



BILANCIO SOCIALE 2005

BPP

Banca Popolare Pugliese

Rendiconto della gestione responsabile per lo sviluppo sostenibile

SCHEDA DI SINTESI	4
DESCRIZIONE DEL PROCESSO NOTA METODOLOGICA	5
NOTA METODOLOGICA.....	6
1. RENDICONTO DEGLI IMPEGNI CON GLI STAKEHOLDERS	7
2. IDENTITÀ AZIENDALE	9
2.1 STORIA	10
2.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	11
2.2.1 Scenario	11
2.2.2 Mercato.....	14
2.3 VALORI.....	17
2.4 MISSIONE	18
2.5 ASSETTO ISTITUZIONALE ED ORGANIZZATIVO	18
2.5.1 Corporate governance	18
2.5.2 Partecipazioni ed Alleanze.....	20
2.5.3 Assetto organizzativo	22
2.6 DISEGNO STRATEGICO	24
2.7 PIANO PROGRAMMATICO	24
3. RENDICONTO (PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE).....	26
3.1 DATI SIGNIFICATIVI DI GESTIONE	27
3.1.1 Financial highlights	27
3.1.2 Indici gestionali.....	28
3.2 CALCOLO DEL VALORE AGGIUNTO	35
3.2.1 Conto economico della produzione del valore aggiunto e della sua distribuzione	35
4. RELAZIONE SOCIALE	38
4.1 BANCA POPOLARE PUGLIESE E RISORSE UMANE.....	39
4.1.1 Obiettivi.....	39
4.1.2 Composizione del personale.....	39
4.1.3 Politica delle assunzioni	39
4.1.4 Lavoratori parasubordinati ed in somministrazione.....	41
4.1.5 Consistenza del personale	42
4.1.6 Turnover.....	44
4.1.7 Valorizzazione del potenziale.....	45
4.1.8 Formazione	45
4.1.9 Sistemi di remunerazione	48
4.1.10 Sistemi di incentivazione	49
4.1.11 Relazioni sindacali.....	50
4.1.12 Conflittualità sindacale.....	51
4.1.13 Sicurezza e salute sul luogo di lavoro.....	51
4.1.14 Politiche di pari opportunità.....	53
4.1.15 Attività sociali	53
4.1.15 Attività sociali	54
4.1.16 Comunicazione interna	55
4.1.17 Contenzioso e litigiosità.....	55
4.2 BANCA POPOLARE PUGLIESE E AZIONISTI/SOCI.....	57
4.2.1 Obiettivi.....	57
4.2.2 Composizione percentuale del capitale sociale distinto per natura giuridica e nazionalità	57

