitare un'influenza sul raggiungimento degli obiettivi aziendali. La stessa si realizza attraverso la valorizzazione dell'immagine dell'Azienda, anche disgiuntamente dall'attività produttiva, e utilizza tutti i canali di comunicazione ritenuti idonei allo scopo;
- **comunicazione commerciale:** costituita dall'insieme degli strumenti di comunicazione che la Banca utilizza per gestire le relazioni con il mercato e per trasformare il potenziale cliente in cliente effettivo, rispetto ad un determinato prodotto, servizio o canale. L'efficace realizzazione di tale forma di comunicazione prevede un costante presidio e aggiornamento degli obiettivi da raggiungere, dei canali di comunicazione e di distribuzione da utilizzare e dei segmenti di clientela a cui rivolgersi.

Tali iniziative sono diffuse, secondo gli obiettivi e i destinatari che si vogliono raggiungere, mediante i canali di cui attualmente è previsto l'utilizzo:

- Media: giornali, riviste, radio e televisione;
- Mezzi di visualizzazione: cartelloni pubblicitari, insegne e manifesti, monitor Filiale, totem;
- Attività promozionali e benefiche: attività di promozione e diffusione del *brand* della Banca e iniziative configurabili come benefiche;
- Eventi istituzionali: costituiti da eventi organizzati o sostenuti dalla Banca nel corso dei quali sono trattati temi di interesse aziendale oppure nei quali viene promosso il *brand* BPP;
- Eventi commerciali: costituiti da eventi organizzati o sostenuti dalla Banca, nel corso dei quali sono trattati temi di interesse commerciale;
- Sito Internet aziendale [www.bpp.it](http://www.bpp.it) e applicazione web (*app BPP*): pagine web correlate, struttura ipertestuale di documenti per la diffusione di propri messaggi istituzionali, commerciali e promozionali.



A partire dall'inizio del 2018 sarà avviato l'utilizzo di un nuovo canale di comunicazione, rappresentato dai *social network*, in cui sono pubblicati contenuti testuali, immagini, video e audio aventi ad oggetto comunicazione di tipo istituzionale, e in cui l'utente finale (cliente/non cliente) e la Banca interagiscono in una comunicazione bidirezionale.

Nel corso del 2016 e 2017 non ci sono stati provvedimenti sanzionatori per violazione della normativa relativamente ai processi di comunicazione.

## Trasparenza

La Banca d'Italia ha emanato specifiche disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, che definiscono standard minimi e generali di redazione dei documenti informativi predisposti per la clientela e introducono per gli intermediari bancari e finanziari, anche per la commercializzazione dei servizi bancari tradizionali, obblighi di natura organizzativa ovvero di controllo per il rispetto della disciplina di trasparenza e la correttezza nei rapporti con il cliente.

La normativa interessa la fase della raccolta delle informazioni necessarie per scegliere la Banca con cui operare, la fase di instaurazione del rapporto con la stipula di uno o più contratti e quella dell'effettuazione di operazioni e l'utilizzo dei servizi; le norme sulla trasparenza disciplinano:

- la pubblicità e l'informazione precontrattuale;
- la forma e il contenuto dei contratti;
- le comunicazioni alla clientela relativamente alle operazioni e ai servizi disciplinati dal Testo Unico Bancario offerti ai Clienti dalle Banche, anche fuori sede e mediante tecniche di comunicazione a distanza.

Il Gruppo, in ossequio ai principi e alle regole enunciate nelle Disposizioni di Vigilanza e dal Testo Unico Bancario, e considerate le proprie caratteristiche dimensionali e la propria struttura organizzativa (nel rispetto del principio di proporzionalità), la complessità dei prodotti offerti e le tecniche di commercializzazione usate e le diverse tipologie dei Clienti, ha posto in essere una serie di interventi al fine di supportare tutti gli Operatori del Gruppo nella corretta attuazione dei processi operativi in materia di Trasparenza. È stato così emanato il Testo Unico sulla Trasparenza Bancaria in Banca Popolare Pugliese, che comprende tutta la normativa esterna e interna in materia di Trasparenza Bancaria.

In adempimento alle disposizioni di Banca d'Italia, la Banca organizza corsi di formazione sulla normativa sia di autoregolamentazione sia di etero regolamentazione, tenendo conto degli aggiornamenti normativi intervenuti di volta in volta e dei nuovi prodotti che la Banca inserisce nel proprio catalogo.

Tutto il personale destinatario dei predetti corsi è tenuto a parteciparvi, a prendere buona nota delle regole in essi esposti e a porre in essere, nello svolgimento dell'attività quotidiana, gli accorgimenti richiesti. La Banca si serve altresì dell'emanazione di apposite circolari/co-





municazioni/regolamenti per richiamare l'attenzione e la sensibilità dei dipendenti e, in particolar modo, degli addetti alla rete di vendita, ad osservare scrupolosamente le regole previste dall'Istituto in materia di commercializzazione dei propri prodotti.

Nel corso del 2016 e del 2017 non ci sono stati provvedimenti sanzionatori per violazione della normativa in materia di trasparenza di prodotti e servizi nelle relazioni con la clientela.

### Rispetto delle persone (non discriminazione) e libertà di associazione



Come esplicitato dal *Codice Etico*, "la Banca ripudia qualsiasi pratica discriminatoria nella selezione e gestione del Personale in base al sesso, età, credo religioso o politico e militanza sindacale, nonché ogni forma di nepotismo e favoritismo".

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

Tutti i processi di gestione del personale, a partire dalla selezione e assunzione e lungo tutta l'evoluzione del rapporto di lavoro, sono improntati al rispetto dei principi di non discriminazione e pari opportunità. Particolare attenzione in tal senso viene dedicata alla gestione delle diversità, in particolare dal punto di vista delle disabilità e delle parità di genere.

#### Suddivisione del personale dipendente per indicatori di diversità

Numero	2017						2016					
	Totale	% comp.	Uomini	% comp.	Donne	% comp.	Totale	% comp.	Uomini	% comp.	Donne	% comp.
<b>Dipendenti</b>	<b>878</b>	<b>100%</b>	<b>577</b>	<b>66%</b>	<b>301</b>	<b>34%</b>	<b>896</b>	<b>100%</b>	<b>596</b>	<b>67%</b>	<b>300</b>	<b>33%</b>
<i>per fasce d'età</i>												
< 30 anni	10	1,1%	6	1,0%	4	1,3%	16	1,8%	9	1,5%	7	2,3%
30-50	411	46,8%	230	39,9%	181	60,1%	425	47,4%	246	41,3%	179	59,7%
> anni 50	457	52,1%	341	59,1%	116	38,5%	455	50,8%	341	57,2%	114	38,0%
<i>per titolo di studio</i>												
Laurea	377	42,9%	215	37,3%	162	53,8%	373	41,6%	217	36,4%	156	52,0%
Scuola media superiore	463	52,7%	327	56,7%	136	45,2%	483	53,9%	342	57,4%	141	47,0%
Altro	38	4,3%	35	6,1%	3	1,0%	40	4,5%	37	6,2%	3	1,0%
<i>appartenenza categorie protette</i>	<b>72</b>	<b>8,2%</b>	<b>60</b>	<b>10,4%</b>	<b>12</b>	<b>4,0%</b>	<b>73</b>	<b>8,1%</b>	<b>61</b>	<b>10,2%</b>	<b>12</b>	<b>4,0%</b>

L'impegno verso le categorie svantaggiate è garantito attraverso l'inserimento di personale appartenente alle categorie protette. Al 31 dicembre 2017 sono 72, di cui 48 disabili.

Negli ultimi anni è aumentata, inoltre, la presenza femminile nel Gruppo, che al 31.12.2017 si attesta al 34,28%, in incremento rispetto al 33,48% del 2016. La componente femminile rappresenta, inoltre, il 47% degli assunti nell'anno.



Il Gruppo nel corso del 2017 non ha ricevuto segnalazioni di episodi discriminatori inerenti al Personale né segnalazioni di violazione del *Codice Etico*.

In relazione al personale del Gruppo, la libertà di associazione e contrattazione collettiva è garantita nel rispetto della normativa nazionale e non vi è alcuna restrizione alla libertà di associazione e partecipazioni ad Organizzazioni sindacali.

In particolare, con le Organizzazioni sindacali si è raggiunto un accordo che prevede l'istituzione di un referente aziendale individuato nel Responsabile della Funzione Personale e di un processo di comunicazione che consente ad ogni dipendente di segnalare eventuali comportamenti che prediligano il raggiungimento del risultato economico a scapito di valori fondamentali quali l'etica, la responsabilità, la fiducia, l'integrità e la trasparenza.

Nel corso del 2017 le relazioni industriali di Banca Popolare Pugliese si sono svolte, come richiesto dalle OO.SS. presenti in Azienda, su tavoli sindacali separati.

La maggior parte degli incontri ha riguardato le informative sullo stato avanzamento lavori dei progetti di piano strategico, necessarie per consentire al sindacato di valutare le eventuali ricadute sul personale. Altri argomenti affrontati hanno riguardato le ricadute sull'attività di filiale di alcuni processi richiesti da normative specifiche (es. antiriciclaggio) e altri argomenti di carattere diverso, come la chiusura differenziata delle filiali.

La Delegazione Sindacale della Capogruppo e gli Organismi Sindacali Aziendali hanno siglato, nel corso del 2017, i seguenti accordi:

- accordo per equiparare sia il ruolo di Consulente Famiglie a quello di Consulente Junior che quello di Assistente alla Clientela all'Operatore Unico ai fini dell'applicazione del contratto integrativo aziendale;
- accordo per il posticipo dal 30.04.2017 al 31.05.2017 della consegna dei giudizi professionali relativi all'anno 2016;
- accordo sull'erogazione del premio aziendale relativo all'anno 2016;
- integrazione all'accordo siglato nel 2016 sulle politiche commerciali con la quale si è prevista l'istituzione di un referente aziendale e di un processo attraverso il quale ogni dipendente può segnalare comportamenti che non coniughino gli obiettivi di risultato economico con i valori etici fondamentali come la dignità, la responsabilità, la fiducia, l'integrità e la trasparenza.
- accordo per la chiusura della filiale di Mirabello Sannitico, per la quale non si sono verificate ricadute sul personale.

Nel corso del 2017, inoltre, ci sono state 6 contestazioni del giudizio professionale da parte di dipendenti che hanno scelto di farsi assistere dal proprio sindacalista di riferimento. Solo una contestazione si è conclusa con l'accoglimento del ricorso e con la conseguente rettifica del giudizio.

Il tasso di sindacalizzazione si attesta all'80% dei dipendenti.

## Rispetto dell'ambiente

Pur non svolgendo attività a forte impatto ambientale, il Gruppo ha maturato negli anni una sempre maggiore sensibilità verso le tematiche e la tutela dell'ambiente che ha consentito di porre una crescente attenzione verso gli effetti dell'operatività bancaria sull'ambiente e sul clima.

Particolare attenzione in tal senso viene posta alla riduzione dei consumi, di cui si tratterà nello specifico nell'ambito della sezione dedicata [par. 20. *Impatto ambientale diretto*].

Non risultano pervenute nel corso del 2016 e del 2017 multe e sanzioni significative per non conformità con la normativa ambientale.

## 12 Creazione di valore

Il Gruppo persegue la creazione di valore sostenibile nel tempo, per gli azionisti e per tutti gli *stakeholder*, dai dipendenti alle singole comunità in cui opera, alla collettività in generale, unitamente al mantenimento di un adeguato livello di solidità patrimoniale.

Essere un Gruppo solido, con una redditività in crescita, consente di contribuire favorevolmente agli interessi degli azionisti e di tutti gli *stakeholder*.

Il Gruppo presta grande attenzione agli obiettivi reddituali, alle azioni volte al rafforzamento della solidità patrimoniale e al miglioramento del profilo di rischio e liquidità per proseguire nella distribuzione di valore sul territorio di riferimento.

Tutte le strutture aziendali sono impegnate nell'attuazione di politiche di tutela della solidità e della redditività d'impresa.

Nell'ambito dell'esercizio delle funzioni di supervisione strategica, il Consiglio di Amministrazione, tra l'altro, definisce e approva il modello di business, gli indirizzi strategici e la pensione al rischio e il Piano Strategico della Banca e le sue eventuali modifiche.

I risultati consolidati a fine 2017 vedono un utile netto pari a 10,15 milioni di euro, nonostante l'influenza di rilevanti componenti straordinarie (oneri sistemici) per 7,47 milioni di euro e rettifica dell'avviamento per 7,79 milioni, e una conseguente proposta di dividendi da destinare ai Soci pari a 7,5 centesimi di euro per azione, confermando un livello di patrimonializzazione molto solida con coefficienti su livelli largamente superiori ai requisiti normativi.

## Principali dati del Gruppo<sup>1</sup>

<i>in milioni di euro</i>	2017	2016
Raccolta Diretta	3.011	3.017
Raccolta Indiretta	1.220	1.108
Impieghi lordi verso clientela	2.490	2.543
Totale Attivo	4.095	3.902
Utile netto	10,15	9,48
Fondi Propri	349,57	338,54
CET 1/TIER 1 Capital Ratio	16,03	14,30
Total Capital Ratio	16,07	14,42



## Valore economico generato e distribuito

Il prospetto di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto permette la misurazione della ricchezza prodotta nell'ambito della gestione a vantaggio dei diversi *stakeholder*.

Il prospetto riclassifica le voci del Conto Economico secondo le istruzioni dell'ABI (Associazione Bancaria Italiana) conformemente a quanto previsto dalle linee guida GRI.

### *Prospetto di distribuzione del valore economico*

<i>in milioni di euro</i>	2017	2016
<b>Valore Economico Generato</b>	<b>137,90</b>	<b>127,67</b>
<b>Valore Economico Distribuito</b>	<b>117,30</b>	<b>111,78</b>
Fornitori	31,20	28,72
Dipendenti e collaboratori	63,56	63,27
Azionisti	4,55	4,58
Amministrazione centrale e periferica *	17,59	14,68
Collettività e ambiente	0,40	0,52
<b>Valore trattenuto</b>	<b>20,61</b>	<b>15,89</b>

\* Comprensivo oneri sistemici FITD e FRN.

L'analisi del valore aggiunto consente di ottenere una valutazione oggettiva dell'impatto economico-sociale del Gruppo, misurando la ricchezza creata a vantaggio di tutti gli *stakeholder* e rappresenta una verifica della reale portata della responsabilità sociale assunta.

Il valore trattenuto all'interno del Gruppo, determinato come differenza tra il Valore economico generato e il Valore economico distribuito, è destinato agli investimenti produttivi per consentire la crescita economica e la stabilità patrimoniale, nonché per poter garantire la creazione di nuova ricchezza a vantaggio degli *stakeholder*.

<sup>1</sup> I dati relativi ai fondi propri e ai coefficienti di vigilanza bancari fanno riferimento alla sola Capogruppo BPP, poiché, sulla base di quanto previsto dall'art. 19 del Regolamento (UE) n. 575/2013 "Ambito di applicazione del consolidamento prudenziale – Entità escluse dall'ambito di applicazione del consolidamento prudenziale" e dalla circolare Banca d'Italia n. 115 del 7/8/90 par. 1.3/1.4/1.5, il Gruppo Banca Popolare Pugliese non è più soggetto agli obblighi di segnalazione previsti dal paragrafo 1.5 della succitata circolare n. 115 dove è previsto l'esonero dalle segnalazioni consolidate dei Gruppi che presentano società controllate non significative, quale Bpp Service S.p.A.

## 13 Qualità e soddisfazione del cliente



“La clientela costituisce elemento fondamentale del patrimonio aziendale. Per consolidare la fedeltà e la stima è indispensabile che ogni rapporto sia improntato a criteri di lealtà, disponibilità, trasparenza e professionalità.”

[Codice Etico BPP]

Al 31 dicembre 2017 il numero dei clienti è pari a 237 mila circa, di cui il 93% circa rappresentato da privati, in crescita rispetto all'anno precedente. La clientela è concentrata prevalentemente (93% circa) nelle regioni di insediamento del Gruppo, e in particolare in Puglia, a conferma del forte radicamento territoriale.

### Profilo dei clienti \*

	2017		2016	
	N.ro	% comp.	N.ro	% comp.
<b>Numero dei clienti</b>	<b>236.755</b>	<b>100%</b>	<b>224.835</b>	<b>100%</b>
Privati	220.529	93,15%	208.260	92,63%
Imprese	10.853	4,58%	10.742	4,78%
Enti Istituzionali e altro	5.373	2,27%	5.833	2,59%

\* N. CDG con almeno un prodotto.

Il Gruppo, attraverso apposite policy e regolamenti, definisce le regole per lo sviluppo e la distribuzione di nuovi prodotti e la manutenzione di quelli in essere, cercando di rispondere tempestivamente con prodotti e servizi con le caratteristiche e i bisogni dei clienti e garantisce la protezione dei dati dei clienti nell'ambito della tutela della privacy. Da queste originano processi finalizzati a sostenere obiettivi di qualità, innovazione tecnologica, competitività e conformità normativa (*compliance*), in coerenza con la missione, la strategia, gli obiettivi di business del Gruppo.

I rapporti con la clientela devono essere improntati all'assoluto rispetto della normativa di legge, regolamentare e di Vigilanza e in particolare del Codice di comportamento in materia di prestazione di servizi di investimento e disposizioni sulle operazioni personali, della disciplina sul *market abuse*, delle disposizioni di legge e delle Autorità di Vigilanza in materia di antiriciclaggio, del Regolamento Interno e della Politica del Personale.

Il Gruppo, attento alle esigenze della clientela, offre una vasta gamma di prodotti destinati al soddisfacimento delle necessità di finanziamento, investimento, assicurative e di trasferimento di privati e imprese e monitora la qualità della relazione e della sua soddisfazione attraverso indagini di *Customer Satisfaction* e di mantenimento della clientela nonché attraverso l'analisi dei reclami.

### Politica commerciale e adeguatezza dell'offerta

Il Gruppo definisce il proprio portafoglio prodotti tenendo in considerazione le esigenze e le caratteristiche dei propri clienti. Le caratteristiche e i bisogni della clientela sono oggetto di rilevazione attraverso il coinvolgimento e l'ascolto della Rete (tra cui si ricorda





L'iniziativa "La Fabbrica delle Idee", attraverso la quale il personale può proporre iniziative commerciali in termini di processo e/o prodotto), attraverso analisi di *Customer Satisfaction* o analisi dei reclami nonché attraverso l'analisi dell'offerta commerciale della concorrenza. Fonte di preziose indicazioni sono anche le varie partecipazioni a osservatori e gruppi di lavoro (es. in sede ABI).

La politica commerciale del Gruppo, in linea con le linee guida del Piano Strategico 2015-2018, è indirizzata all'ottimizzazione dei processi commerciali e all'ampliamento e miglioramento dell'offerta di prodotti e servizi.