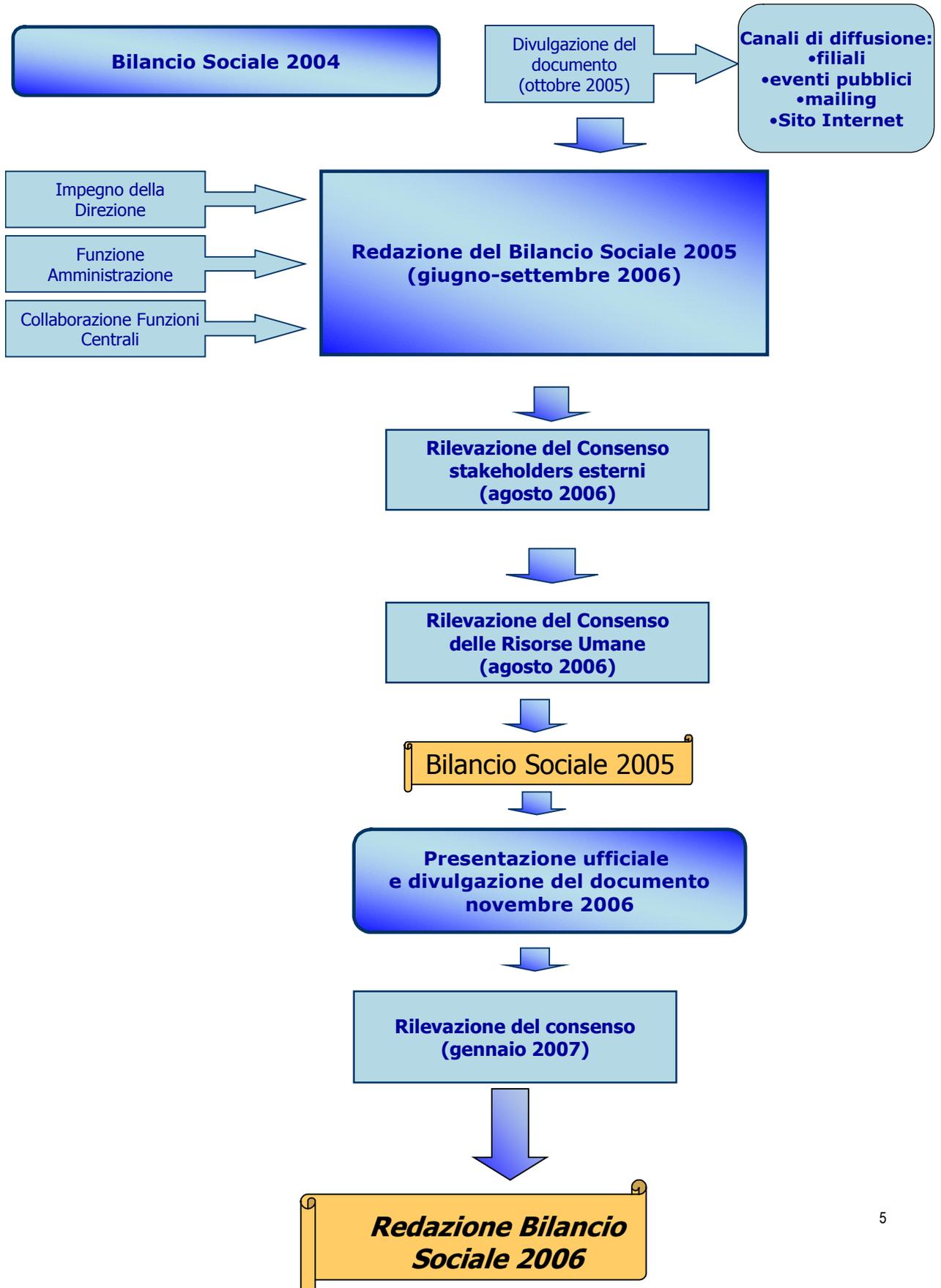
4.2.3 Segmentazione dei soci per categorie	57
4.2.4 Remunerazione del capitale	59
4.2.5 Partecipazione dei soci al governo dell'impresa e tutela delle minoranze	59
4.2.6 Servizi ed agevolazioni riservate ai Soci.....	60
4.2.7 Investor relations	60
4.2.8 Comunicazione.....	60
4.2.9 Contenzioso e litigiosità.....	61
4.3 BANCA POPOLARE PUGLIESE E CLIENTI	62
4.3.1 Obiettivi.....	62
4.3.2 Caratteristiche ed analisi della clientela	62
4.3.3 Informazione e comunicazione.....	63
4.3.4 Fasce deboli	63
4.3.5 Condizioni negoziali	64
4.3.6 Sistema Qualità e customer satisfaction	64
4.3.7 Marketing development.....	65
4.3.8 Contenzioso e litigiosità.....	66
4.4 BANCA POPOLARE PUGLIESE E FORNITORI.....	68
4.4 BANCA POPOLARE PUGLIESE E FORNITORI.....	69
4.4.1 Obiettivi.....	69
4.4.2 Outsourcing e consulenze	69
4.4.3 Comunicazione ed informazione	70
4.4.4 Sistemi di Qualità e certificazione di qualità e ambientale.....	70
4.4.5 Condizioni negoziali	71
4.4.6 Ricaduta sul territorio.....	71
4.4.7 Contenzioso e litigiosità.....	73
4.5 BANCA E ALTRE BANCHE/ISTITUZIONI.....	74
4.5.1 Linee politiche coerenti ai valori di riferimento	74
4.5.2 Rapporti con Banche nazionali.....	74
4.5.3 Rapporti con le compagnie assicurative e con gli intermediari finanziari	75
4.5.4 Rapporti con le Autorità di Vigilanza e Monetaria.....	76
4.5.5 Rapporti con le Associazioni di categoria	76
4.5.6 Contenzioso e litigiosità.....	76
4.6 BANCA E STATO/AUTONOMIE LOCALI.....	77
4.6.1 Obiettivi.....	77
4.6.2 Imposte, tributi e tasse	77
4.6.3 Protocollo per la prevenzione della criminalità	78
4.6.4 Rapporti contrattuali con la Pubblica Amministrazione.....	78
4.6.5 Norme interne e sistemi di controllo volti a garantire l'osservanza della legge	80
4.6.6 Contributi, agevolazioni e/o finanziamenti agevolati ricevuti e suddivisi per area di destinazione.....	81
4.6.7 Rapporti con lo Stato	81
4.6.8 Contenzioso e litigiosità.....	81
4.7 BANCA POPOLARE PUGLIESE E COLLETTIVITÀ.....	82
PERSONE.....	82
4.7.1 Obiettivi.....	82
4.7.2 Descrizione degli apporti diretti al sociale in termini di arricchimento della qualità della vita nei diversi ambiti di intervento	82
4.7.3 Informazione e comunicazione.....	84
4.7.4 Contenzioso e litigiosità.....	84
AMBIENTE.....	84