L'attività commerciale nel 2017 si è basata, principalmente, sui punti nel seguito rappresentati:

- consolidamento del modello di gestione gerarchica di Rete, avviata già nel 2016;
- potenziamento quali-quantitativo delle figure di Consulenza di Rete Filiali;
- rafforzamento e semplificazione dell'offerta di prodotti;
- completamento del processo di accentramento RSE e trasferimento di numerose attività amministrative dalla Rete;
- rafforzamento di presidio tecnologico su numerose Filiali (ATM evoluti, TARM, Firma grafometrica)
- espansione della Rete Filiali, attraverso:
  - il consolidamento delle Filiali di Molise e Abruzzo - l'ingresso delle Filiali in Benevento;
  - l'avvio della nuova Filiale di Matera;
- rafforzamento della Rete Agenti in Attività Finanziaria (AAF):
  - con incremento e consolidamento degli AAF;
  - consolidamento e sviluppo delle Agenzie Bpp Sviluppo.

Ogni nuova offerta così come ogni nuovo lancio di prodotto/servizio sono accompagnati da una serie di attività di comunicazione coordinate quali newsletter, banner sul sito, banner sull'App e notifiche, locandine digitali per i monitor di Filiale e messaggi sul display degli ATM. Anche la comunicazione interna ha beneficiato di questa attività di digitale: video tutorial, comunicazioni interne, focus, simulatori, mappe con cui orientarsi nel mondo dei finanziamenti e/o del risparmio, sono tra gli strumenti messi a disposizione del dipendente per lo svolgimento del suo lavoro quotidiano.

La pubblicità di prodotto ha usato i principali mezzi di comunicazione (emittenti televisive locali, carta stampata locale) con l'aggiunta di inserzioni su stampa on-line e di affissioni 6x3.

Nel 2017 sono state effettuate varie campagne pubblicitarie in modalità web "*Pay per Click*" utilizzando il servizio "*AdWords*", con un incremento della visibilità sui motori di ricerca Internet per il prodotto Cessione del Quinto dello stipendio e Mutui.

L'offerta di prodotti e servizi si caratterizza, inoltre, per l'attenzione che il Gruppo rivolge allo sviluppo di prodotti che abbiano un impatto di carattere etico, sociale e ambientale.

I prodotti offerti alla clientela rientrano in un'offerta consolidata negli anni, le cui caratteristiche sono la semplicità, la trasparenza e la flessibilità.

Tra le offerte dedicate ai *risparmiatori* si ricordano:



**Alto Rendimento:** libretti di risparmio vincolato, riservati ai clienti che apportano nuova liquidità, che attribuiscono al possessore il diritto al rimborso del capitale e degli interessi.



**Conto Deposito:** soluzione destinata ai Clienti titolari di conto corrente che consente di migliorare la remunerazione della liquidità tramite specifici "vincoli temporali" sulle somme.



**Certificato di Deposito:** deposito vincolato, mediante il quale il Cliente deposita una somma di denaro e la Banca si obbliga a restituirla alla scadenza.




**Progetto Arcobaleno:** racchiude la gamma dei prodotti riservati ai minori che ampliano e consentono l'accesso ad uno specifico ramo di Clientela.



In crescita anche il comparto assicurativo, che comprende varie tipologie, tra cui Temporanee Caso Morte, Fondi Pensione, polizze CPI collegate all'erogazione del mutuo, polizza Infortuni Generali, un "classico" della nostra offerta, proposta in abbinamento ai conti correnti e ai depositi a risparmio.

Tra le soluzioni lato *impieghi* offerte alla Clientela, si ricordano:

- **Presticredito Ristrutturazione**, il prestito personale finalizzato alla ristrutturazione (intesa come lavori di ordinaria o straordinaria manutenzione) e agli incentivi di riqualificazione energetica su edifici già esistenti (installazione pannelli solari, sostituzione impianti di climatizzazione, ecc.) ai sensi del D.L. 63/2013;
- **Presticredito Small**, prestito personale non finalizzato per il quale nel corso del 2017 sono state applicate condizioni economiche promozionali;
- **Presticredito Offerta Volantino**, prestito personale per il quale per tutto il 2017 sono state attive promozioni che prevedevano condizioni economiche agevolate per importo e durata prefissati;
- **Prontomutuo residenziale**, per il quale nel corso del 2017 è stata avviata la nuova collaborazione con il comparatore *Facile.it* per la pubblicizzazione dei mutui residenziali e finanziamenti CQS;
- **Cessione del Quinto**, per il quale è stata mantenuta e rafforzata la comunicazione a sostegno della Rete AAF, per tutto l'anno 2017, con un attento monitoraggio del *pricing* abbinato, al fine di rendere questa soluzione d'impiego sempre più competitiva.



A supporto dei crediti sono state intraprese varie iniziative, quali:

- accelerazione dei Mutui Casa tramite il consolidamento del canale “*MutuiOnline*” e sostenendo meglio l’azione di nuove erogazioni;
- costante attenzione commerciale verso i prestiti personali (pay per click, repeat business);
- valorizzazione della figura professionale del Consulente Famiglia verificando la possibilità di un follow-up di formazione per completare e colmare eventuali lacune operative e commerciali;
- sistematico sollecito su utilizzi SBF e Cassa sulle posizioni con rating elevato attraverso un monitoraggio costante e creando target di clientela da contattare;
- diffusione con maggiore uniformità e semplificazione, conciliando l’aspetto normativo con quello commerciale, di tutte le opportunità legate alle controgaranzie, convenzioni regionali, agevolazioni statali e quanto possa essere definito CREDITO SPECIALE, con un focus particolare su:
  - Fondo Centrale di Garanzia.
  - Titolo II.
  - Confidi Vigilati.
- focalizzazione dell’attenzione commerciale verso lo *Small Business*, attraverso l’allestimento e il lancio di prodotti dedicati al segmento come la semplificazione di processo e la definizione puntuale del merito creditizio;
- rilancio del settore agroalimentare puntando su una nuova offerta dedicata al fine di sfruttare le opportunità che il PSR darà agli operatori del Settore;
- prosecuzione nelle strategie di individuazione di nuovi potenziali Clienti attraverso la consultazione e individuazione, tramite Data Base esterni, di Aziende *Prospect* appartenenti a settori merceologici coerenti con gli indirizzi delle Politiche del Credito della Banca e “valorizzare” ancor di più le loro figure, consentendogli la partecipazione ai master formativi che vengono proposti dalle Società.

Con riferimento ai conti correnti, si è ampliata l’offerta dei conti correnti dedicati ai Privati e alle Imprese, introdotta già nel biennio 2015-2016.



Conti correnti Privati



Conti correnti Impresa

La Banca negli ultimi anni ha ideato proposte rivolte ai più giovani, come la carta R-Energy Young, il conto corrente Energy 26, la possibilità di accesso al Fondo di Garanzia Consap per acquisto di Prima Casa. E anche il 2018 mira ad espandere tali obiettivi prevedendo la trasformazione del c/c Energy 26 in Energy 30 e introducendo il Fondo di Garanzia Consap per i Prestiti Personali.

Nel corso dell’anno 2017 sono stati introdotti, inoltre, in linea con la normativa, il conto dedicato Notai, conto dedicato Conto Oro. Inoltre, conformemente alla generale politica

di rimodulazione dei diversi canoni di c/c in base all'utilizzo più o meno intenso di servizi digitali, è stata ampliata la gamma dei c/c con l'introduzione del conto Energy WEB.

Data l'evoluzione socio-digitale della Clientela, è in forte ascesa commerciale il settore della monetica (POS, carte di credito e carte di debito).

Tra le principali azioni poste in essere in tal senso si ricordano:

- incremento di ATM evoluti;
- gratuità del canone per il primo anno di alcune carte di credito;
- conferma della carta di debito quale servizio base incluso nel pacchetto dei conti a canone.

Tra le numerose iniziative a favore dei più giovani, si ricordano, inoltre, le varie collaborazioni con l'Università del Salento - Iniziative Unisalento - che hanno visto la partecipazione attiva della Banca alla Festa della Matricola, l'allestimento di aree dedicate sia nel polo Ecotekne che in alcune delle nostre Filiali, nuovo sportello ATM presso l'Ecotekne, adesione al Servizio CBILL, che consente il pagamento degli avvisi emessi dalle Pubbliche Amministrazioni nell'ambito del progetto "pagoPA". Inoltre, nel corso dell'anno 2017 si è puntato sempre più all'attività di consulenza con sempre maggiore importanza alla fidelizzazione della clientela.

## Soddisfazione della clientela

Nel corso del 2017 la Banca, tramite l'attività di *outbound* svolta dalla Funzione *Customer Care*, ha continuato a sostenere iniziative volte alla rilevazione del livello di soddisfazione della propria clientela con indagini a campione eseguite sui titolari di finanziamenti Cessioni del Quinto e Delegazioni.

In particolare, nel corso del 2017, la Funzione *Customer Care* ha svolto n. 29 (n. 20 nel 2016) iniziative di contatto con la Clientela a supporto delle attività commerciali della Rete di Agenti in Attività Finanziaria, delle Filiali, dei Consulenti e dei Gestori Imprese con finalità di iniziative commerciali, *Customer satisfaction*, *Data enrichment* e *Caring*.

Sono stati realizzati circa 112 mila contatti utili (n. 40 mila nel 2016), di cui il 42% è stato effettuato quale supporto all'utilizzo del servizio Internet Banking (sblocchi password, Energyweb, check bonifici, inattivi, welcome).

Inoltre, è stata consolidata e migliorata mediante la somministrazione on-line di un questionario l'esperienza di *Customer Satisfaction* rivolta agli Enti di Tesoreria, che ha visto un incremento dell'adesione degli Enti partecipanti al sondaggio per l'anno 2017. Nel corso della campagna 2017, sono stati inoltrati 153 questionari. La *redemption* è stata pari al pari al 47,71%, ossia 73 questionari.

Il giudizio globale vede, sulla base dei parametri del questionario, un risultato "ottimo", evidenziando, rispetto al 2016, scostamenti per lo più positivi con riferimento, in particolare, alla conformità e alla qualità del servizio erogato rispetto ai requisiti contrattuali, alla tempestività nella risoluzione dei problemi legati al servizio di Tesoreria, alla capacità



di fornire soluzioni adeguate alle problematiche relative al servizio di Tesoreria e anche in merito alla comunicazione.

Tra gli obiettivi per il 2018 rientra quello di creare un sistema di indagini sistemiche che integri e coinvolga vari prodotti/servizi di rilevanza strategica, come ad esempio servizio POS, GPM e C/C.

La qualità della relazione con il cliente e la sua soddisfazione sono monitorate, oltre che attraverso indagini di *Customer Satisfaction*, anche attraverso l'analisi dei reclami e il monitoraggio della durata dei rapporti e del mantenimento e fidelizzazione della clientela.

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

In relazione alla trattazione dei reclami, il Gruppo adotta specifiche procedure organizzative con le quali garantisce ai clienti risposte tempestive ed esaustive e che prevedono:

- l'individuazione di un responsabile e/o di un ufficio specifico alla gestione dei reclami;
- la possibilità per la clientela di inoltrare i reclami e di ricevere risposta da parte della Banca, mediante posta ordinaria, posta elettronica e posta elettronica certificata;
- la pubblicazione sul sito aziendale della Banca del responsabile e/o dell'ufficio individuati per la gestione dei reclami e delle informazioni riguardanti la modalità adottata dalla Banca per consentire ai clienti di inoltrare i reclami e ricevere apposita risposta;
- la possibilità per il Cliente di interagire, a titolo gratuito, con il personale preposto alla gestione dei reclami, fatte salve eventuali spese, consentite dalla legge, relative al mezzo di comunicazione utilizzato (ad es. costo della telefonata);
- un'adeguata formazione del personale preposto alla gestione dei reclami;
- le modalità di trattazione dei reclami;
- i tempi massimi di risposta ai reclami pervenuti dalla clientela;
- la registrazione degli aspetti essenziali di ogni reclamo pervenuto e delle misure adottate a favore del Cliente per risolvere i problemi reclamati;
- la pubblicazione annuale, sul sito aziendale della Banca, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

L'Ufficio Reclami cura, in ogni sua fase, la gestione delle procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie in ossequio alle disposizioni esterne e interne.

All'Ufficio Reclami è altresì affidata l'evasione degli Esposti pervenuti a Banca d'Italia, a CONSOB e al PREFETTO (preceduti e non da reclami). Anche in questo caso, se non già fatto per il reclamo, occorre procedere all'istruttoria della questione con il coinvolgimento della filiale e/o della funzione interessata.

L'Ufficio Reclami riceve e istruisce i ricorsi avanzati dai clienti innanzi all'ABF e all'ACF. Ciò comporta lo studio della controversia, la redazione delle controdeduzioni nel termi-



ne di 30 giorni dalla ricezione del ricorso (per BPP maggiorato di 15 in quanto aderiamo ad un'associazione degli intermediari, il Conciliatore Bancario) o, in alternativa, la cura della definizione bonaria della vicenda e la conseguente richiesta all'ABF e all'ACF di cessazione della materia del contendere. Nel caso di soccombenza, l'Ufficio Reclami della Banca cura la successiva fase dell'adempimento nei confronti del ricorrente, nonché di Banca d'Italia o CONSOB.

L'Ufficio Reclami trimestralmente rileva e trasmette ad ABI i dati inerenti al MONITORAGGIO ABI.TRIMCLAIM.

È onere e compito dell'Ufficio Reclami tenersi costantemente aggiornato in merito alle normative vigenti e agli orientamenti giurisprudenziali.

In ultimo si segnala – come disposizioni di riferimento dell'Ufficio Reclami – che Banca d'Italia, con Circolare n. 0330163/16 avente per oggetto “Organizzazione e funzionamento degli Uffici Reclami: buone prassi e criticità rilevate nell'attività di controllo”, ha fornito una serie di indicazioni finalizzate al miglioramento, anche organizzativo, “delle strutture preposte alla gestione delle lamentele dei clienti”.

I reclami pervenuti nel corso del 2017 e del 2016 sono così ripartiti:

Numero reclami pervenuti	2017	2016
<b>Reclami, di cui:</b>	<b>1.036</b>	<b>970</b>
Condizioni/Applicazione delle condizioni	850	800
Anatocismo	13	21
Esecuzione delle operazioni	73	32
Comunicazioni e informazioni al cliente	50	21
Segnalazioni alla Centrale Rischi	18	20
Altro	32	76

I reclami si riferiscono per n. 988 all'attività bancaria, per n. 43 alla prestazione di servizi di investimento e per n. 5 ai servizi assicurativi.

Dei n. 988 reclami relativi all'attività bancaria, n. 927 sono pervenuti da clienti privati, n. 33 da clienti intermedi e n. 28 da altri clienti<sup>2</sup>.

I n. 43 reclami relativi alla prestazione di servizi di investimento riguardano negoziazione in conto proprio (42) e custodia e amministrazione (1).

<sup>2</sup> Per Cliente “privato” si intende il soggetto che riveste la qualità di consumatore o che agisce in qualità di “privato”, cioè per finalità estranee all'attività professionale eventualmente svolta; per Cliente “intermedio” gli artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società (escluse le società di capitali); per Cliente “altro” qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: Asl, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese, ecc.).



Il maggior numero di reclami (n° 800) è collegato a richieste di rimborso di oneri collegati a finanziamenti con cessione del quinto e assimilati estinti anticipatamente ed erogati in epoche passate per cui la Banca si è attivata per riconoscere le quote degli oneri adottando specifiche procedure.

Tutti i reclami sono stati evasi. Di questi n. 219 accolti, n. 198 parzialmente accolti e n. 619 non accolti.

### Protezione dei dati e tutela della privacy

In linea con quanto richiesto dalla normativa del D.Lgs. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali, il Gruppo ha adottato una serie di presidi organizzativi e tecnici, finalizzati ad assicurare, oltre ai necessari requisiti di sicurezza e protezione dei dati, anche il rispetto dei consensi manifestati dalla clientela in riferimento al trattamento dei propri dati personali.

La protezione dei dati del cliente viene attuata anche con una costante informazione sulle modalità e le misure antifrode più idonee per l'utilizzo in sicurezza dei servizi di Internet e mobile banking e con un piano di continuità operativa, che prevede sia una serie di presidi tecnici e organizzativi finalizzati a garantire l'esecuzione dei processi più critici anche nei casi di emergenza, sia una serie di controlli e test periodici in materia di Disaster Recovery.

In merito al tema della raccolta e del trattamento dei dati personali, è sempre garantito il rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati, in conformità alle disposizioni del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 (Codice Privacy) in materia di tutela dei dati personali e sono in corso di recepimento le prescrizioni del nuovo Regolamento UE n. 2016/679 (General Data Protection Regulation) in materia di protezione delle persone fisiche, che sarà efficace dal 25 maggio 2018.

Nel corso del 2017 è pervenuta una sola richiesta riconducibile al tema privacy "Art. 7 - Diritto di accesso ai dati personali" per la quale sono stati forniti i necessari riscontri.

Non sono invece pervenuti reclami né contestate irregolarità inerenti al trattamento dei dati e non si sono verificati eventi che abbiano determinato furti o perdite di dati dei clienti.

## 14 Valorizzazione e crescita delle persone



*“Le Risorse Umane sono un essenziale bene aziendale; il loro sviluppo rappresenta un fattore fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi dell’Azienda.”*

[Codice Etico BPP]

I piani strategici e operativi del Gruppo guidano e ispirano l’attività del management e dei dipendenti. La strategia della Banca è orientata a migliorare l’efficienza e l’efficacia della propria azione, al fine di soddisfare le aspettative dei propri *shareholder* e *stakeholder*. La Banca ha una strategia commerciale orientata alla fidelizzazione della clientela, alla cui base vi è un rapporto fiduciario mirato a soddisfarne le esigenze in un’ottica di servizio.

La Banca Popolare Pugliese, in qualità di Capogruppo, in perfetta coerenza con i valori esplicitati nel *Codice Etico*, si è dotata nel tempo del “Manuale della Politica del Personale” che:

- 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 Capi 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.

Il Gruppo pone in essere ogni azione atta a prevenire, al proprio interno, qualsiasi forma di molestia, psicologica o fisica, nei confronti dei dipendenti. Esso, nell’ambito delle proprie specifiche attività, 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 del Gruppo devono essere improntati all’osservanza dei principi di tutela e rispetto della persona umana, a lealtà, a correttezza nei rapporti personali e 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.

### Organico del Gruppo

I dipendenti del Gruppo al 31 dicembre 2017 sono 878. Il 100% del Personale dipendente opera nel Sud Italia, a conferma del forte radicamento territoriale. Il 100% del Personale dipendente in forza è coperto da accordi collettivi di contrattazione.



Di seguito alcune tabelle relative alla consistenza del personale al 31 dicembre 2017 e il confronto con il 31 dicembre 2016.