4.7.5	Obiettivi.....	84
4.7.6	Aspetti diretti di performance ambientali	84
4.7.7	Aspetti indiretti ambientali per i finanziamenti.....	85
4.7.8	Contenzioso e litigiosità.....	85
BANCA E MEDIA		86
4.7.9	Obiettivi.....	86
4.7.10	Qualificazione dei Media utilizzati	86
4.7.11	Contenzioso e litigiosità.....	87
BANCA E COMUNITA' VIRTUALE.....		88
4.7.12	Obiettivi.....	88
4.7.13	Caratteristiche ed analisi dei "contatti".....	88
4.7.14	Tutela della sicurezza per le operazioni di "Virtual Banking".....	90
4.7.15	Azioni di sensibilizzazione alla cultura dell'Information Technology.....	90
4.7.16	Contenzioso e litigiosità.....	90
5. SISTEMA DI RILEVAZIONE DEL CONSENSO		91
5.1	QUESTIONARIO PER I DIPENDENTI.....	91
5.2	LE PERCEZIONI DEL PERSONALE DI FRONT OFFICE A CONTATTO CON LA CLINTELA PRIVATA IN RELAZIONE ALLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI.	95
5.3	QUESTIONARIO PER GLI STAKEHOLDERS ESTERNI	101
PROPOSTA DI MIGLIORAMENTO.....		104
Appendice.....		106
Conto economico riclassificato.....		106
Stato patrimoniale riclassificato.....		107

Scheda di sintesi

(Importi espressi in milioni di Euro)	2004	2005
VALORE AGGIUNTO LORDO PRODOTTO E DISTRIBUITO	69,14	77,22
Ai dipendenti (per stipendi e contributi)	43,35	45,35
Al sistema Stato (per imposte e tasse)	13,04	15,95
Ai soci (per dividendi)	5,75	5,73
Al sistema impresa (ammortamenti e accantonamenti)	6,08	9,25
Alla collettività (liberalità esterne)	0,93	0,95
RISORSE UMANE		
Dipendenti al 31 dicembre	806	806
Variazione in aumento	-11	0
Media dipendenti	807	804
FORMAZIONE		
Giorni di formazione dipendenti	2.300 gg/uomo	1.738 gg/uomo
Dipendenti interessati	636	679
Percentuale dipendenti interessati	78,81	84,45
LA RETE		
Filiali	80	80
Filiali aperte nell'anno	2	0
DATI OPERATIVI		
Raccolta da clientela (diretta e indiretta)	3.290	3.370
Mezzi amministrati	2.295	2.561
Risultato lordo (al lordo degli ammortamenti)	30,84	33,74
Utile	8,41	9,24

Descrizione del processo



Nota Metodologica

Il Bilancio Sociale 2005 della Banca Popolare Pugliese (di seguito anche "la Banca") è stato redatto sulla base del Modello di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito definito da ABI (Associazione Bancaria Italiana) e IBS (Istituto Europeo per il Bilancio Sociale) e delle linee guida definite nel documento GBS (Gruppo di Studio per il Bilanci Sociale).

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

I contenuti del documento sono stati organizzati in sei sezioni:

- **Rendiconto degli impegni con gli stakeholders**, sottoscritti nel Bilancio Sociale precedente;
- **Identità Aziendale**, per rendere espliciti i valori, la missione, il disegno strategico, il piano programmatico e le scelte qualificanti;
- **Rendiconto**, per evidenziare il processo di formazione del Valore Aggiunto e la sua distribuzione agli stakeholders;
- **Relazione di scambio sociale**, tra la Banca e il contesto in cui opera;
- **Sistema di rilevazione del consenso**, per conoscere le aspettative legittime degli stakeholders;
- **Proposta di miglioramento futuro**, per orientare sempre più la gestione verso obiettivi di sviluppo socialmente sostenibili.