### Personale dipendente a fine anno

Numero	2017			2016		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
<b>Dipendenti</b>	<b>878</b>	<b>577</b>	<b>301</b>	<b>896</b>	<b>596</b>	<b>300</b>
di cui						
a tempo indeterminato	<b>872</b>	574	298	<b>893</b>	593	300
a tempo determinato	<b>6</b>	3	3	<b>3</b>	3	0
di cui						
Dirigenti	<b>14</b>	12	2	<b>16</b>	14	2
Quadri direttivi	<b>274</b>	219	55	<b>279</b>	227	52
Aree professionali	<b>590</b>	346	244	<b>601</b>	355	246
di cui						
Full Time	<b>827</b>	575	252	<b>847</b>	593	254
Part time	<b>51</b>	2	49	<b>49</b>	3	46



Il Gruppo, nel corso del 2017, ha stipulato, inoltre, n. 791 contratti di somministrazione lavoro con 69 collaboratori. Il totale delle ore lavorate è stato di 44.219,98 pari a 5.896 giorni di lavoro, equivalenti a 26,8 unità a tempo pieno per l'intero anno. I collaboratori utilizzati sono tutti in possesso di laurea.

Il Gruppo, inoltre, si avvale di 98 Agenti in Attività Finanziaria e 31 loro collaboratori (complessivamente 11 in più rispetto al 31 dicembre 2016) che operano in 9 Regioni (Puglia, Abruzzo, Basilicata, Molise, Campania, Sicilia, Lazio, Toscana e Sardegna).

### Composizione degli Agenti in Attività Finanziaria

Numero	2017			2016		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
<b>Totale AAF e loro collaboratori</b>	<b>129</b>	<b>76</b>	<b>53</b>	<b>118</b>	<b>70</b>	<b>48</b>
%		58,9%	41,1%		59,3%	40,7%

## Formazione

La formazione ha lo scopo di rendere omogenea la cultura aziendale e accrescere la professionalità dei dipendenti.

La gestione e, soprattutto, lo sviluppo delle Risorse Umane non possono prescindere da un piano di formazione e addestramento del Personale che assume un'importanza strategica crescente per:

- comunicare e diffondere le politiche aziendali;
- creare e sviluppare una cultura aziendale unitaria;
- migliorare il clima aziendale;
- motivare il personale favorendone la crescita professionale;
- far conoscere le innovazioni tecniche e i nuovi prodotti dell'Azienda;
- contribuire alla realizzazione di processi di riconversione e riqualificazione che si rendessero necessari.

L'importanza attribuita alla formazione è manifestata dai notevoli investimenti che la Banca ha dedicato a questo settore e dai progetti, finanziati e non, a cui ha dato corso, comportando per gli *stakeholder*, sia interni (dipendenti beneficiari) che esterni (società di formazione, docenti, Fondo Banche e Assicurazioni, collaboratori), il raggiungimento degli obiettivi formativi, per i primi, un motivo di soddisfazione professionale ed economica, per i secondi. A questo si aggiunge che la scelta dei fornitori formativi avviene sulla base di un'attenta valutazione delle competenze e delle caratteristiche in possesso di società di formazione di fama nazionale e attraverso l'analisi di preventivi di spesa per ogni singolo progetto, il tutto nella totale trasparenza, fino alla fase d'aula, verificando la qualità degli interventi direttamente, con la partecipazione una tantum dei referenti alla formazione, e indirettamente, attraverso feedback rilasciati dai colleghi partecipanti.

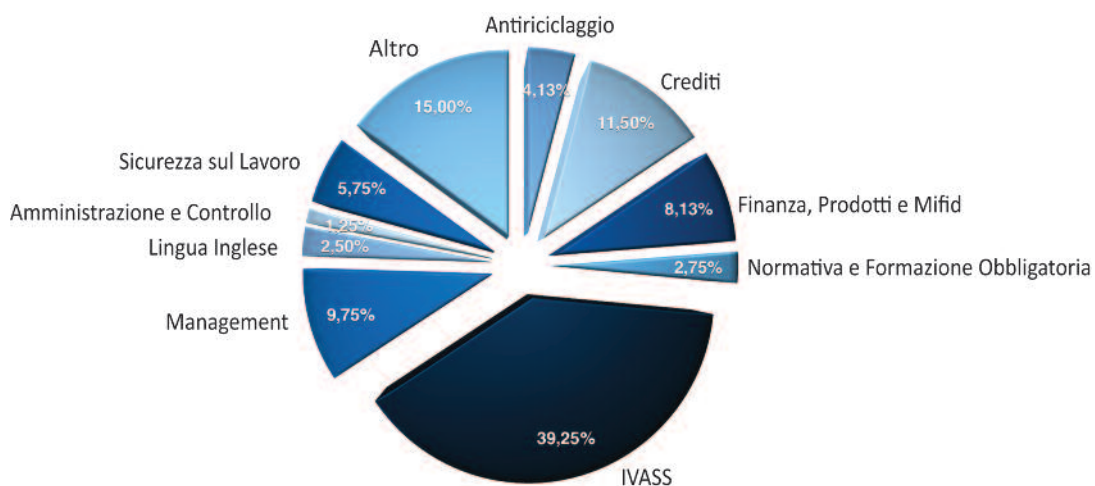
Nell'anno sono stati coinvolti 743 partecipanti, pari all'85% dei dipendenti; di questi, 380 hanno frequentato almeno 24 ore, mentre 363 ne hanno frequentate meno di 24.

Giornate di formazione	2017	2016
Giornate di corso complessive	205	360
Giornate uomo	5.333	5.360

Formazione per qualifica e genere	2017	2016
<b>Numero medio annuo di ore di formazione per dipendente</b>	<b>45,6</b>	<b>44,9</b>
Numero medio annuo di ore di formazione per genere		
Uomini	46,2	40,5
Donne	44,3	53,6
Numero medio annuo di ore di formazione per categoria professionale		
Dirigenti	35,7	15,6
Quadri direttivi	36,5	34,1
Aree professionali	50,0	50,7

In particolare riportiamo di seguito in dettaglio i dati riguardanti le attività svolte:

#### Aree tematiche







Con riferimento alla Formazione Finanziata con Fondo Banche e Assicurazioni (FBA), il piano presentato nel 2016 si è svolto a cavallo tra il 2016 e il 2017. I Progetti attuati nell'ultimo anno sono stati i seguenti:

- Distretti in...meta;
- Con L'Etica si Guadagna;
- Percorso Professionalizzante per Addetto Fidi;
- La conciliazione tra Lavoro e Maternità;
- Professione Genitore.

La Formazione Manageriale è stato il comparto che più di tutti ha maturato incrementi in termini di ore e di iniziative. Tra le iniziative presenti in quest'area, ha avuto rilevanza aziendale il corso "*Distretti in...meta*", finanziato da FBA, un percorso in outdoors in 9 edizioni dedicate ad un Distretto per volta, rivolto ai Responsabili di Distretto insieme ai Responsabili di Filiale, che ha avuto l'obiettivo di sviluppare la relazione intra-distretto e creare valore di gruppo. Altro progetto, finanziato con FBA, è stato quello pilota di "*Con L'Etica si Guadagna*", percorso di 5 giornate che ha la finalità di coinvolgere le figure più commerciali della rete e alcuni addetti di direzione delle Funzioni Customer Care e Marketing nella realizzazione di un progetto di vendita basato su 2 dei principi espressi nel *Codice Etico*: L'Etica nella gestione degli affari e l'Attenzione al Cliente. Nel Piano Finanziato 2018 il progetto sarà portato a regime.

Anche nel 2017, la Banca ha aderito ai due importanti eventi formativi organizzati da ABI e SDA Bocconi: il Banking & Financial Diploma di ABI, la cui durata è di circa 12 mesi, al quale la Banca ha iscritto 2 partecipanti provenienti dalla rete e il Corso Intensivo di Gestione Bancaria di SDA Bocconi, che dura quattro settimane e al quale hanno partecipato 2 Responsabili di Distretto, un Responsabile di Funzione e un Coordinatore Commerciale.

Infine, particolare successo hanno avuto i corsi su Negoziazione e Leadership organizzati per il personale di Direzione che nel corso del 2016 e 2017 aveva partecipato ad una sessione di valutazione del potenziale.

Le continue novità concernenti il panorama bancario, inerenti soprattutto alla 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. Particolarmente corposi sono stati gli interventi su Mifid 2, Gestione dei Non Performing Loans e IFRS9.

Tutti gli Agenti in Attività Finanziaria hanno assolto agli obblighi formativi che la legge prevede, ovvero la formazione annuale OAM e IVASS.

Nel 2017 è stato organizzato il Board Practice di SDA Bocconi, rivolto ai membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, al quale partecipano anche la Direzione Generale, i Direttori Centrali, e i Responsabili delle Funzioni in Staff e di Controllo. Gli argomenti trattati sono stati lo Scenario macroeconomico e la Politica monetaria della BCE, le Relazioni con le istituzioni europee, la gestione della clientela tradizionale

e di quella digitalizzata, il Monitoraggio dei rischi e controlli interni e i comportamenti commerciali alla luce della normativa Mifid II.

Inoltre, gli Organi di Governo e Controllo hanno partecipato anche ad un intervento organizzato dalla società di consulenza Bird & Bird su *Market Abuse*, Informazioni privilegiate e Servizi di Investimento.

Gli obiettivi formativi delle attività svolte nel corso del 2017 sono stati i seguenti:

- recepire le indicazioni emergenti dal nuovo Piano Strategico;
- aggiornare le competenze specialistiche del personale degli Uffici Centrali;
- adeguare le competenze possedute rispetto al ruolo ricoperto con l'aggiornamento delle conoscenze normative e procedurali;
- rispettare gli obblighi normativi (Antiriciclaggio, Ivass, Sicurezza sul lavoro, Trasparenza, Mifid II, ecc.);

## Crescita professionale

Le politiche del Personale si basano sulla valorizzazione del merito e lo sviluppo della professionalità.

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

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

Il Sistema di valutazione delle prestazioni ha lo scopo di rilevare, misurare e valutare il reale contributo fornito dalla persona che ricopre una determinata posizione di lavoro confrontando:

- gli obiettivi fissati e i risultati conseguiti;
- i comportamenti e le conoscenze necessarie per presidiare correttamente il ruolo organizzativo assegnato e i comportamenti effettivamente tenuti e le conoscenze possedute e utilizzate.

La valutazione delle prestazioni è un processo che:

- rileva cosa il lavoratore ha fatto e come lo ha fatto nel periodo di riferimento;
- rileva i fatti gestionali e gli effetti dei comportamenti osservati;
- fornisce al valutato informazioni e supporti utili per migliorare il livello della propria prestazione lavorativa;

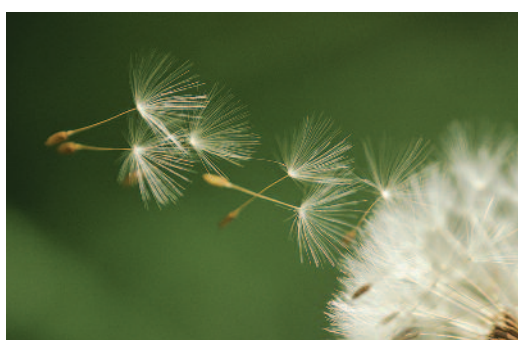


- pianifica obiettivi e piani operativi chiari e realizzabili;
- guida i valutati aiutandoli a superare difficoltà e a migliorare la prestazione;
- valuta per tutto l'anno la prestazione intervenendo con azioni di verifica e controllo;
- ricompensa in maniera equa e trasparente al fine di accrescere la motivazione dei collaboratori al raggiungimento dei risultati.

Nel 2017 il processo di valutazione professionale del personale ha coinvolto il 95% della popolazione aziendale.

#### *Percentuale di dipendenti coinvolti nella valutazione professionale*

%		2017
<b>Totale</b>		<b>95%</b>
	<b>di cui donne</b>	<b>93%</b>
Dirigenti		64%
	di cui donne	50%
Quadri direttivi		97%
	di cui donne	93%
Aree professionali		95%
	di cui donne	94%



Nel corso del 2017, in concomitanza con lo sviluppo del progetto di Piano Strategico “Revisione macchina della concessione del credito”, che prevede l’accentramento del processo del credito con contestuale eliminazione del ruolo di addetto fidi di filiale e con la individuazione del nuovo ruolo di Gestore Junior, sono stati realizzati 9 incontri (uno per distretto) con gli addetti fido. Nel corso di queste riunioni si è illustrato ai partecipanti in plenaria lo stato avanzamento lavori del progetto e, nel corso di incontri individuali, previsti a fine riunione, sono state raccolte le considerazioni delle risorse interessate cogliendo inoltre i *desiderata* di ognuno in merito al proprio sviluppo professionale. Tale processo consentirà, per quanto possibile, di conciliare le aspirazioni/esigenze personali con gli obiettivi aziendali.

Nel corso del 2017 è stata effettuata una corposa attività di valutazione del Potenziale, dedicata sia a personale di Direzione Generale che a Personale di Rete. Nel primo caso, la finalità dell’indagine è stata quella di valutare le competenze manageriali presenti o le capacità sviluppabili dei candidati per ricoprire incarichi di maggiore responsabilità presso le Funzioni Centrali. Nel secondo caso, sono state valutate sia le competenze manageriali sia le conoscenze tecniche necessarie per ricoprire il ruolo di Responsabile di Filiale.

In particolare, nel 2017 sono stati coinvolti 16 candidati per il Personale di Direzione e 27 candidati per il Personale di Rete.

## Comunicazione interna

La comunicazione interna rappresenta una leva fondamentale per la gestione aziendale; essa costituisce, infatti, un elemento essenziale per il funzionamento e lo sviluppo organizzativo, una variabile strategica per il rapporto con il mercato e con l'ambiente esterno.

I principali obiettivi della comunicazione interna consistono nello sviluppo di una cultura comune basata sui valori aziendali e sul senso di appartenenza dei colleghi.

Un sistema integrato di strumenti localizzati all'interno della Intranet aziendale, quali le news, le circolari, le FAQ e gli strumenti di e-learning, favorisce la diffusione dei nuovi modelli aziendali fornendo al personale adeguate informazioni e motivazioni che facilitano il coinvolgimento, la condivisione degli obiettivi e la partecipazione attiva ai cambiamenti.

<b>Circolari organizzative</b>	Predisposte dalla Funzione Organizzazione, eventualmente in collaborazione con altre Funzioni specialistiche, sono distinte in <i>informative</i> , che contengono conoscenze utili alla Direzione Generale e/o alla Rete Periferica per il corretto svolgimento delle proprie attività, e <i>dispositive</i> , che definiscono ruoli e responsabilità connesse ad un nuovo processo aziendale, con distinzione dei compiti a carico della Rete e delle Funzioni Centrali.
<b>FAQ</b>	Sono determinate da domande espresse da un qualsiasi collaboratore della Direzione Generale o della Rete periferica e a cui la Funzione Centrale di competenza risponde, dando notizia all'intera struttura.
<b>NEWS</b>	Le Funzioni Centrali informano la Rete sulle iniziative, le campagne commerciali, le normative di nuova emanazione, le anomalie e/o gli incidenti di sicurezza, escludendo qualsiasi tipo di disposizione.
<b>Strumenti di e-learning</b>	Sono utilizzati dalla Funzione Personale per erogare formazione a più collaboratori contemporaneamente, rilevandone gli esiti.

Il 10 marzo 2017 si è tenuto il consueto meeting aziendale del personale. Com'è ormai tradizione, la Banca Popolare Pugliese riunisce a Lecce, nel Teatro Politeama Greco, tutti i dipendenti del Gruppo bancario, gli agenti e i rispettivi collaboratori, per illustrare il recente passato e il futuro prossimo della Banca che, grazie ad una politica di attenzione alle famiglie e alle imprese, intende continuare a svolgere un ruolo attivo e propositivo nei territori in cui opera. Il meeting rappresenta un importante momento di incontro, di indirizzo strategico, di comunicazione di risultati, attività e obiettivi, scambio di opinioni, impressioni, conoscenze e saluti alimentando in tal modo il senso di appartenenza e la condivisione della politica e della *mission* aziendale. Per rafforzare il concetto che il meeting è un momento di lavoro oltre che di condivisione, ormai da anni l'appuntamento è fissato in una giornata lavorativa.

Nel corso della manifestazione sono stati premiati gli uomini e le donne della Rete della Banca che si sono distinti nel raggiungimento e nel superamento dei risultati annuali.



## Mobilità e gestione dei cambiamenti organizzativi

La politica adottata in generale dal Gruppo relativamente ai cambiamenti organizzativi che coinvolgono i dipendenti si basa su due aspetti principali: curare l'informativa alle Organizzazioni Sindacali e supportare i dipendenti nella fase di attuazione del cambiamento.

Per quanto riguarda il primo aspetto, l'obiettivo è quello di fornire alle Organizzazioni Sindacali un flusso informativo trasparente sui cambiamenti organizzativi che l'Azienda intende realizzare. Questo avviene con incontri, a volte tenuti anche dal Direttore Generale, nel corso dei quali i tavoli sindacali vengono aggiornati sullo stato dell'arte dei vari progetti attuativi. Nel momento in cui il cambiamento organizzativo viene definito in dettaglio si aprono le trattative formali ai sensi del contratto collettivo applicato che va a vedere in modo più puntuale le ricadute sul personale e di conseguenza l'eventuale necessità di regolamentare tale modifica organizzativa con un accordo.

Per quanto riguarda il secondo aspetto, anche qui l'obiettivo è quello di fornire ai dipendenti coinvolti informazioni sull'evoluzione delle modifiche organizzative in atto. Di solito si organizzano incontri di gruppo dando comunque poi spazio a colloqui individuali nel corso dei quali si invitano i dipendenti ad esprimere le loro opinioni nonché le loro perplessità/preoccupazioni in merito al loro sviluppo professionale. In ultima analisi, in fase realizzativa della modifica organizzativa si cerca, per quanto possibile, di soddisfare i *desiderata* delle risorse con le esigenze dell'azienda.

## Politica retributiva e incentivazione

Le Politiche di remunerazione e incentivazione del Gruppo, definite nel rispetto delle disposizioni di Vigilanza, si basano su regole chiare e rigorose che evitano il prodursi di situazioni di conflitto d'interesse e assicurano la massima trasparenza attraverso un'adeguata informativa.

Il sistema di remunerazione e incentivazione intende dare il giusto riconoscimento ai collaboratori in funzione e in proporzione al contributo offerto al raggiungimento degli obiettivi aziendali e fungere da leva motivazionale.

La politica retributiva del Gruppo, articolata in riconoscimenti "una tantum" e "aumenti di stipendio", è, quindi, selettiva, meritocratica e differenziata, collegata al peso della posizione di lavoro ricoperta e alla prestazione lavorativa fornita e differenziata rispetto alle capacità e alle prestazioni offerte e motivante verso rendimenti crescenti nel tempo.

La Politica d'incentivazione si articola anche attraverso sistemi di MBO che hanno lo scopo di premiare in modo selettivo le migliori performance individuali e/o di gruppo sia di esercizio che di campagna commerciale e attribuire un segnale di apprezzamento a chi realizza gli obiettivi assegnati.

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

%	2017	2016
Dirigenti	100,70%	107,01%
Quadri direttivi	93,19%	94,01%
Aree professionali	93,20%	93,48%

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

%	2017	2016
Dirigenti	104,95%	105,64%
Quadri direttivi	95,12%	94,49%
Aree professionali	90,38%	93,62%

Con riferimento al rapporto tra stipendio base e remunerazione delle donne rispetto a quello delle uomini, si specifica che, per quanto riguarda le categorie dei Quadri Direttivi e delle Aree Professionali, la differenza è dovuta principalmente ad una maggiore anzianità di servizio media degli uomini con conseguente maggior numero di scatti di anzianità retribuiti. La Categoria Dirigenti considera la presenza di Dirigenti con ruoli e anzianità diversi.



LECCE - ph. Paolo Laku





## 15 Attenzione verso i Soci

*“L’elevato numero di soci, la loro rappresentatività della realtà socio-economica, le caratteristiche del modello cooperativo costituiscono elementi di fondamentale importanza per la Banca Popolare Pugliese. Essa è perciò impegnata 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 che nei rapporti personali.”*



[Codice Etico BPP]

I Soci rappresentano l’espressione più alta della stretta relazione tra il Gruppo Banca Popolare Pugliese e il suo tessuto economico, sociale e produttivo. L’obiettivo da perseguire è l’ampliamento costante e progressivo della base sociale che conferma i Soci quale asse portante della politica aziendale.

L’obiettivo verso i Soci è quello di privilegiare la strategia della stabilità rispetto a quella della volatilità. Ciò si esprime nel perseguimento del rafforzamento patrimoniale dell’Azienda, tale da consentire investimenti futuri e assicurare lo sviluppo, senza che venga meno la remunerazione ai Soci.

La Capogruppo, in linea con la Raccomandazione Consob del 18 ottobre 2016 e con quanto previsto dalla Direttiva MIFID2, con l’obiettivo di dare in prospettiva maggiore liquidità alle azioni di propria emissione e conseguentemente consentire ai Soci di liquidare il proprio investimento a condizioni di prezzo controllato e in base a regole non discrezionali, ha dato l’avvio alla negoziazione dei propri titoli azionari sul sistema multilaterale Hi-MTF, *sezione order driven*.

Le negoziazioni sul mercato Hi-MTF si svolgono in una fase d’asta con periodicità settimanale, con due fasi di inserimento ordini e al loro prezzo unitario:

- 1) Fase di inserimento ordini:
  - dal lunedì al giovedì dalle ore 9,00 alle 17,30;
  - venerdì dalle ore 9,00 alle 11,45.
- 2) Fase di asta settimanale:
  - venerdì dalle ore 11,46 alle ore 12,00.

Gli ordini possono essere immessi solo a “prezzo limitato” entro un “limite massimo di variazione” rispetto al prezzo di riferimento. Possono essere specificati con le seguenti modalità di esecuzione:

- 1) *“valido solo asta”*: l’ordine può essere inserito solo il giorno d’asta e viene eseguito, anche parzialmente, per le quantità disponibili e al prezzo d’asta; l’eventuale saldo residuo viene cancellato al termine dell’asta.

- 2) “*valido sino a data*”, l’ordine dovrà avere come data termine validità un giorno d’asta, che comunque non potrà essere successivo a 60 giorni calcolati a partire dalla data di inserimento dell’ordine.

La conclusione dei contratti avviene, per la quantità di azioni disponibili, rispettando la priorità determinata dal prezzo (in ordine decrescente se di acquisto o crescente se di vendita) e dal tempo (a parità di prezzo viene eseguito il criterio temporale determinato da data e orario di immissione).

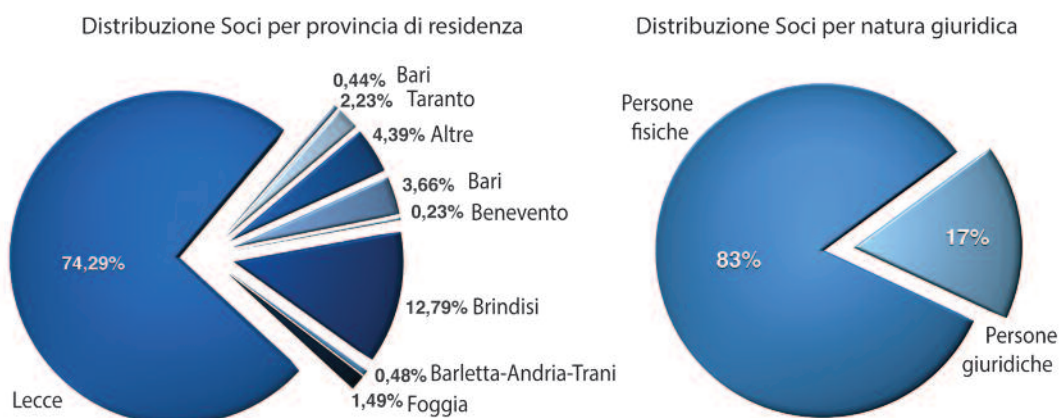
La normale operatività si svolge nel “periodo di osservazione” della durata di 12 mesi, all’interno della quale si misura la consistenza degli scambi per la determinazione del “prezzo di riferimento”.

Tale periodo è suddiviso in 6 “periodi intermedi di osservazione” della durata di 2 mesi ciascuno, all’interno dei quali si misura la consistenza degli scambi per determinare un eventuale allargamento dei limiti di inserimento degli ordini e di validazione del prezzo teorico d’asta, per facilitare l’incontro tra domanda e offerta.

Ogni ulteriore informazione è visionabile sul relativo sito Internet [www.himtf.com](http://www.himtf.com).

Al 31 dicembre 2017 i Soci della Banca sono 32.717 (32.997 compresi i portatori di diritti), in leggero decremento rispetto al 31 dicembre 2016 (-182, -0,55%). Il decremento del numero dei Soci è il risultato algebrico dell’ingresso di 363 nuovi Soci e di 545 Soci usciti, di cui circa 200 relativi a Soci deceduti o esclusi.

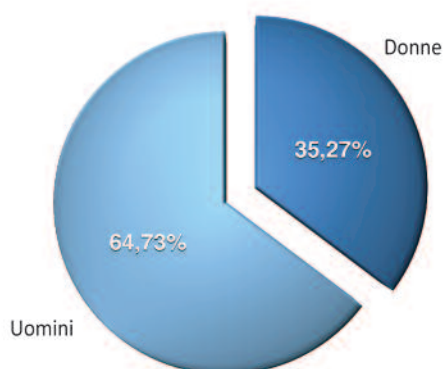
La quasi totalità dei Soci è costituita da persone fisiche e da una ridotta rappresentanza di società, enti e istituzioni. La composizione della compagine sociale evidenzia la prevalenza dei Soci nelle province di Lecce e Brindisi, ancora una volta a conferma del forte rapporto che unisce il Gruppo con il proprio territorio di origine, un rapporto che si basa sulla fiducia e che la Banca si impegna a rispettare giorno dopo giorno, orgogliosa di una base sociale ampia e diffusa nel luogo di origine dell’Istituto.



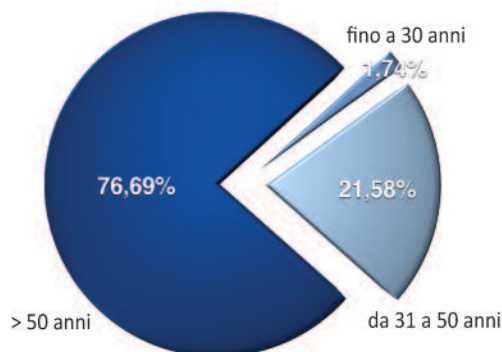


La composizione anagrafica dei Soci evidenzia la prevalenza del Socio e del possesso azionario nella fascia d'età oltre i 50 anni (77%).

Distribuzione Soci - Persone fisiche per genere



Distribuzione Soci - Persone fisiche per età



Non trascurabile, infine, è la presenza dei dipendenti nella compagine sociale. Al 31 dicembre 2017 il 75,2% dei dipendenti del Gruppo risulta socio, in incremento rispetto al 75% del 31 dicembre 2016.

### Gestione della mutualità

La natura cooperativa della nostra Banca, ponendo il socio al centro della stessa, ammette coloro che ne condividano il programma mutualistico. Chi intende diventare socio deve presentare, al Consiglio di Amministrazione, una domanda scritta indicando, oltre al numero di azioni richieste in sottoscrizione o acquisite, le generalità e tutte le informazioni dovute per legge e per Statuto. Ai fini dell'ammissione a socio è richiesta, unitamente alla domanda di ammissione, la certificazione attestante la sottoscrizione di almeno 100 azioni, salva la facoltà del Consiglio di ridurre detto limite fino al massimo del 50% a favore di categorie svantaggiate e per periodi di tempo predeterminati; tale norma si applica ai nuovi titolari di azioni, a partire dalla data di iscrizione al Registro delle Imprese che ha approvato lo Statuto.

Sino a quando non abbia richiesto e ottenuto l'ammissione a socio, il titolare delle azioni può esercitare i soli diritti patrimoniali. Il Consiglio di Amministrazione decide sull'accoglimento o rigetto, debitamente motivato, della domanda di ammissione a socio. La qualità di socio si acquista con l'iscrizione nel Libro Soci.

L'articolo 18 dello Statuto stabilisce che i dividendi non riscossi entro un quinquennio dal giorno in cui divengono esigibili sono devoluti a scopi mutualistici. Nell'esercizio 2017 si sono prescritti dividendi per circa 37 mila euro, relativi a 304.935 azioni, imputati in uno specifico fondo del passivo (fondo beneficenza), in attesa di decisioni in merito alla loro destinazione.

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

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

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

### Agevolazioni riservate ai soci

In attuazione dei progetti del Piano Strategico 2015-2018, è stato avviato il Progetto *“Evoluzione rapporti con i Soci e con il territorio”* che prevede la creazione e la gestione di una Mappa dei Vantaggi, che verrà avviata nel 2018, all'interno della quale sono presenti tutte le agevolazioni riservate ai Soci della Banca Popolare Pugliese derivanti dalla sottoscrizione di determinati prodotti a loro dedicati.

Le agevolazioni sono applicabili in favore dei Soci Banca Popolare Pugliese che rispettano determinati requisiti:

- iscrizione dei Soci nell'apposito Libro, indipendentemente dal numero di azioni possedute;
- agevolazioni abbinabili ai Clienti appartenenti sia al Segmento *Famiglie* che *Imprese*.

Il Socio Banca Popolare Pugliese che dovesse disporre la vendita del proprio pacchetto azionario non ha diritto alle agevolazioni previste nella Mappa dei Vantaggi nel seguito riportata.





### Mapa dei Vantaggi riservati ai Soci BPP

AREA	PRODOTTO	TIPO AGEVOLAZIONE	MODALITÀ DI APPLICAZIONE RISPETTO ALLO STANDARD
RACCOLTA	Certificato di deposito	Tasso avere	<b>+33% di rendimento</b> per tutte le durate nella sola versione con cedola semestrale taglio massimo sottoscrivibile euro 100.000
	DR Alto Rendimento Soci	Tasso avere	<b>+33% di rendimento</b> taglio massimo sottoscrivibile euro 100.000
	Dossier Titoli	Imposta di Bollo	<b>A carico Banca</b> l'imposta di bollo su Dossier Titoli che presentano un controvalore non superiore ad euro 2.000
ASSICURATIVO	Polizza infortuni - GENERALI	Premio	lo status di Socio Bpp contempla la gratuità di questa Polizza che assicura contro gli infortuni che causino il decesso o un'inabilità totale e permanente del Socio pari o superiore al 60%
	Ti Indennizzo - ARCA	Premio	<b>10% di sconto</b> rispetto allo standard
	Arcaventi4 - ARCA	Premio	
	RiparaCasa - ARCA	Premio	
	Zero Pensieri - ARCA	Premio	
RcAuto - ARCA	Premio		
AREA	PRODOTTO	TIPO AGEVOLAZIONE	MODALITÀ DI APPLICAZIONE RISPETTO ALLO STANDARD
MONETICA	Nr. Prelievi Gratis Bancomat su altri ATM	commissione	<b>25 prelievi annui gratis presso altri ATM</b>
	Carta di Credito Oro Privati	Quota annua	1° anno gratuito + dal secondo in poi quota annua scontata del 50%
	Carta di Credito Oro Business	Quota annua	1° anno gratuito + dal secondo in poi quota annua scontata del 50%
CREDITO	Presticredito/Chirografario Privati	Spese Istruttoria	<b>50% di sconto</b> sulla Commissione di istruttoria
	Mutui Casa	Spese Istruttoria	<b>50% di sconto</b> sulla Commissione di istruttoria
	Mutui Chirografari/Ipotecari Imprese	Spese Istruttoria	<b>50% di sconto</b> sulla Commissione di istruttoria

Al fine di diffondere in maniera incisiva la nuova Mapa dei Vantaggi riservata ai Soci BPP, verrà avviato un capillare Piano di Comunicazione al fine di informare adeguatamente tutti i Soci attuali e potenziali.

MATERA - ph. Andrea Bellone



## 16 Sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio



*“La missione aziendale identifica la ragion d’essere della Banca e i suoi obiettivi essenziali. Così definita, 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.”*

[Codice Etico BPP]

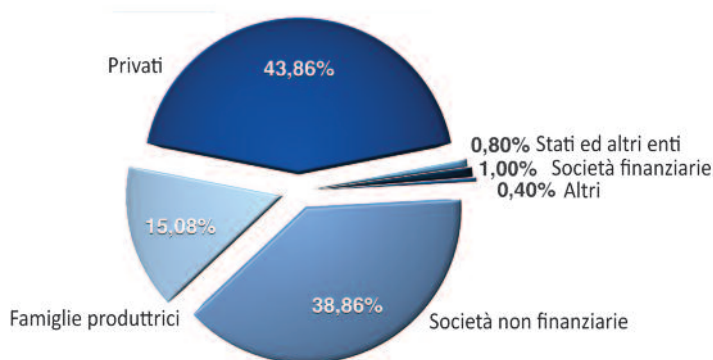
### Raccolta e impieghi sul territorio

Il Gruppo, dato il suo forte radicamento sul territorio e la natura di Banca Popolare, sostiene l’attività produttiva del territorio di riferimento, supportando le famiglie e le imprese, anche nei momenti di particolare difficoltà, mantenendo, nello stesso tempo, un attento e costante presidio del processo del credito.

Al 31 dicembre 2017 gli impieghi lordi verso clientela ordinaria, con esclusione dei titoli di debito del portafoglio L&R e dei depositi sul MIC, rappresentano l’82% della Raccolta diretta, a dimostrazione del forte impegno della Banca nell’allocare la maggior parte delle risorse nello stesso territorio in cui sono reperite.

Il segmento imprese (società non finanziarie e famiglie produttrici) rappresenta la quota prevalente del portafoglio crediti posizionandosi al 31 dicembre 2017 al 54% dell’intero portafoglio.

Crediti lordi verso clientela ordinaria per categoria di prenditore



In tale contesto si inseriscono tutte le iniziative volte allo sviluppo degli impieghi e le politiche tese al miglioramento della qualità del portafoglio crediti. Combinando grado di rischio e prospettive di crescita nel medio/lungo termine, sono state individuate le aree geo-settoriali e i segmenti di clientela di maggior interesse.

Al fine di rendere maggiormente competitiva l’offerta del comparto mutui/prestiti alle famiglie e, nello stesso tempo, agevolare l’accesso al credito, a condizioni di favore, alle





famiglie più deboli sono state realizzate campagne di comunicazione a supporto di specifiche forme tecniche e l'adesione al Fondo di Garanzia per la Prima Casa (Consap), che agevola con finanziamenti sino al 100% dell'immobile.

La Banca prevede, inoltre, la possibilità di rinegoziazioni o sospensioni di mutuo al fine di rispondere alle cause sociali rilevanti e alle esigenze dei soggetti in temporanea difficoltà (ad es. causa perdita del posto di lavoro o, più in genere, mutate condizioni economico/finanziarie del nucleo familiare).

Tra i prodotti dedicati alle *imprese*, e che si caratterizzano, nello stesso tempo, per un forte impatto sociale e ambientale, ricordiamo:

- finanziamenti destinati all'agricoltura per la conduzione di terreni agricoli, anche con il ricorso ai Programmi di Sviluppo Rurale della Regione Puglia 2014-2020 e con progetti di collaborazione con ABI e AGEA;
- mutui microcredito, in collaborazione con il Fondo di garanzia ex-legge 662/1996, con lo scopo di rispondere alle esigenze di inclusione finanziaria di coloro che presentano difficoltà di accesso al credito tradizionale; non si tratta semplicemente di un prestito di piccolo importo, ma di un'offerta integrata di servizi finanziari e non finanziari. Ciò che contraddistingue il microcredito dal credito ordinario è l'attenzione alla persona, che si manifesta con l'accoglienza, l'ascolto e il sostegno ai beneficiari dalla fase pre-erogazione a quella post-erogazione, nonché la particolare attenzione alla validità e sostenibilità del progetto;
- prestiti con utilizzo dei fondi ministeriali antiusura per il tramite di Cofidi convenzionati;
- finanziamenti per la ricerca e lo sviluppo, correlati a programmi d'investimento con richiesta di accesso a benefici regionali (es. PIA Sviluppo Regione Puglia);
- mutui per la produzione di energia da fonti rinnovabili (es. mutui per il fotovoltaico) e finanziamenti a favore di imprese attive nella raccolta e riciclo di rifiuti.

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

La Banca Popolare Pugliese ha aderito, inoltre, alla convenzione "*Fondo per lo Studio*", nell'ambito del Progetto "*Diritto al Futuro*" promosso dal Ministro della Gioventù, che consente ai giovani meritevoli, ma privi dei mezzi finanziari sufficienti, di intraprendere un percorso di studi o completare la propria formazione grazie a un prestito garantito dallo Stato.



## Distribuzione della catena di fornitura



*“Considerato il forte legame con il territorio e gli obiettivi di sviluppo 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. Nella scelta dei soggetti con cui stipulare i contratti ovvero cui affidare gli incarichi, la Banca adotta criteri ispirati a principi di competenza, economicità, trasparenza e correttezza, integrità morale e professionalità dei potenziali candidati.”*

[Codice Etico BPP]

Nel 2017 il Gruppo ha collaborato con oltre 1.700 fornitori, che hanno fatturato alla Banca complessivamente 57,7 milioni. Il 79% dei fornitori riguarda fornitori *locali*, ovvero fornitori che esercitano la propria attività nel territorio di operatività del Gruppo che hanno fatturato il 41% circa del fatturato complessivo.