Nel mese di agosto 2006 è stato rilevato il gradimento degli Stakeholder sul Bilancio Sociale 2005. I risultati della rilevazione sono esposti nella sezione Sistema di rilevazione del consenso.

1. Rendiconto degli impegni con gli stakeholders

Per ciascun impegno, si fornisce di seguito un'autovalutazione circa lo stato di avanzamento al 31.12.2005

*** impegno realizzato

** impegno parzialmente realizzato

* impegno realizzato per nulla o in minima parte

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

	Impegni del 2004	Stato di avanzamento	Azioni concrete e risultati del 2005 (confrontati con il 2004)	
Profitto	1. Aumento del tasso di crescita degli impieghi	***	Crediti netti verso clientela Mutui a clientela	+3% +18%
	2. Controllo dei costi e tenuta della redditività	***	Utile di esercizio Rapporto costante tra spese amministrative/totale attivo + 3%	+10%
	3. Crescita del margine di interesse	***	Incremento	+3,50%
	5. Rafforzamento del codice etico	***	Pubblicata la nuova edizione del Codice etico sulla scorta delle intervenute modifiche normative	
	6. Previsione di sconti alle imprese dotate di certificazione SA8000	*	Sulla base dello studio di fattibilità e dall'analisi delle imprese che operano nel contesto produttivo locale la Banca non intende perseguire tale obiettivo	
	7. Sviluppo di strumenti destinati a fascie deboli della popolazione	**	Estensione del servizio "Everywhere" per la clientela immigrata con l'erogazione di microcredito	
	8. Maggiore attenzione alla trasparenza nei rapporti con i clienti	***	Nell'ambito dell'iniziativa "Patti Chiari" la Banca ha ottenuto nel marzo del 2005, dalla società incaricata dall'Abi, la certificazione di qualità	
	9. Costituzione di un comitato di gestione responsabile per lo sviluppo sostenibile	*	Progetto in fase di realizzazione	
	10. Adeguata ponderazione nel budget aziendale degli obiettivi aventi carattere "sociale"	*	Progetto in fase di realizzazione	
	11. Maggiore coinvolgimento dei dipendenti nella gestione responsabile attraverso interventi di formazione e comunicazione	**	Pianificata la rilevazione del consenso di tutti i dipendenti	
	12. Implementazione dei prodotti telematici offerti	**	Prosegue lo sviluppo delle applicazioni di Banca elettronica (BanKpass Merchant, Digimpresa Full time)	
	13. Maggiore sicurezza dei prodotti telematici	***	Implementate le azioni volte a garantire la sicurezza a seguito dei primi casi di phishing rivolti alla clientela di alcune banche. Sono stati comunicati alla clientela due decaloghi comportamentali redatti da Abi Lab per contenere gli attacchi informatici.	
	14. Assistenza tecnica efficiente sui prodotti telematici	***	Opera un servizio di <i>customer care</i> con la turnazione di personale che garantisce il presidio di operatori tutti i giorni feriali compreso il sabato; fuori sede opera una rete di agenti di banca telematica	
	15. Maggiore visibilità all'esterno	***	Il piano di comunicazione è passato attraverso i principali organi di stampa regionale; è continuata l'iniziativa Bpp Education progetto di formazione itinerante rivolto alle PMI ed altri attori economici locali	
	16. Interventi a favore dei soci	***	Al fine di facilitare l'intervento dei soci in Assemblea non è più richiesto il preventivo deposito della certificazione; inoltre la bozza di bilancio è stata depositata, 15 giorni prima dell'Assemblea, presso tutte le filiali per consentire una più agevole visione del documento	
	17. Maggiore sensibilità alle esigenze del territorio	**	Periodica revisione della gamma di prodotti per renderli sempre più attuali e aderenti alle mutevoli esigenze della clientela; è continuato l'intervento della Banca a sostegno di attività benefiche e culturali sul territorio	
	Ambiente	18. Monitoraggio dei consumi di beni a forte impatto ambientale	***	Energia elettrica per addetto Carta per addetto Cartucce e tonner per addetto per addetto
19. Introduzione delle certificazioni ambientali tra i criteri di scelta dei fornitori		**	n. fornitori con certificazione di qualità fornitori con certificazione ambientale	+18,75% n. 1
20. Previsione di sconti alle imprese dotate di un sistema di gestione ambientale certificato		*	Dallo studio di fattibilità, l'impegno risulta la momento non percorribile	