La scelta viene rivolta, infatti, principalmente verso fornitori la cui area operativa privilegia i territori di insediamento della Banca: in questo modo, e tenendo comunque conto della parità di condizioni e della economicità dell’offerta, si cerca di contrattualizzare iniziative imprenditoriali che producono reddito nello stesso tessuto economico presidiato dalla nostra Banca.

Essi appartengono prevalentemente alle categorie di artigiani, piccoli imprenditori e professionisti.

Relativamente ai servizi informatici, data la specificità e l’esigenza di sinergie la Banca ha fatto ricorso ad un Consorzio tra Banche (CsE) presenti su tutto il territorio italiano che ha sede a Bologna.

Il Gruppo nella scelta dei fornitori tiene conto dell’impegno del fornitore a rispettare le norme sulla salvaguardia e tutela dell’ambiente, sulla contrattazione collettiva e sicurezza sul posto di lavoro e della capacità di far fronte, in funzione della natura del servizio, agli obblighi di riservatezza.

Il Gruppo gestisce il processo di acquisto di beni e servizi secondo principi di trasparenza e correttezza, nell’osservanza delle condizioni contrattuali e delle previsioni normative. I rapporti con i fornitori sono orientati a perseguire correttezza, professionalità, serietà e affidabilità al fine di instaurare e/o proseguire i rapporti con gli stessi operando valutazioni su elementi oggettivi insiti nel processo di miglioramento tecnologico e ambientale degli ambienti di lavoro. Il *Codice Etico* prevede una specifica sezione dedicata alle relazioni con i fornitori che devono essere improntate al rispetto dei principi e valori in esso rappresentati. La violazione accertata da parte dei fornitori legittima il Gruppo ad adottare i provvedimenti che riterrà opportuni, ivi compresa la risoluzione dei contratti.



## Interventi e supporto per iniziative sociali e culturali

Da sempre, il Gruppo promuove iniziative e progettualità ad alto ritorno sociale e a supporto della comunità in cui opera.

### *Fondazione Banca Popolare Pugliese “Giorgio Primiceri” Onlus*

Il 17 settembre 2013, su iniziativa della Banca, è stata costituita la Fondazione Banca Popolare Pugliese “Giorgio Primiceri” Onlus. L’obiettivo primario della Fondazione è quello di fungere da catalizzatore di risorse allo scopo di sostenere lo sviluppo del territorio di appartenenza, favorendo le attività socialmente orientate, per diventare, così facendo, un vero motore di promozione e innovazione che crea valore sociale.

In coerenza con gli obiettivi, la Fondazione ha sostenuto nel 2017 alcune iniziative che l’hanno vista partner di Enti e Associazioni per il conseguimento di traguardi scientifici e sociali. In particolare:

- attività di ricerca del Dipartimento di Scienze e Tecnologie biologiche e ambientali relativa all’immobilizzazione di (bio)materiali che hanno dimostrato di essere idonei per la terapia fotodinamica del cancro;
- attività delle Caritas diocesane, Caritas di Gallipoli-Nardò e di Lecce, in favore dei poveri e senzatetto.

La Fondazione, si è inoltre impegnata a sostenere il progetto promosso dalla Casa Circondariale di Lecce finalizzato a migliorare la detenzione delle persone ospitate nel carcere di Lecce. L’iniziativa è sostenuta dal Consiglio Nazionale dell’Ordine degli Architetti e da un prestigioso studio di architettura milanese che ha manifestato la disponibilità a presentare il progetto alla fiera internazionale del design di architettura del mobile di Milano.

### *Fondo di Mutualità e Assistenza*

Costituito nel 1995, il “Fondo di Mutualità e Assistenza per il Personale della Banca Popolare Pugliese” ha lo scopo di assicurare un intervento pronto ed efficace, a favore dell’iscritto, colpito da evento dannoso e sfortunato, e della sua famiglia. Possono essere iscritti al Fondo tutti i dipendenti di Banca Popolare Pugliese, nonché tutti i dipendenti delle società controllate dalla Banca Popolare Pugliese.

Nel corso dell’anno 2017 ai soci interessati da particolari situazioni di salute sono stati elargiti contributi per oltre il 35% delle entrate totali dello stesso anno, rispettando quanto citato dall’art. 24 dello Statuto del Fondo.

Nel corso del 2017, le iniziative di beneficenza e solidarietà sociale, oltre alle consuete adozioni a distanza, sono andate a sostegno di associazioni di volontariato, sia locali che operanti sul territorio nazionale, e a famiglie con minori in difficoltà. Il 2017 ha visto anche il concretizzarsi del Progetto Solidarietà, che grazie alla disponibilità di alcuni soci affianca il Fondo nella raccolta di viveri, vestiari e materiale didattico, destinandolo a famiglie con disagi sociali.

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 tra gli associati e loro famiglie, con reciproci scambi di idee e conoscenze.

Il Fondo di Mutualità e Assistenza della Banca continua a sostenere la Polisportiva BPP mediante un contributo annuale per le attività tipiche dell'Associazione.

I mezzi finanziari con i quali il Fondo promuove le varie attività provengono dalla raccolta delle quote annuali da parte dei Soci, alle quali si aggiunge il corposo contributo elargito dalla Banca, che in particolari circostanze, destina ulteriori somme per interventi mirati.

### *Altre iniziative*

Intensa è stata, inoltre, l'attività della Banca nel corso del 2017 sui territori in cui è presente con le proprie filiali, e non solo, attraverso il sostegno di attività e iniziative benefiche, sportive e culturali. Nell'ambito delle attività sostenute, si ricordano:

- progetto del Centro di Solidarietà Madonna della Coltura Onlus di Parabita per la realizzazione del *"Giardino del sorriso"*, un'area attrezzata per accogliere coloro che sono affetti dal morbo di Alzheimer, e del *"Giardino dell'incontro"*, un luogo dove gli ospiti della struttura possono condividere problemi, solitudine, anzianità e salute, e dove poter incontrare i propri parenti e amici per trascorrere momenti di serenità in tutta sicurezza;
- l'acquisto di due defibrillatori donati agli istituti scolastici di Matino;
- realizzazione dell'evento internazionale *"Carta di Leuca"* organizzato dalla Fondazione di Partecipazione *"Parco Culturale Ecclesiale De Finibus Terrae"*, meeting annuale promotore di un messaggio di speranza, di pace e di dialogo e fraternità fra culture diverse di migranti che approdano a Leuca dal Mar Mediterraneo;
- *"Progetto Mensa della Comunità di Nardò"* dell'Associazione Farsi Solidali di Nardò, una gara di solidarietà in favore degli ultimi per offrire ai tanti poveri che affollano le mense di quella comunità un pasto caldo;
- contribuzione, in collaborazione con la Croce Rossa di Casarano, all'acquisto di due manichini da utilizzare durante i corsi di BLS per esperienza diretta di defibrillazione;
- erogazione, su richiesta dell'Associazione di Volontariato e Promozione Sociale Arcobaleno su Tanzania di Gallipoli, di un contributo per consentire ad un bambino di sottoporsi al delicato necessario intervento di cardiocirurgia presso l'Ospedale Giovanni XXIII in Bari;
- contribuzione alle spese per piantumazione del terreno attorno al Monastero Santi Francesco e Chiara di Lecce a beneficio della città;
- organizzazione di momenti di gioiosa convivialità mirati alla sensibilizzazione verso la ricerca e l'impegno a sostenerla per garantire a tutti prevenzione e cure adeguate attraverso il sostegno alla Fondazione IEO (Istituto Europeo di Oncologia) - CCM (Centro Cardiologico di Monzini).



La Banca ha, inoltre, concorso all'organizzazione o al sostegno d'iniziativa a favore di enti no-profit o di eventi che hanno contribuito a diffondere e rafforzare le tradizioni e la conoscenza del patrimonio artistico e culturale pugliese. In tal modo l'identità di "popolare" della Banca e l'intensa relazione che la lega alle aree in cui opera trovano espressione nelle attività culturali e promozionali.

Attraverso queste iniziative, infatti, se da un lato la "Popolare Pugliese" offre a un numero sempre più vasto di cittadini occasioni d'incontro, di approfondimento, di riflessione e di sport, dall'altro va ricordato come esse costituiscano un'occasione di crescita e miglioramento per la Banca stessa, che, così facendo, affina sempre più la propria sensibilità sociale.

Si ricorda, inoltre, anche in questo caso a mero titolo esemplificativo, il supporto offerto dalla Banca per le seguenti manifestazioni:

- VII edizione del Salento Book Festival, appuntamento dedicato al mondo dei libri e dei suoi scrittori, come occasione di incontro e confronto, nelle piazze, sui sagrati delle chiese, tra le strade e i vicoli nel cuore del Salento, alla presenza anche di personalità del mondo dello spettacolo, della cultura e dell'arte;
- IV edizione del "Premio giornalistico Aldo Bello", concorso bandito per i ragazzi delle scuole superiori in memoria di Aldo Bello, giornalista e direttore RAI, nonché direttore della rivista APULIA. La Banca ha premiato i primi tre classificati, volendo così stimolare nelle nuove generazioni l'amore per la terra d'origine con un'attenta riflessione sulle potenzialità in essa presenti e sulle possibilità di promuoverle e valorizzarle all'interno di una società sempre più globale;
- II edizione del "Premio Città di Muro Leccese - Doctor Jazz Summer festival", evento musicale jazz di grande successo tenutosi nelle piazze della città di Muro Leccese;
- XII edizione del Locomotive Jazz Festival 2017, festival con carattere itinerante, seguito da migliaia di appassionati, che attraversa l'intera regione facendo tappa in luoghi di interesse storico e paesaggistico per portare il pubblico a scoprire i monumenti, la natura, i borghi e le bellezze della Puglia. Evento che gode anche della partnership del FAI e di Legambiente e che è stato premiato anche dal Ministero della Cultura come uno dei migliori 10 festival italiani;
- Mostra di Fulvio Tornese a Gallipoli dal titolo "Siamo solo il nostro sguardo";
- progetto di alternanza scuola-lavoro "Space for School", per la costruzione, il lancio e il recupero di un veicolo con propulsione a razzo, in collaborazione con il Liceo Scientifico Linguistico Vanini di Casarano;
- realizzazione nella Cattedrale di Bari di un concerto con il coro delle celebrazioni liturgiche del Sommo Pontefice, in collaborazione con la Cappella Musicale Pontificia Sistina;
- rassegna letteraria internazionale, che si svolge nell'ultima settimana di novembre con oltre cento appuntamenti tra talk, presentazioni, incontri, laboratori, mostre, spettacoli e reading, organizzata dalla Fondazione Città del Libro di Campi Salentina. La rassegna è divisa in tre sezioni: "Nel nome di Abramo. I cammini dell'uomo verso un nuovo umanesimo" con intellettuali, giornalisti, scrittori, blogger, musicisti, attivisti, giuristi, docenti universitari provenienti da Europa, Africa e Medio Oriente insieme per creare

un luogo in cui ripensare i rapporti nel Mediterraneo; “Sud Est” interamente dedicata ad autori pugliesi e italiani con presentazioni, incontri e spettacoli; e, una sezione riservata alle scuole primarie e secondarie;

- rassegna “Casarano fotografia”, appuntamento riconosciuto e atteso a livello nazionale che rappresenta uno dei fiori all’occhiello dell’Associazione “Photosintesi” di Casarano, che negli anni si è dedicata oltremisura all’allestimento e alla cura di questa manifestazione che dà lustro al paese del Basso Salento ma soprattutto alla Fotografia;
- VIII edizione della *Mostra mercato “Artigianato d’Eccellenza”*, che rappresenta ormai da otto anni un appuntamento molto atteso con il manufatto d’autore italiano e che attira migliaia di visitatori nel Salento per ammirare i più bei manufatti artigianali d’Italia e i più bei cortili barocchi di Lecce;
- organizzazione con l’Apol (Associazione tra Produttori Olivicoli di Lecce) del seminario “L’Olivicoltura salentina: la sfida generazionale”;
- organizzazione delle manifestazioni teatrali messe in atto dall’Associazione Culturale Teatrale M. Perrotta di Lecce.

La Banca ha sponsorizzato:

- il Festival Nazionale del Cinema e della Televisione – Città di Benevento, evento unico nel panorama italiano, che coniuga i due macrotemi della comunicazione italiana che, in territorio sannita, si è sviluppato attraverso mostre, incontri, convegni, premiazioni, spettacoli;
- il “Mercatino del Gusto” - Maglie (Le) in cui la Puglia mostra la propria identità, l’integrazione perfetta con le altre culture, la biodiversità e la qualità, che per questa diciottesima edizione ha ruotato intorno al tema “La Bellezza”, cioè la capacità di saper generare nuovo senso di bellezza, intrecciata con la quotidianità e con la vita reale delle persone, attraverso proposte di qualità di vita che guardano con positività al futuro;
- la XIII edizione del “Premio Apollonio 2017” a Lecce, premio nato per celebrare i pugliesi di successo nel campo delle arti, dello spettacolo, della moda, della letteratura;
- il Progetto “Luoghi d’Allerta visite e itinerari culturali e di spettacolo estate 2017 nel territorio salentino” promosso dall’Associazione Culturale Fondo Verri di Lecce;
- il 50° Rally del Salento;
- le squadre del settore giovanile dell’ASD Casarano Volley;
- la XXXII Regata Internazionale Brindisi-Corfù, competizione velistica che ha acquisito sempre maggiore prestigio con il passare degli anni ed ha allargato il suo coinvolgimento geografico estendendolo a tutta la Puglia e alle principali coste della Grecia. Con una partecipazione che supera le 100 imbarcazioni viene annoverata oramai fra le più importanti nel Mediterraneo;
- la realizzazione di un filmato in 3D sulla Città di Matera;
- l’organizzazione della manifestazione per il novantennale di CONFINDUSTRIA di Lecce.
- il Meeting Bari ERC International Conference tenutosi a Bari dal 4 all’8.4.2017, offrendo una cena di benvenuto.

Nel 2017 ha inoltre partecipato alla cerimonia di inaugurazione, unitamente all’Arcidiocesi di Lecce, della *Fondazione Antiusura San Giuseppe Lavoratore ONLUS*, la cui mis-



sion è quella di assistere e sostenere chi, versando in uno stato di bisogno, finisce nella spirale degli usurai. Sarà compito della Fondazione promuovere iniziative atte a prevenire e contrastare le cause dell'indebitamento, molte volte irresponsabile, e a diffondere la conoscenza dei servizi e delle forme di assistenza previsti dallo Stato per prevenire e risolvere le problematiche connesse e conseguenti al fenomeno dell'usura.

Nella sua prima uscita ufficiale a Benevento a seguito del suo insediamento nel territorio sannita, la Banca ha voluto puntare sulla cultura, in particolare sulla musica, restando fedele al suo claim "Per un territorio che vale una Banca che investe". La Banca ha coniugato i valori del talento artistico dell'Orchestra Filarmonica di Benevento con quello di tre affermati artisti salentini: Francesco Libetta, Marzia Marzo e Scipione Sangiovanni. Un programma musicale da uno spigliato accostamento di capolavori internazionali (musiche di Liszt, Cajkovskij, Beethoven, Gounod, Rossini, Bizet, Mascagni, Delibes, d'Avalos), reso possibile dallo spirito di collaborazione e di disponibilità degli artisti cui si è affiancata Banca Popolare Pugliese.

In tabella il sostegno alla collettività in termini di beneficenza e liberalità.

#### *Distribuzione del valore aggiunto alla collettività*

€/1000	2017	2016
Beneficenza e liberalità	395	524



Continua l'impegno di Banca Popolare Pugliese nell'affiancamento alle produzioni cinematografiche che vengono realizzate nei territori in cui è presente. Oltre a "In grazia di Dio" (film di Winspeare del 2014, che ha vinto numerosi premi in Italia e all'estero, ed è stato acquistato e distribuito in numerosi Paesi europei) e "WAX", un lungometraggio del giovane regista salentino Valerio Corvino, che ha ricevuto molti riconoscimenti negli ultimi due anni, Banca Popolare Pugliese ha sostenuto:

- **"La Vita in Comune"**, una storia poetica e fiabesca che si svolge in un immaginario piccolo paese del Sud Italia, di Winspeare che nel film si avvale prevalentemente di professionalità tecniche e artistiche pugliesi con in testa il regista, ma anche il produttore, gli attori, lo sceneggiatore, la troupe, le location e la storia interamente ambientata in Puglia.
- **"Non c'è kampo"**, di Federico Moccia, realizzato in alcuni comuni del Salento, una commedia frizzante e ricca di spunti di riflessione sul nostro nuovo modo di comunicare via Internet.

## Educazione finanziaria

Nel corso del 2017 Banca Popolare Pugliese ha avviato nel capoluogo salentino la prima edizione delle "Olimpiadi di Educazione Finanziaria". Oltre 500 studenti di cinque Istituti scolastici superiori di Lecce hanno preso parte alla manifestazione che ha illustrato le problematiche economico-finanziarie, le tecniche e anche il lessico e le espressioni con le quali i giovani si troveranno a interagire non appena lasceranno la scuola per aprirsi alle esperienze di vita, magari lontani da casa. Cinque classi di ogni Istituto, coinvolte nell'iniziativa, si sono messe in gioco per risolvere i problemi proposti. Undici squadre

su 109 hanno raggiunto il 100% del punteggio e nella gara dei singoli 75 rappresentanti delle 109 squadre hanno raggiunto il punteggio massimo.

Tale iniziativa si è rivelata un vero successo, per la convinta partecipazione degli studenti, resa possibile grazie all'apertura dei Dirigenti e dei Docenti scolastici con lo scopo di rendere i ragazzi consapevoli e informati in vista di un più diretto rapporto con l'economia e la finanza.

La manifestazione si è conclusa lunedì 27 novembre con una cerimonia di premiazione presso il Teatro Apollo di Lecce.

Banca Popolare Pugliese, in collaborazione con Arca Fondi SGR, ha organizzato nel 2017 un incontro su *"Politica fiscale e politica monetaria: quale ricetta per l'Italia"*. La manifestazione ha rappresentato un momento di approfondimento degli argomenti trattati da Carlo Cottarelli nel suo saggio *Il macigno. Perché il debito pubblico ci schiaccia e come si fa a liberarsene* (Feltrinelli, 2016). Nel corso dell'incontro i partecipanti hanno ricevuto, in omaggio, una copia del libro di Carlo Cottarelli.

## Servizio di Tesoreria agli Enti

La Banca nel 2017 ha confermato l'impegno nei servizi di tesoreria degli enti quale ulteriore importante occasione di sviluppo dei rapporti con il proprio territorio.

Gli enti interessati dal servizio al 31 dicembre 2017 sono n. 194, in incremento rispetto ai 182 enti del 2016 e nel seguito dettagliati.