2. Identità aziendale

*L'identità distintiva della **Banca Popolare Pugliese** è il suo “modo di essere”, dato dall'insieme delle sue caratteristiche organizzative, dalle attività che svolge, dagli interessi che persegue, per fare emergere e mettere in luce i tratti distintivi che contribuiscono a renderla peculiare e unica, conferendole specificità.*

In questa sezione del Bilancio Sociale viene messo in luce l'insieme dei segnali, coerenti fra di loro, che caratterizzano i valori fondamentali, la missione, il disegno strategico e le linee politiche aziendali. Da questi elementi scaturisce l'impegno sociale della Banca nel contesto di riferimento.



2.1 Storia

Unica espressione autonoma del sistema creditizio salentino e una tra le più significative del Mezzogiorno d'Italia, la Banca Popolare Pugliese, nasce il 2 giugno 1994 dalla fusione fra "Popolare Sud Puglia" e "Popolare di Lecce". Nel corso degli anni la Banca ha potenziato la propria rete territoriale incorporando tre aziende di credito: la Banca di Credito Cooperativo di Otranto, in provincia di Lecce, e le banche di credito cooperativo di Cellino San Marco e San Pancrazio Salentino, nella provincia di Brindisi.

Al 30 settembre 2006, con oltre 31.000 soci, 80 sportelli, 806 dipendenti e circa 300.000 clienti, la Banca Popolare Pugliese ha un ruolo di stimolo nello sviluppo economico, sociale e ambientale della Puglia.

Rimane attento l'interesse della Banca verso l'Albania, dove il processo di ammodernamento in atto offre interessanti opportunità di investimento, in quest'ottica si inserisce la partecipazione in Bis Banca

Fatti storici recenti

- costituite le società Bpp Service (2002) e Bpp Sviluppo (2003)
- apertura ufficio di rappresentanza in Albania (2003)
- graduale espansione nelle province di Bari e Taranto (2003-2004)
- allargamento dell'operatività, tramite Bpp Sviluppo, in nuove aree territoriali (2004-2005) del sud Italia
- acquisizione partecipazione **Bis Banca nell'anno 2005**

STORIA DEL BILANCIO SOCIALE DELLA BANCA

Bilancio Sociale 1999	E' prodotto - ad uso interno – il primo Bilancio Sociale della Banca.
Bilancio Sociale 2000	Il Bilancio Sociale è presentato all'esterno. Nello stesso anno la Banca adotta il Codice Etico.
Bilancio Sociale 2001	Il Bilancio Sociale riporta i risultati della rilevazione del consenso svolta su dipendenti e rappresentati del territorio.



	Secondo ABI, il documento è best practice per il settore bancario.
Bilancio Sociale 2002	Il Bilancio Sociale “rende conto” agli stakeholders circa gli impegni di miglioramento sottoscritti nel precedente documento.
Bilancio Sociale 2003	Il Bilancio Sociale riporta i risultati della seconda rilevazione del consenso svolta sugli stakeholders La Banca si impegna a costituire un <i>Comitato interno per lo sviluppo sostenibile</i>
Bilancio Sociale 2004	Il Bilancio Sociale riporta i risultati della terza rilevazione del consenso svolta su dipendenti e rappresentanti del territorio La Banca aderisce al <i>laboratorio sulla Corporate Social Responsibility</i> delle Banche Popolari
Bilancio Sociale 2005	La quarta rilevazione del consenso è estesa a tutto il personale dipendente.

2.2 Contesto di riferimento

2.2.1 Scenario

Nel 2005 la crescita economica mondiale si è mantenuta vigorosa, anche se lievemente inferiore rispetto all'anno precedente, con ritmi diversi tra le aree geo-economiche: si va dall'eccezionale crescita della Cina (+9,9%), alla robusta dinamica degli Stati Uniti e al consolidamento della ripresa in Giappone, cui si contrappone una nuova perdita di dinamismo nell'area euro.

Il Prodotto Interno lordo mondiale, dopo il picco del 5,2% riscontrato nel 2004, ha registrato una crescita del 4,3%.