### Numero Enti in gestione

Tipologia Enti	2015	2016	2017
Istituti scolastici	54	84	78
Comuni	50	54	70
Unioni di Comuni	7	7	8
Comunità Montana			1
Enti Speciali	33	36	36
Università		1	1
<b>Totale</b>	<b>144</b>	<b>182</b>	<b>194</b>

Sotto il profilo operativo, il 2017 ha visto proseguire l'attività di adozione da parte degli Enti dell'Ordinativo Informativo Locale (OIL), che, grazie alla totale automazione dei processi di emissione degli ordinativi di spesa e incasso attraverso la standardizzazione dei rapporti telematici tra banche tesoriere ed ente, consente di ottenere una serie di vantaggi in termini di semplificazione e riduzione delle attività operative manuali e ripetitive e senza valore aggiunto con conseguente possibilità di destinare il personale adibito alla gestione ad attività di maggior valore.



## 17 Innovazione e trasformazione digitale

Il Gruppo nel corso degli ultimi anni ha posto e porrà in essere diverse attività di innovazione che riguardano sia i processi che i prodotti, allo scopo di presentare alla clientela prodotti sempre più appetibili e in linea con la concorrenza e processi efficienti che favoriscano la vendita e la distribuzione dei servizi.

L'obiettivo di rafforzare la competitività del Gruppo contribuendo a creare nuove opportunità di crescita non può prescindere da oculati investimenti in nuove tecnologie digitali e dall'ammodernamento tecnologico, interventi necessari per realizzare sistemi sempre più sofisticati in grado di garantire, in un contesto di flessibilità operativa sempre crescente, la gestione di volumi di dati costantemente in aumento; è dunque fondamentale adeguare le piattaforme tecnologiche ai nuovi standard evolutivi che richiedono tempestività di approvvigionamento, performance ottimali a costi sempre inferiori, automatizzazione spinta in tutte le fasi gestionali e livelli di continuità operativa pressoché totali.



Le principali aree di investimento hanno riguardato:

- *lo Sviluppo di nuovi applicativi, funzionalità, intercanalità e nuovi prodotti / servizi a elevato contenuto digitale, la Digitalizzazione e dematerializzazione*: avviate su alcune filiali "pilota" per la sottoscrizione dei contratti con firma digitale grafometrica acquisita mediante tablet (la Firma Digitale è l'equivalente informatico di una firma autografa apposta su carta e ha il suo stesso valore legale); il processo di digitalizzazione delle firme sarà presto esteso a tutta la Rete;
- *Rinnovo / potenziamento ATM c.d. TARM (Teller Assistant Recycling Machines)*. È in fase di sperimentazione una nuova tecnologia (TCR, Teller Cash Recycler) che consente l'esecuzione di operazioni di cassa in modalità self alla clientela;
- *Sicurezza informatica*, fattore di valenza strategica facilmente trasformabile in vantaggio competitivo nell'ambito del posizionamento sul mercato e un fattore distintivo irrinunciabile della mission aziendale, in quanto fortemente richiesto dal cliente nell'ambito della erogazione dei servizi offerti.

### Revisione operatività filiali

Nel corso del 2016 è stato avviato un progetto di revisione del modello organizzativo di rete con l'obiettivo di diversificare l'operatività delle filiali rendendo coerenti i servizi offerti dallo "sportello" con la domanda attuale o potenziale espressa dalla piazza e di consentire alle filiali una focalizzazione su attività relazionali, favorito anche dall'uso di canali alternativi (es.: ATM Tradizionale ed Evoluto, Internet banking).

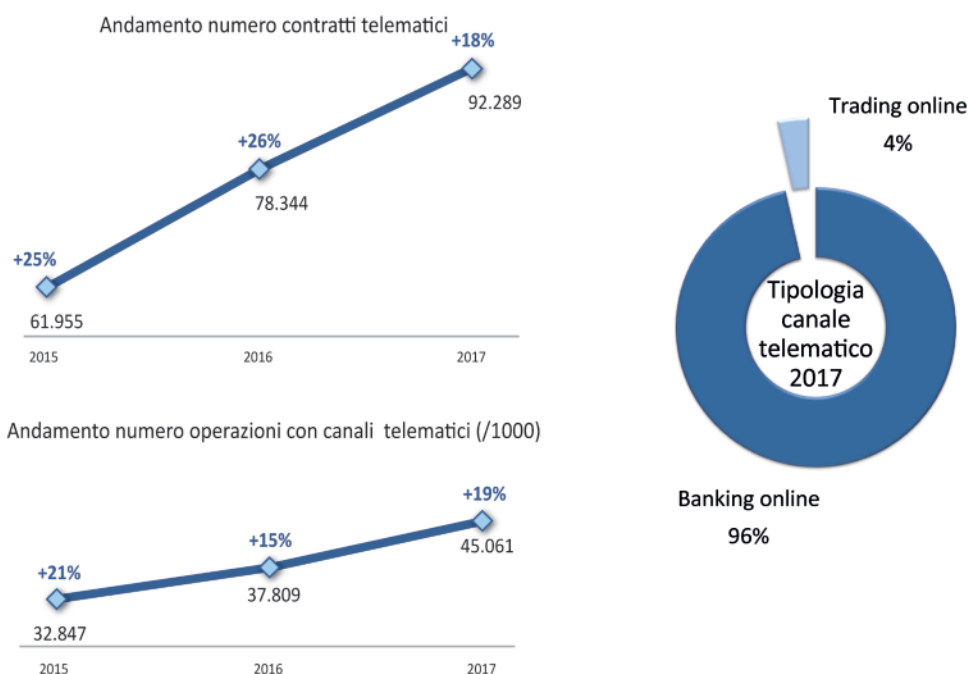
I nuovi modelli di filiale previsti, aggiuntivi al quello tradizionale, sono:

- **"Modello A"**, caratterizzato da un'operatività di cassa limitata alla mattinata a favore del servizio di consulenza pomeridiano nelle piazze che presentano potenziale di sviluppo;
- **"Modello B"**, caratterizzato da un'operatività di filiale, e quindi anche di cassa, limitata alla sola mattinata, nelle piazze che non presentano potenziale di sviluppo, liberando risorse a disposizione per altre attività della Banca o favorendo il ricorso ove richiesto a orari di lavoro part-time;

- **“Modello C”**, caratterizzato dall’operatività di filiale limitata nelle sole giornate del mese più operative per la piazza di riferimento, priva di potenziale di sviluppo e con bassa operatività, liberando risorse a disposizione per altre attività della banca.

## Canali diversificati di interazione con il cliente

La rete operativa costituita dagli sportelli è integrata dal progressivo e costante ampliamento delle applicazioni di Internet Banking. L’impegno della Banca nello sviluppare tali prodotti ha trovato concreto riscontro nei tassi di crescita degli utenti e delle disposizioni impartite, con una quota di clienti sempre più ampia e fidelizzata come di seguito evidenziato.



Al 31 dicembre 2017 risultano installati n. 148 ATM. Gli ATM evoluti alla stessa data risultano pari a n. 56, 3 in più rispetto al 31 dicembre 2016. Con riferimento al servizio POS, si è registrato un incremento dei POS installati che passano da n. 5.673 del 2016 a n. 6.103 al 31 dicembre 2017.

L’introduzione del conto Energy Web, la sempre maggiore diffusione sul territorio di ATM evoluti, l’introduzione dell’Internet Banking con servizio *Secure Call*, eseguiti nel 2017, così come l’introduzione del reset password del servizio IB via SMS, della *SmartCash*, dei Mutui *SuperMarket*, previsti per il 2018, sono le risposte commerciali che la Banca ha posto e porrà in essere per soddisfare le esigenze dei propri clienti. Un’altra importante novità sul fronte dello sviluppo della comunità virtuale è il lancio, avvenuto nel febbraio 2018, della piattaforma marketplace digitale BPPMALL ([www.bppmall.it](http://www.bppmall.it)) realizzata, in collaborazione con Unisalento, per supportare le piccole e medie imprese dei



territori in cui la Banca opera nella commercializzazione dei loro prodotti. La piattaforma, con supporti tecnici e di marketing, sarà messa a disposizione delle aziende/clienti affinché possano utilizzare le opportunità di business che la digitalizzazione offre e per una presenza su nuovi segmenti di mercato.

Come già anticipato, a partire dall'inizio del 2018 sarà avviato l'utilizzo di un nuovo canale di comunicazione, rappresentato dai social network, in cui sono pubblicati contenuti testuali, immagini, video e audio aventi ad oggetto comunicazione di tipo istituzionale, e in cui l'utente finale (cliente/non cliente) e la Banca interagiscono in una comunicazione bidirezionale.

## 18 Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro

Il Gruppo 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.

È quindi il benessere organizzativo l'obiettivo che il Gruppo persegue in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro anche nella consapevolezza di conseguire sia un maggior vantaggio competitivo grazie a maggiore produttività e migliori prestazioni dei lavoratori sia un risparmio per la collettività in termini di costi sociali, tangibili e intangibili generati per esempio da infortuni, errori operativi, vertenze legali, sinistri assicurativi, contenziosi, spese di cura.

Il Gruppo gestisce la tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro con politiche e processi orientati all'attuazione sostanziale e non meramente formale della normativa. A tal fine l'Organigramma aziendale della Capogruppo prevede la presenza, nell'ambito della Direzione Operativa, del Servizio Prevenzione e Protezione che svolge funzione di supporto per il Datore di lavoro o suoi Delegati, coordinando il Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi previsto dal D.Lgs. 81/08, "Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro".

La Capogruppo BPP ha predisposto, inoltre, un Modello di Organizzazione e di Gestione, di cui al D.Lgs. 231/01, in materia antinfortunistica, secondo l'indicazione dell'art. 30 del D.Lgs. 81/2008, e ha approvato nel 2017 una vera e propria "Politica per la Salute e Sicurezza sul Lavoro" in vista dell'implementazione all'interno della Banca di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL) secondo le linee guida UNI- INAIL 2001.

Il SGSL è un modello strategico-operativo organico finalizzato al raggiungimento degli obiettivi di salute e sicurezza aziendale, progettato con il più idoneo rapporto costi-benefici. La scelta di adottare un SGSL non è un obbligo di legge, ma una scelta volontaria e responsabile che, oltre ad offrire una sostanziale tutela circa l'adempimento di tutti gli obblighi giuridici in materia di salute e sicurezza, consente anche di ridurre i costi, diretti e indiretti, della "non sicurezza".



In particolare il SGSL si propone di:

- ridurre progressivamente i costi complessivi della Salute e Sicurezza sul Lavoro, in particolare di quelli derivanti da incidenti, infortuni e malattie professionali minimizzando i rischi cui possono essere esposti i dipendenti e/o i terzi (come clienti, fornitori, visitatori, ecc.);
- aumentare l'efficienza e le prestazioni dell'impresa/organizzazione;
- contribuire al miglioramento dei livelli di Salute e Sicurezza sul Lavoro;
- migliorare l'immagine, sia interna che esterna, dell'impresa/organizzazione.

Obiettivo di tutta l'Organizzazione aziendale è tendere verso il miglioramento continuo nell'intero comparto.

La definizione e l'autorizzazione della Politica della Salute e Sicurezza sul Lavoro è di competenza dei più alti livelli direzionali nell'ambito della Politica generale della Banca.

Alla luce di quanto sopra definito il Gruppo si impegna a promuovere l'applicazione del Sistema di Gestione di Salute e Sicurezza sul Lavoro in tutti gli ambiti aziendali e a raccogliere i report periodici per garantire un costante controllo del Sistema stesso.

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

I rappresentanti eletti in azienda sono in numero di 3.

La sorveglianza sanitaria è effettuata periodicamente dal medico competente per controllare lo stato di salute dei lavoratori ed esprimere un giudizio di idoneità alla mansione specifica. Nel corso dell'anno sono stati sottoposti ai controlli preventivi/periodici 148 dipendenti compresi collaboratori temporanei (stagisti e lavoratori in somministrazione) impiegati in mansioni soggette a sorveglianza sanitaria.

Nel corso del 2017 il Gruppo ha denunciato all'Inail n. 14 Infortuni sul lavoro (6 in più rispetto al 2016), di cui 6 occorsi in orario di lavoro e 8 in itinere.

#### *Infortuni e assenteismo per genere\**

Numero	2017			2016		
	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini
<b>Numero tot. di infortuni denunciati all'INAIL</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
di cui infortuni durante l'orario di lavoro	6	3	3	4	3	1
di cui infortuni in itinere	8	3	5	4	3	1
Tasso di infortunio <sup>1</sup>	2,0	2,6	1,7	1,2	2,5	0,4
Giorni di lavoro persi	541	368	173	125	75	50
Indice di gravità <sup>2</sup>	78,1	156,7	37,8	18,2	31,7	11,1
Tasso % di assenteismo <sup>3</sup>	4,7%	6,2%	4,0%	4,2%	5,5%	3,6%

<sup>1</sup> Numero totale di infortuni/Numero totale di ore lavorate x 200.000.

<sup>2</sup> Numero totale di giornate di lavoro perse/Numero totale di ore lavorate x 200.000.

<sup>3</sup> Giorni di assenza nel periodo di rendicontazione/Totale giorni lavorativi per forza lavoro nel periodo.

\* I dati relativi a tasso di infortunio, giorni di lavoro persi, indice di gravità e tasso % di assenteismo non comprendono la partecipata Bpp Service S.p.A.





Il Gruppo non è stato interessato nel 2017 e nel 2016 da malattie professionali.

Nel 2017 si è verificato, inoltre, un solo caso di infortunio in itinere ad un lavoratore con contratto di somministrazione. Tale lavoratore è stato assente per infortunio complessivamente 7 giorni.

Nel 2017 la Banca ha posto in essere vari interventi manutentivi su diverse Filiali che hanno apportato un significativo miglioramento in termini di benessere ed efficienza dei luoghi di lavoro.

Inoltre, nel corso del 2017, la Banca si è impegnata in progetti di fattibilità allo scopo di individuare strategie riqualificanti della propria rete commerciale. A tal proposito sono stati redatti progetti esecutivi di manutenzione straordinaria e ammodernamento di otto Filiali della provincia di Lecce. I progetti prevedono il miglioramento del confort interno e una rinnovata dislocazione delle aree operative. Contestualmente, particolare attenzione è stata posta agli adeguamenti normativi in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e alla predisposizione di percorsi preferenziali per i diversamente abili.

Sempre nell'ottica del rinnovamento, nel 2017 è stato acquistato un immobile su Fasano da adibire nel corso del 2018 a Filiale, trasferendo gli attuali uffici divenuti vetusti.

Al seguito, interventi di riqualificazione urbana nel Comune di S. Pietro Vernotico hanno coinvolto la Banca nella manutenzione straordinaria dei prospetti della Sede interessata da fenomeni di distacco dei rivestimenti marmorei esterni che compromettevano l'incolumità dei clienti e della cittadinanza.

Nell'ambito della sicurezza, nel 2017 si è quasi completato il piano di rinnovamento delle centrali di allarme e tv/cc di nuova tecnologia gestibile da remoto, al fine di standardizzare e centralizzare l'intero parco apparati. Si è proceduto, inoltre, al potenziamento dei dispositivi di sicurezza a favore delle aree self, nonché alla chiusura notturna delle stesse al fine di contenere il rischio di attacchi vandalici. Sistemi innovativi remotizzati quali ritardatori "Touch-lock" sono stati installati a difesa dei nuovi mezzi forti.

Particolare attenzione, infine, è stata rivolta al superamento delle barriere architettoniche con modifiche progettuali che riguardano i dislivelli all'interno delle Filiali.

Nel corso del 2017 sono stati effettuati vari corsi di formazioni sul D.Lgs 81/08 a Preposti e per addetti al Primo Soccorso nominati nel corso del 2017. Inoltre sono state organizzate circa 20 edizioni del corso Antirapina, con un focus dedicato alle rapine di lunga durata, un fenomeno quest'ultimo, che si è verificato presso alcune filiali della Banca durante il 2016.

## 19 Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative

Al 31 dicembre 2017 l'organico del personale dipendente del Gruppo Banca Popolare Pugliese è composto da 878 dipendenti, in decremento netto di 18 unità rispetto a dicembre 2016, quale effetto compensativo tra nuove assunzioni (17 assunti nel periodo) e uscite, queste ultime caratterizzate in particolare da un più elevato numero di patti di esodo rispetto all'anno precedente.

Con riferimento alle nuove assunzioni, è possibile notare, dai dati presentati nel seguito, l'attenzione, sempre crescente, dell'azienda nella ricerca di personale appartenente alle classi di età più giovani senza apportare alcuna distinzione di genere.

Turnover del personale	2017	2016
Dipendenti al 1° gennaio	896	913
<b>USCITE</b>	<b>35</b>	<b>23</b>
per dimissioni	2	2
per esodo incentivato	26	11
per licenziamento	1	0
per raggiunti limiti d'età	3	5
per superamento periodo di comporto	0	0
per scadenza contratto	2	5
Decesso	1	0
<b>ASSUNZIONI</b>	<b>17</b>	<b>6</b>
Dipendenti al 31 dicembre	878	896

Numero e Tasso nuovi assunti e Turnover	2017				2016			
	Assunti (numero)	Tasso % <sup>1</sup>	Cessati (numero) <sup>2</sup>	Tasso % <sup>2</sup>	Assunti (numero)	Tasso % <sup>1</sup>	Cessati (numero) <sup>2</sup>	Tasso % <sup>2</sup>
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>1,9%</b>	<b>35</b>	<b>4,0%</b>	<b>6</b>	<b>0,7%</b>	<b>23</b>	<b>2,6%</b>
Genere								
Uomini	9	1,0%	28	3,2%	2	0,2%	18	2,0%
Donne	8	0,9%	7	0,8%	4	0,4%	5	0,6%
Età								
< 30 anni	2	0,2%	1	0,1%	-	n/a	2	0,2%
30-50	15	1,7%	5	0,6%	6	0,7%	4	0,4%
> anni 50	-	n/a	29	3,3%	-	n/a	17	1,9%

<sup>1</sup> Rapporto assunzioni per categoria/Totale dipendenti a fine dell'anno.

<sup>2</sup> Rapporto cessazioni per categoria/Totale dipendenti a fine dell'anno.

### Selezione dipendenti

L'attività di selezione è finalizzata principalmente ad individuare i potenziali candidati idonei a svolgere un periodo di collaborazione sotto forma di tirocinio formativo (*curriculare* o *extracurriculare*) o nel ruolo di assistente alla clientela per coprire esigenze temporanee di sostituzione dei collaboratori presso le filiali nei periodi estivi o in caso di lunghe assenze del personale (per maternità, malattia o altro).

Il percorso di selezione, che si prefigge di verificare le capacità e le competenze dei candidati, avviene secondo un iter stabilito che prevede le seguenti fasi:



- verifica preliminare dei requisiti delle candidature pervenute, con riferimento ad età, tipologia di studi compiuti, voti riportati nei rispettivi corsi di laurea/diploma;
- colloquio con un componente della Funzione del Personale durante il quale viene somministrato al candidato un test tecnico-giuridico inerenti argomenti di cultura generale, di tecnica bancaria e di diritto commerciale;
- selezione strutturata con consulente esterno (psicologo del lavoro), al termine di un periodo di collaborazione temporanea, di norma non superiore a mesi sei.

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

Nel corso del 2017 la Funzione Personale ha condotto n. 130 colloqui così suddivisi:

- 11 figli di dipendenti;
- 109 candidature spontanee;
- 10 da personale qualificato.

La selezione dei figli dei dipendenti rientra nella politica di esodo del personale dipendente. È una modalità di esodo accessoria e connessa alla sussistenza di requisiti sia in capo al dipendente genitore che al figlio candidato. Prima del concretizzarsi della possibile assunzione, i figli dei dipendenti sostengono una prova di selezione strutturata con un consulente psicologo, il cui esito positivo consente di svolgere uno stage in filiale solitamente di sei mesi, finalizzato all'apprendimento delle principali nozioni previste dal ruolo di assistente alla clientela. Successivamente al periodo di stage, previa verifica del livello di apprendimento, viene formulata proposta di assunzione con contratto di lavoro a tempo determinato, al termine della quale, in caso di valutazione complessiva positiva, verrà proposta la definitiva conferma in servizio con contratto di lavoro a tempo indeterminato.

La selezione di figure qualificate, invece, si basa sulla ricerca di personale portatore di competenze acquisite in altri contesti lavorativi bancari e non, allo scopo di individuare candidature idonee a ricoprire una o più posizioni lavorative vacanti in seno all'organizzazione. In caso di candidature ritenute di interesse, dopo un colloquio conoscitivo col candidato di cui viene redatto apposito report il proseguimento dell'iter successivo prevede lo *step* di selezione con consulente esterno (psicologo del lavoro) e un colloquio specialistico.

## Stage formativi

L'esperienza derivante dagli stage formativi che la Banca ogni anno riserva a numerosi neo-laureati del territorio pugliese e non, rappresenta per loro un importante punto di partenza nel mondo del lavoro e un'opportunità per acquisire competenze e sviluppare capacità, spendibili poi nel mercato del lavoro; all'azienda stessa consente di verificare le potenzialità dei ragazzi ed eventualmente inserirli in percorsi di sviluppo professionale. La Banca stringe convenzioni con le principali università italiane riservando in particolare ad Università del Salento, nell'ambito dell'accordo quadro per



la gestione della tesoreria, n. 10 stage post laurea e n. 10 tirocini curriculari della durata di un mese.

Nel 2017 in totale sono stati attivati n. 33 stage formativi (37 nel 2016) di cui 19 curriculari.

Nell'ambito dei progetti di Alternanza Scuola Lavoro disciplinati dal c.d. decreto "Buona Scuola" la Banca ha avviato, inoltre, collaborazioni con Istituti di formazione secondaria della provincia di Lecce per l'attivazione di stage formativi in azienda durante l'anno scolastico. L'iniziativa ha lo scopo di far vivere l'esperienza bancaria durante il percorso di studi per abbinare alla formazione scolastica la pratica sul campo, indirizzando così le scelte professionali degli studenti.

### Lavoro interinale

Per far fronte alle esigenze delle filiali legate ai periodi di ferie estive la Banca fa ricorso alle risorse esterne interinali, contrattualizzate per il tramite di società di somministrazione di lavoro. La Banca, nel corso del 2017, ha stipulato n. 791 contratti di somministrazione lavoro con 69 collaboratori, di cui 3 appartenenti alle categorie protette sulla base della legge 68/1999, per una spesa complessiva di euro 1,13 milioni. Il totale delle ore lavorate è stato di 44.219,98 pari a 5.896 giorni di lavoro, equivalenti a 26,8 unità a tempo pieno per l'intero anno. I collaboratori utilizzati sono in possesso di laurea.

Al riguardo ogni anno viene organizzato un corso di formazione per assistente alla clientela articolato in due edizioni, ognuna della durata complessiva di 125 ore, distribuite in 16 giornate lavorative di cui 4 giornate per le attività di affiancamento presso le Filiali BPP. Al corso accedono candidati che hanno sostenuto le prove di selezione o che hanno già svolto un'esperienza formativa in azienda sotto forma di stage o altra collaborazione. Le modalità di attivazione dei contratti prevedono una fase di analisi preliminare delle esigenze di supporto legate prevalentemente agli interventi sostitutivi del personale, al fine di assicurare i necessari livelli di servizio; interventi tempestivi di sostituzione possono provenire dalle unità organizzative in situazione di assenze di personale non preventivabili. Nel corso degli anni il ricorso al lavoro interinale pertanto si è rivelato un'ottima palestra per il reclutamento e la conseguente possibilità di assunzione.

### Rete Agenti in Attività Finanziaria

Nel corso del 2017, al fine di garantire il potenziamento di alcuni comparti e la presenza della Rete Agenti anche in territori non presidiati della Banca, è stata effettuata un'intensa attività di selezione che ha determinato l'ingresso in Rete di 28 nuovi Agenti in Attività Finanziaria. Il processo di selezione degli Agenti in Attività Finanziaria, effettuato in rispetto della normativa interna ed esterna di riferimento, viene effettuato:

- senza alcuna discriminazione di sesso, cittadinanza e nazionalità;
- nelle aree geografiche nelle quali è previsto lo sviluppo dell'attività commerciale della Banca;
- tenendo conto dei requisiti previsti dall'elenco degli Agenti in Attività Finanziaria dell'Organismo degli Agenti e Mediatori (OAM);
- tenendo conto dei requisiti di onorabilità e professionalità dei Candidati Agenti.



## 20 Impatto ambientale diretto

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

I principi di base riguardo alla politica ambientale sono il rifiuto dello spreco, il progressivo miglioramento dell'efficienza energetica, e l'attenzione alle conseguenze ambientali e sociali delle scelte della Banca.



Si opera in funzione del miglioramento dei sistemi di utilizzo dell'energia per contenere i consumi, del consumo consapevole di carta, dell'attenzione alla corretta raccolta e corretto smaltimento dei rifiuti prodotti, dell'acquisto (a parità di funzionalità) di attrezzature, beni di consumo, strumenti di lavoro a minor impatto ambientale. È previsto un controllo costante degli impatti indiretti attraverso sistemi di approvvigionamento che riducono gli impatti ambientali e promuovono la diffusione della gestione ambientale anche presso i soggetti con cui la Banca interagisce.

In particolare, il Regolamento Interno prevede, tra le attività a capo della Funzione Servizi Generali, quella di "*Energy management*", con l'obiettivo di raccogliere e analizzare i dati sui consumi energetici e, in caso di consumi di energia superiori ai 1.000 tep (tonnellate equivalenti di petrolio), individuare le azioni, gli interventi, le procedure e quanto altro necessario per promuovere l'uso efficiente e razionale dell'energia all'interno della Banca e di assicurare la predisposizione dei bilanci energetici e di tutti i dati che dovessero essere richiesti dal Ministero dell'Industria e delle Attività Produttive coerentemente alla L. 10/91.

### Consumi energetici ed emissioni

Anche per il 2017 l'approvvigionamento di energia elettrica è stato effettuato tramite l'acquisto sul mercato libero di energia proveniente quasi totalmente da impianti alimentati da fonti rinnovabili nel rispetto della disciplina vigente. Tale scelta si riflette positivamente nella riduzione delle emissioni dirette e indirette.

A sostegno dell'efficientamento energetico la Banca ha provveduto, inoltre, alla sostituzione rispettivamente dei corpi illuminanti con tipologia a led e dell'impianto clima migliorando altresì il benessere termo-igrometrico dell'ambiente lavorativo.



Consumo totale di energia all'interno dell'organizzazione *		2017	2016
<b>Energia elettrica acquistata certificata rinnovabile</b>			
	Kwh	5.699.084	5.241.113
	Gj	20.517	18.868
<b>Consumo di combustibile da fonte non rinnovabile</b>			
Consumo gas naturale per Riscaldamento			
	mc	12.087	-
	Gj	476	-

\* I dati 2016 non comprendono i consumi della ex partecipata BLPR fino alla data di incorporazione.

METODOLOGIA: Dati estratti dalle fatture di consumo

La rilevazione dei consumi di carburante ha riguardato quelli relativi alla flotta auto aziendale, divisi tra auto a uso strumentale e auto a uso promiscuo.

Consumo di carburante*	2017		2016		
	Benzina	Gasolio	Benzina	Gasolio	
Auto ad uso strumentale					
	litri	1.620	13.866	578	12.057
	Gj	52	500	19	434
Auto ad uso promiscuo					
	litri	-	81.430	25	52.931
	Gj	-	2.934	1	1.907
<b>Totale</b>					
	litri	1.620	95.296	603	64.988
	Gj	52	3.433	20	2.341

\* I dati 2016 non comprendono i consumi della ex partecipata BLPR fino alla data di incorporazione.

METODOLOGIA: Dati estratti dalle fatture di consumo



Emissioni (Ton)*	2017		2016		
	Benzina	Gasolio	Benzina	Gasolio	
<b>Emissioni da fonti di combustione stazionarie</b>					
Emissioni da gas naturale per riscaldamento (CO2eq)		25		4	
<b>Emissioni da fonti di combustione mobili</b>					
Emissioni auto ad uso strumentale (CO2eq)		3,8	36,9	1,3	32,1
Emissioni auto ad uso promiscuo (CO2eq)		-	216,8	0,1	140,9

\* I dati 2016 non comprendono i consumi della ex partecipata BLPR fino alla data di incorporazione.

METODOLOGIA: Dati estratti dalle fatture di consumo

## Carta

Sono monitorati anche l'acquisto e il consumo di carta e toner, considerati una variabile importante per la tutela dell'ambiente.

Materie prime in KG *	2017	2016
Carta acquistata	84.375	69.000
Toner	552	505

\* I dati 2016 non comprendono i consumi della ex partecipata BLPR fino alla data di incorporazione.

METODOLOGIA: Carta acquistata - Dati estratti dalle fatture di consumo

Toner: consumi stimati in base alle prestazioni medie delle singole cartucce di toner, secondo i dati forniti dal produttore.

Si inserisce in tale ambito il “Progetto Banca *Paperless*”, attivo a partire dal 2018, che, con l’obiettivo di procedere alla dematerializzazione delle contabili di sportello e dei contratti bancari, riveste un forte impatto ambientale in termini di riduzione della produzione cartacea e conseguente riduzione dei costi.

## Acqua

Con riferimento al prelievo di acqua, la fonte di prelievo è l’acquedotto locale. L’acqua è utilizzata per scopi igienico-sanitari e per il funzionamento/raffreddamento di impianti di climatizzazione. Le acque di scarico derivanti dall’attività aziendale sono sostanzialmente assimilabili a quelle che si producono nelle abitazioni e, pertanto, immesse in fognature pubbliche.

Prelievo di acqua *	2017	2016
Volume di acqua (mc)	27.596	18.755
Edifici che utilizzano impianti di condizionamento ad acqua (numero)	116	57

METODOLOGIA: Dati estratti dalle fatture di consumo

\* I dati 2016 non comprendono i consumi della ex partecipata BLPR fino alla data di incorporazione.



## Rifiuti

I rifiuti prodotti dal Gruppo sono sempre speciali poiché derivanti da attività di servizio. Il Gruppo assicura lo smaltimento dei rifiuti speciali secondo le modalità previste dalla legge.

Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento *	2017	2016
<b>Rifiuti speciali (kg)</b>	<b>63.715</b>	<b>36.023</b>
di cui Pericolosi (kg)	205	1.910
di cui Non Pericolosi (kg)	63.510	34.113

\* I dati 2016 non comprendono i consumi della ex partecipata BLPR fino alla data di incorporazione.

I rifiuti prodotti nei vari immobili sono prevalentemente classificabili come speciali non pericolosi assimilabili agli urbani (es.: carta, plastica) e devono essere conferiti al servizio pubblico di raccolta rifiuti, in altre parole essere smaltiti con le modalità stabilite per i rifiuti urbani.

Con riferimento ai rifiuti pericolosi, in considerazione del fatto che gli unici rifiuti definiti pericolosi rinvenibili all’interno degli immobili del Gruppo derivano da attività manutentive (es.: tubi al neon, batterie al piombo, toner per stampa esauriti, apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, ecc.), la Banca individua la responsabilità dello smaltimento nella figura dell’azienda manutentrice/fornitrice. In questo particolare caso, infatti, il manutentore si configura come produttore del rifiuto attenendosi alle disposizioni vigenti in materia (ex art. 266 comma 4 del D.Lgs. 152/06).

## 21 Sviluppo del welfare

La Banca pone in essere una serie di iniziative orientate alla tutela della serenità dei propri collaboratori e delle loro famiglie sottolineando con strumenti contrattuali e retributivi specifici l'attenzione ai lavori dell'appartenenza e della solidarietà, tra cui:

- *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 di condizioni di favore sui rapporti bancari; vi sono altre agevolazioni, quali i buoni pasto, le provvidenze per gli studenti figli di dipendenti come previsto dalla vigente contrattazione collettiva.



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

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



Benefit e altri contributi integrativi	2017			2016		
	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini
<b>Dipendenti che hanno usufruito di permessi</b>						
per maternità e cura figli	56	49	7	54	48	6
per studio	4	4	-	3	3	-
per altre necessità personali	838	251	587	852	265	587
<b>Totale</b>	<b>898</b>	<b>304</b>	<b>594</b>	<b>909</b>	<b>316</b>	<b>593</b>
<b>Giornate di permesso</b>						
per maternità e cura figli	3.073	3.060	13	3.219	3.210	9
per studio	19	19	-	8	8	-
per altre necessità personali	3.399	1.295	2.104	3.176	1.097	2.079
<b>Totale</b>	<b>6.491</b>	<b>4.374</b>	<b>2.117</b>	<b>6.403</b>	<b>4.315</b>	<b>2.088</b>

Rientro al lavoro dal congedo parentale *	2017			2016		
	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini
<b>Congedo parentale facoltativo</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>-</b>
Dipendenti che hanno fruito di congedo nell'anno	22	22	-	6	6	-
<b>Dipendenti che hanno usufruito di un congedo parentale obbligatorio</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>37</b>	<b>31</b>	<b>6</b>
Dipendenti che hanno richiesto il congedo	29	22	7	37	31	6
di cui ancora in congedo	7	7	-	-	-	-
di cui rientrati durante l'anno	22	15	7	37	31	6
<b>Dipendenti occupati dopo 12 mesi al termine del congedo</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>37</b>	<b>31</b>	<b>6</b>
<b>Tasso di rientro (al termine del congedo parentale)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Tasso di retention (ad un anno dal termine del congedo parentale)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* Hanno diritto a richiedere il congedo parentale i dipendenti che hanno figli con età non superiore ai 12 anni, che corrispondono per il 2017 a un totale di 244 dipendenti (di cui 154 uomini e 90 donne) e per il 2016 a un totale di 225 dipendenti (di cui 145 uomini e 80 donne).

Nel corso dell'anno, nell'ambito della formazione sono stati inseriti i corsi *“La Conciliazione tra Lavoro e Maternità”* e *“Professione Genitore”*. Il primo rivolto alle impiegate che rientrano dalla maternità e il secondo ai dipendenti genitori, i cui figli iniziano la scuola elementare e vivono con difficoltà il cambiamento e il “distacco”. Entrambi i corsi hanno avuto per finalità il Work Life Balance.

Tra gli obiettivi futuri del Gruppo rientra l'impegno continuo a favorire un'adeguata conciliazione vita-lavoro dei propri dipendenti.



BARI - ph. Alessia Aloisi

## 22 Partecipazione ad associazioni di categoria e adesione a codici, principi e altre iniziative esterne

- **Associazione Sviluppo Studi Banca e Borsa:** svolge la sua attività nell'ambito della ricerca e della formazione;
- **Associazione Nazionale Banche Popolari:** contribuisce allo sviluppo di un'identità forte e organica della Categoria, basata sul concetto chiave di localismo. Il localismo, come valorizzazione del territorio, impegno sociale e supporto alle PMI e alle famiglie, rappresenta ancora oggi il carattere distintivo del Credito Popolare che, pur partecipando ai cambiamenti e alle innovazioni del panorama bancario, rimane fortemente ancorato alla sua vocazione originaria;
- **Associazione Bancaria Italiana:** promuove la conoscenza e la coscienza dei valori sociali e dei comportamenti ispirati ai principi della sana e corretta imprenditorialità, nonché la realizzazione di un mercato libero e concorrenziale;
- **Conciliatore Bancario Finanziario:** Associazione senza finalità di lucro specializzata nelle controversie in materia bancaria finanziaria e societaria;
- **Confindustria Lecce, Brindisi, Bari e Bat, Benevento:** garantisce la centralità dell'impresa, quale motore per lo sviluppo economico, sociale e civile dei territori;
- **Fondazione per l'educazione e il risparmio:** persegue scopi di utilità sociale promuovendo l'Educazione Finanziaria, nel più ampio concetto di Educazione alla Cittadinanza Economica consapevole e attiva, per sviluppare e diffondere la conoscenza finanziaria ed economica.

La Capogruppo Banca Popolare Pugliese ha partecipato nel 2017 all'iniziativa CertFin, il nuovo organismo, nato in seguito ad accordo tra ABI e Banca d'Italia, altamente specializzato nella *cybersecurity* del settore bancario e finanziario, con l'obiettivo di prevenire e contrastare le minacce informatiche legate allo sviluppo delle nuove tecnologie e dell'economia digitale.



TARANTO - ph. Valentina Marrocco



## 23 Indice dei contenuti GRI e tavole di raccordo con le tematiche rilevanti e con il D.Lgs. 254/2016

Nel seguito si riportano:

- l'indice dei contenuti GRI – Opzione *Core* (*GRI Content Index*), come previsto dalle Linee Guida *GRI Standards*, con l'indicazione della pagina del documento in cui l'informazione è riportata;
- la tavola di raccordo tra le tematiche rilevanti e i correlati aspetti/indicatori GRI;
- la tavola di raccordo tra le informazioni previste dal Decreto Legislativo 254/2016 e gli indicatori GRI.

### *GRI Content Index*

GRI Standard	Informativa	Numero di pagina	Ragione delle omissioni
<b>GRI 101: Fondamentali 2016</b>			
<b>GRI 102: Informativa Generali 2016</b>			
<b>PROFILO DEL GRUPPO</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina	
102-2	Attività, marchi, prodotti e/o servizi	5; 58; 34-38	
102-3	Sede	91	
102-4	Paesi in cui l'organizzazione opera	9	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	8; 11-12	
102-6	Mercati serviti	5; 34; 56	
102-7	Dimensione del Gruppo	5; 34; 42-43; 56; 58	
102-8	Organico del Gruppo	42-43	
102-9	Descrizione della catena di fornitura	58	
102-10	Cambiamenti significativi avvenuti nell'anno e nella catena di fornitura	3	
102-11	Principio o approccio prudenziale	13	
102-12	Adesione a codici, principi e altre iniziative esterne	78	
102-13	Partecipazione ad associazioni di categoria	78	
<b>STRATEGIA</b>			
102-14	Dichiarazione del Presidente	4	
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	13-15; 20-32	
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>			
102-16	Valori, principi, standard e codici di condotta	9-10; 20-22	
102-17	Procedure di consulenza su comportamenti non etici	20-22	
<b>GOVERNANCE</b>			
102-18	Struttura di governo	11-12	
102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali e sociali	17	
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>			
102-40	Elenco degli stakeholder interessati	17	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	42	
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	17	
102-43	Attività di coinvolgimento degli stakeholder	17; 38-40; 51	
102-44	Aspetti chiave e criticità emersi	38-40	
<b>MODALITÀ DI REPORTING</b>			
102-45	Perimetro di rendicontazione	3	
102-46	Processo di identificazione delle tematiche rilevanti	17-18	
102-47	Matrice di materialità/Elenco dei temi materiali	19-20	
102-48	Rettifiche di informazioni	3	
102-49	Variazioni rispetto al precedente report	3	
102-50	Periodo di rendicontazione	3	
102-51	Data di rendicontazione del report di sostenibilità più recente	3	
102-52	Periodicità di rendicontazione	3	
102-53	Contatti utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	91	
102-54	Dichiarazione di conformità ai GRI Standards	3	
102-55	Indice dei contenuti GRI	79	
102-56	Attestazione di conformità della società di revisione	85	

GRI Standard		Informativa	Numero di pagina	Ragione delle omissioni
<b>TEMI MATERIALI</b>				
<b>PERFORMANCE ECONOMICA</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	19-20; 32	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	16; 32	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	9-10; 20-22	
GRI 201: Performance Economica 2016	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	33	
<b>PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	19-20; 58	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	44; 58; 67-68	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	20-24	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	204-1	Percentuale di fatturato destinato a fornitori locali	58	
<b>ANTI-CORRUZIONE</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	19-20; 24	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	22; 24-26	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	20-22; 26	
GRI 205: Anti-corruzione 2016	205-2	Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corruzione	20-26; 43-46	
GRI 205: Anti-corruzione 2016	205-3	Casi di corruzione accertati e azioni intraprese	26	
<b>MATERIALI</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	19-20; 73-75	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	32; 73-75	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	20-22; 32; 73-75	
GRI 301: Materiali 2016	301-1	Utilizzo di materie prime	74	
<b>ENERGIA</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	19-20; 73-75	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	32; 73-75	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	20-22; 32; 73-75	
GRI 302-1: Energia 2016	302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	74	
GRI 302-1: Energia 2016	302-2	Consumi di energia all'esterno dell'organizzazione	74	
<b>ACQUA</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	19-20; 73-75	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	32; 73-75	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	20-22; 32; 73-75	
GRI 303-1: Acqua 2016	303-1	Prelievo di acqua per fonte	75	
<b>EMISSIONI</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	19-20; 73-75	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	32; 73-75	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	20-22; 32; 73-75	
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra dirette (Scope 1)	74	
<b>SCARICHI E RIFIUTI</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	19-20; 73-75	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	32; 73-75	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	20-22; 32; 73-75	
GRI 306: Scarichi e rifiuti 2016	306-2	Rifiuti per tipologia e metodi di smaltimento	75	
<b>RISPETTO DI NORMATIVE AMBIENTALI</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	19-20; 73-75	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	32; 73-75	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	20-22; 32; 73-75	
307: Rispetto di normative Ambientali 2016	307-1	Multe significative e sanzioni per il mancato rispetto di norme ambientali	32	
<b>OCCUPAZIONE</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	19-20; 70-72	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	70-72;	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	20; 22	
GRI 401: Occupazione 2016	401-1	Assunzioni e turnover del personale dipendente	70	
GRI 401: Occupazione 2016	401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	77	
GRI 401: Occupazione 2016	401-3	Congedi parentali	77	
<b>LAVORO / GESTIONE DELLE RELAZIONI</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	19-20; 42; 49	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	42-43	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	20-22; 30-31	
GRI 402: Lavoro/Gestione delle Relazioni 2016	402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti organizzativi	49	



GRI Standard		Informativa	Numero di pagina	Ragione delle omissioni
<b>SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	19-20; 67-69	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	67-69	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	20-22; 67-69	
GRI 403: Salute e sicurezza dei lavoratori 2016	403-2	Infortuni, malattie e assenteismo	68-69	
<b>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	19-20; 43-46	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	43-46	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	20-22; 43-46	
GRI 404: Formazione e Istruzione 2016	404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	44	
GRI 404: Formazione e Istruzione 2016	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono revisione periodica sui risultati e sullo sviluppo di carriera	47	
<b>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	19-20; 21-22; 30; 49-50	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	30-31; 49-50	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	20-22; 30	
GRI 405: Diversità e Pari opportunità 2016	405-1	Diversità negli organi di governo e dipendenti	12-30	
GRI 405: Diversità e Pari opportunità 2016	405-2	Rapporto tra la retribuzione delle donne e degli uomini	50	
<b>NON DISCRIMINAZIONE</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	19-20; 30; 49-50	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	30-31; 49-50	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	20-22; 30	
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	31	
<b>POLITICHE PUBBLICHE</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	19-20	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	20; 24-26	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	20; 24-26	
GRI 415: Politiche Pubbliche 2016	415-1	Contributi politici	26	
<b>MARKETING ED ETICHETTATURA</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	19-20; 34-35	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	23-24; 27-30; 34-38	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	20-22	
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-2	Episodi di non conformità concernenti le informazioni e l'etichettatura di prodotti e servizi	30	
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-3	Episodi di non conformità concernenti le comunicazioni di marketing	29	
<b>PRIVACY DEL CLIENTE</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	19-20; 34-35; 41	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	41	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	20-22; 41	
GRI 418: Privacy del cliente 2016	418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e alla perdita dei dati dei clienti	41	
<b>Temi materiali non GRI</b>				
<b>Attenzione verso i soci</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	19-20; 51	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	51-55	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	20-22; 51-55	
<b>Innovazione e trasformazione digitale</b>				
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	19-20; 65-67	
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	65-67	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	20-22; 65-67	

Temi materiali	Aspetto / Indicatori GRI Standard
Reputazione e integrità nella condotta aziendale	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) ANTICORRUZIONE (GRI 205-2;205-3) POLITICHE PUBBLICHE (GRI 415-1) MARKETING ED ETICHETTATURA (GRI 417-2;GRI 417-3) RISPETTO DI NORMATIVE AMBIENTALI (GRI 307-1) NON DISCRIMINAZIONE (GRI 406-1) DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (GRI 405-1)
Creazione di valore	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) PERFORMANCE ECONOMICA (GRI 201-1)
Qualità e soddisfazione del cliente	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) PRIVACY DEL CLIENTE (GRI 418-1)
Valorizzazione e crescita delle persone	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI (GRI 402-1) FORMAZIONE ED ISTRUZIONE (GRI 404-1;GRI 404-3) DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (GRI 405-2)
Attenzione verso i soci	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103)
Sostegno alle comunità locali e sviluppo del territorio	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) PERFORMANCE ECONOMICA (GRI 201-1) PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO (GRI 204-1)
Innovazione e trasformazione digitale	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103)
Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI (GRI 403-2)
Dinamiche occupazionali e opportunità di esperienze lavorative	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) OCCUPAZIONE (GRI 401-1)
Impatto ambientale diretto	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) MATERIALI (GRI 301-1) ENERGIA (GRI 302-1;302-2) ACQUA (GRI 303-1) EMISSIONI (GRI 305-1) SCARICHI E RIFIUTI (GRI 306-1)
Sviluppo del welfare	APPROCCIO GESTIONALE (GRI 103) OCCUPAZIONE (GRI 401-2;GRI 401-3)



Decreto Legislativo 254/2016		GRI Standard
Modello aziendale di gestione ed organizzazione delle attività dell'impresa		GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016; Sezione Profilo del Gruppo, Sezione Strategia, Sezione Etica e Integrità e Sezione Governance
Assurance esterna		GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016 GRI 102-56 - Attestazione di conformità della società di revisione
<b>Temi</b>		
Ambiente	Breve descrizione del modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività dell'impresa	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016; Sezione Profilo del Gruppo, Sezione Strategia, Sezione Etica e Integrità e Sezione Governance
	Descrizione delle politiche applicate dall'impresa, comprese le procedure di dovuta diligenza applicate e i risultati conseguiti tramite le politiche applicate	GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per MATERIALI, ENERGIA, ACQUA, EMISSIONI, SCARICHI E RIFIUTI e RISPETTO DI NORMATIVE AMBIENTALI
	Principali rischi connessi a tali aspetti legati alle attività dell'impresa anche in riferimento, ove opportuno e proporzionato, ai suoi rapporti, prodotti e servizi commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto, che possono avere ripercussioni negative in tali ambiti, nonché le relative modalità di gestione adottate dall'impresa.	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016 GRI 102-11 Approccio alla gestione dei rischi GRI 102-9: Descrizione della catena di fornitura GRI 102-15: Principali impatti, rischi ed opportunità GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per MATERIALI, ENERGIA, ACQUA, EMISSIONI, SCARICHI E RIFIUTI e RISPETTO DI NORMATIVE AMBIENTALI.
	Indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario pertinenti per l'attività specifica dell'impresa	TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES 2016 con riferimento a: - MATERIALI: GRI 301-1 - ENERGIA: GRI 302-1;302-2 - ACQUA: GRI 303-1 - EMISSIONI: GRI 305-1 - SCARICHI E RIFIUTI: GRI 306-2 - RISPETTO DI NORMATIVE AMBIENTALI: GRI 307-1
Ambito Sociale	Breve descrizione del modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività dell'impresa	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016; Sezione Profilo del Gruppo, Sezione Strategia, Sezione Etica e Integrità e Sezione Governance
	Descrizione delle politiche applicate dall'impresa, comprese le procedure di dovuta diligenza applicate ed i risultati conseguiti tramite le politiche applicate	GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per PERFORMANCE ECONOMICA, MARKETING E ETICHETTATURA, PRIVACY DEL CLIENTE e PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO
	Principali rischi connessi a tali aspetti legati alle attività dell'impresa anche in riferimento, ove opportuno e proporzionato, ai suoi rapporti, prodotti e servizi commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto, che possono avere ripercussioni negative in tali ambiti, nonché le relative modalità di gestione adottate dall'impresa.	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016 GRI 102-11 Approccio alla gestione dei rischi GRI 102-9: Descrizione della catena di fornitura GRI 102-15: Principali impatti, rischi ed opportunità GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per PERFORMANCE ECONOMICA, MARKETING ED ETICHETTATURA, PRIVACY DEL CLIENTE e PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO
	Indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario pertinenti per l'attività specifica dell'impresa	TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES 2016 con riferimento a: - PERFORMANCE ECONOMICA: GRI 201-1 - MARKETING ED ETICHETTATURA: GRI 417-2; 417-3 - PRIVACY DEL CLIENTE: GRI 418-1 - PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO: GRI 204-1
Personale	Breve descrizione del modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività dell'impresa	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016; Sezione Profilo del Gruppo, Sezione Strategia, Sezione Etica e Integrità e Sezione Governance
	Descrizione delle politiche applicate dall'impresa, comprese le procedure di dovuta diligenza applicate ed i risultati conseguiti tramite le politiche applicate	GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per OCCUPAZIONE, LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI, SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI, FORMAZIONE E ISTRUZIONE
	Principali rischi connessi a tali aspetti legati alle attività dell'impresa anche in riferimento, ove opportuno e proporzionato, ai suoi rapporti, prodotti e servizi commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto, che possono avere ripercussioni negative in tali ambiti, nonché le relative modalità di gestione adottate dall'impresa.	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016 GRI 102-11 Approccio alla gestione dei rischi GRI 102-9: Descrizione della catena di fornitura GRI 102-15: Principali impatti, rischi ed opportunità GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per OCCUPAZIONE, LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI, SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI, FORMAZIONE E ISTRUZIONE
	Indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario pertinenti per l'attività specifica dell'impresa	TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES 2016 con riferimento a: - OCCUPAZIONE: GRI 401-1;401-2;401-3 - LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI: GRI 402-1 - SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI: GRI 403-2 - FORMAZIONE E ISTRUZIONE: GRI 404-1; 404-3
Diritti Umani	Breve descrizione del modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività dell'impresa	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016; Sezione Profilo del Gruppo, Sezione Strategia, Sezione Etica ed Integrità e Sezione Governance



## Temi

	Descrizione delle politiche applicate dall'impresa, comprese le procedure di dovuta diligenza applicate ed i risultati conseguiti tramite le politiche applicate	GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per NON DISCRIMINAZIONE e DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ
	Principali rischi connessi a tali aspetti legati alle attività dell'impresa anche in riferimento, ove opportuno e proporzionato, ai suoi rapporti, prodotti e servizi commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto, che possono avere ripercussioni negative in tali ambiti, nonché le relative modalità di gestione adottate dall'impresa.	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016 GRI 102-11 Approccio alla gestione dei rischi GRI 102-9: Descrizione della catena di fornitura GRI 102-15: Principali impatti, rischi ed opportunità GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per NON DISCRIMINAZIONE e DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ
	Indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario pertinenti per l'attività specifica dell'impresa	TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES 2016 con riferimento a: - NON DISCRIMINAZIONE: GRI 406-1 - DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ: GRI 405-1;405-2
Lotta alla corruzione	Breve descrizione del modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività dell'impresa	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016; Sezione Profilo del Gruppo, Sezione Strategia, Sezione Etica ed Integrità e Sezione Governance
	Descrizione delle politiche applicate dall'impresa, comprese le procedure di dovuta diligenza applicate ed i risultati conseguiti tramite le politiche applicate	GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per ANTICORRUZIONE e POLITICHE PUBBLICHE
	Principali rischi connessi a tali aspetti legati alle attività dell'impresa anche in riferimento, ove opportuno e proporzionato, ai suoi rapporti, prodotti e servizi commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto, che possono avere ripercussioni negative in tali ambiti, nonché le relative modalità di gestione adottate dall'impresa.	GRI 102: INFORMATIVE GENERALI 2016 GRI 102-11 Approccio alla gestione dei rischi GRI 102-9: Descrizione della catena di fornitura GRI 102-15: Principali impatti, rischi ed opportunità GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016 per ANTICORRUZIONE e POLITICHE PUBBLICHE
	Indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario pertinenti per l'attività specifica dell'impresa	TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES 2016 con riferimento a: - ANTICORRUZIONE: GRI 205-2; 205-3 - POLITICHE PUBBLICHE: GRI 415-1

## 24 Relazione della Società di Revisione







KPMG S.p.A.  
Revisione e organizzazione contabile  
Via Imbriani, 36  
73100 LECCE LE  
Telefono +39 0832 317930  
Email [it-fmauditaly@kpmg.it](mailto:it-fmauditaly@kpmg.it)  
PEC [kpmgspa@pec.kpmg.it](mailto:kpmgspa@pec.kpmg.it)

## **Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob n. 20267**

*Al Consiglio di Amministrazione della  
Banca Popolare Pugliese Società Cooperativa per Azioni*

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese (di seguito anche il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 30 marzo 2018 (di seguito anche la "DNF").

### **Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale della Banca Popolare Pugliese Società Cooperativa per Azioni per la DNF**

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards").

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'art. 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.



Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

### **Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità**

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### **Responsabilità della società di revisione**

E' nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito anche "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Banca Popolare Pugliese Società Cooperativa per Azioni responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1 Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche dell'impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
- 2 Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
- 3 Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.



4 Comprensione dei seguenti aspetti:

- modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
- politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto, lettera a).

5 Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Banca Popolare Pugliese Società Cooperativa per Azioni e con il personale di BPP Service S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili,
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards").





**Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese**

Relazione della società di revisione

31 dicembre 2017

### **Altri aspetti**

I dati comparativi presentati nella dichiarazione consolidata di carattere non finanziario in relazione all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016 non sono stati sottoposti a verifica.

Lecce, 12 aprile 2018

KPMG S.p.A.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Roberto Fabbri'.

Roberto Fabbri  
Socio



## Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2017

### Contatti

#### Banca Popolare Pugliese

---

Società Cooperativa per Azioni

P. IVA, C.F. e Iscrizione Registro Imprese: 02848590754 - R.E.A. n. 176926

#### Sede Legale

---

73052 Parabita (LE) - Via Provinciale per Matino, 5

#### Sede Amministrativa e Direzione Generale

---

73046 Matino (LE) - Via Luzzatti, 8

Tel. 0833.500111 - Fax 0833.500198

#### Capogruppo del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese

---

Iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari n. 5262.1

#### Informazioni sul documento:

---

Direzione Amministrazione e Finanza

Funzione Contabilità e Bilancio

Tel. 0833.500500

E-mail: *funzione.contabilita.bilancio@bpp.it*.



Banca Popolare Pugliese



GRUPPO BANCARIO BANCA POPOLARE PUGLIESE

## DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2017

ai sensi del D.Lgs. 254/2016

### GRUPPO BANCARIO BANCA POPOLARE PUGLIESE DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2017

Ai sensi del D.Lgs. 254/2016

I fotografi presenti in questo volume aderiscono all'Associazione Photosintesi - Casarano (LE)  
[www.photosintesi.it](http://www.photosintesi.it) - [info@photosintesi.it](mailto:info@photosintesi.it)

Foto di copertina: Andrea Morgante, noto fotografo salentino che vive e lavora a Casarano (LE).  
La sua ricerca fotografica negli ultimi anni si è concentrata sul colore e sui luoghi abbandonati  
della Puglia. Il particolare in copertina è ripreso dai mosaici del Paradiso Celeste presenti nella  
Chiesa di Santa Maria della Croce di Casarano (LE).

Progetto grafico, editing e pre stampa: EDI.NEW

Progetto grafico della copertina: Officina cm - Parabita (LE)

Stampa: Gioffreda - Maglie (LE)

Aprile 2018





# Banca Popolare Pugliese

- ✓ SOLIDA
- ✓ SICURA
- ✓ POPOLARE

## CET1 Ratio<sup>1</sup>

# 16,03%

al 31.12.2017<sup>2</sup>

NUMERO VERDE  
800 99 14 99

(1) Il CET1 Ratio rappresenta il rapporto tra il capitale primario di classe 1 a disposizione di una Banca e le sue attività ponderate per il rischio. Più è alto questo parametro, più è solida la Banca.  
(2) Dal Bilancio approvato dall'Assemblea dei Soci il 29 aprile 2018.