Nel 2005 l'Italia ha registrato un tasso di crescita del Prodotto Interno Lordo uguale a zero. Al rallentamento della crescita hanno concorso il calo della domanda interna e un saldo della bilancia commerciale in disavanzo di circa 10 miliardi di euro.

Le rilevazioni dell'ABI mostrano alla fine del 2005 un'accelerazione della dinamica della raccolta bancaria con un tasso di crescita annuo dell'8,4%, che si raffronta al +7,2% dello scorso anno. Gli impieghi complessivi del totale banche in Italia hanno segnato un tasso di crescita pari all'8,7% a fronte del 6% del 2004.

Dall'analisi dei conti economici del primo semestre del sistema bancario italiano desunti dalle Semestrali ABI si osserva un recupero del margine di interesse da attribuirsi principalmente all'aumento dei volumi intermediati in quanto in ulteriore riduzione è risultata la dinamica dello spread. In accelerazione i ricavi da servizi, quale effetto della crescita della componente rappresentata dalle commissioni nette; in contrazione è risultata la dinamica dei profitti da operazioni finanziarie che si sintetizza in una crescita del margine di intermediazione. L'aumento dei costi operativi, da attribuire principalmente ad un incremento delle altre spese amministrative ed in misura più contenuta alle spese del personale, non ha impedito al risultato lordo di gestione di registrare un consistente incremento (+10,3%).

Economia Pugliese

Nel 2005 il prodotto regionale ha segnato un regresso. Nei principali settori l'attività produttiva si è ridotta o è risultata stazionaria.

Nell'**industria** in senso stretto l'attività si è contratta. Alla stasi della componente interna si è associata la flessione di quella estera. Dopo la ripresa dei mesi estivi la produzione industriale ha rallentato alla fine dell'anno.

Le **esportazioni** di beni a prezzi correnti, in forte decelerazione rispetto al 2004, hanno continuato a beneficiare del determinante contributo dell'export di metalli e di prodotti in metallo. Nei settori tradizionali vi è stata un'ulteriore erosione delle quote di mercato a livello internazionale.

La spesa per **investimenti industriali** si è ridotta, anche a causa del perdurare di un orientamento degli operatori improntato alla cautela sulle prospettive a breve dell'economia.

Nel settore delle **costruzioni** l'attività produttiva ha decelerato sensibilmente rispetto all'anno precedente. Il rallentamento dell'attività ha interessato anche il comparto dell'edilizia privata residenziale, nonostante l'impulso derivante dalla crescita dei prezzi degli immobili e dalle favorevoli condizioni di finanziamento alle famiglie.

Le **vendite al dettaglio** hanno ristagnato, mostrando segnali di ripresa nel secondo semestre. All'andamento delle vendite ha contribuito un orientamento delle famiglie nelle scelte di consumo improntato alla prudenza. Sono aumentati gli arrivi e le presenze di **turisti** in regione.

Nel settore **agricolo** la produzione si è ridotta. In tutte le principali colture vi è stato un incremento nei prezzi di vendita.

L'**occupazione** è diminuita per il terzo anno consecutivo. È ulteriormente aumentata la diffusione delle posizioni lavorative a termine. Le sfavorevoli prospettive di inserimento per la popolazione più giovane e di sesso femminile si sono riflesse in una contrazione delle persone attive sul mercato del lavoro regionale e in una diminuzione del tasso di disoccupazione.

Il **credito bancario** a residenti è aumentato a ritmi sostenuti e in accelerazione rispetto al 2004. È rimasto elevato il contributo alla crescita fornito dai finanziamenti a medio e a lungo termine connessi con il mercato immobiliare, costituiti dai prestiti all'edilizia, da quelli alle società di servizi specializzate e dai mutui per l'acquisto di abitazioni.

I finanziamenti alle imprese hanno accelerato. È proseguito il processo di allungamento della durata dei prestiti, alimentato dal costo relativamente contenuto dei mutui. Nella seconda parte dell'anno vi è stato un aumento nel credito a breve termine, in coincidenza con la ripresa dell'attività produttiva.

La crescita dei crediti alle famiglie consumatrici è stata superiore a quella dell'anno precedente. Vi hanno contribuito sia la dinamica dei mutui immobiliari sia quella del credito al consumo. Anche i finanziamenti alle famiglie erogati dalle società finanziarie specializzate hanno accelerato.

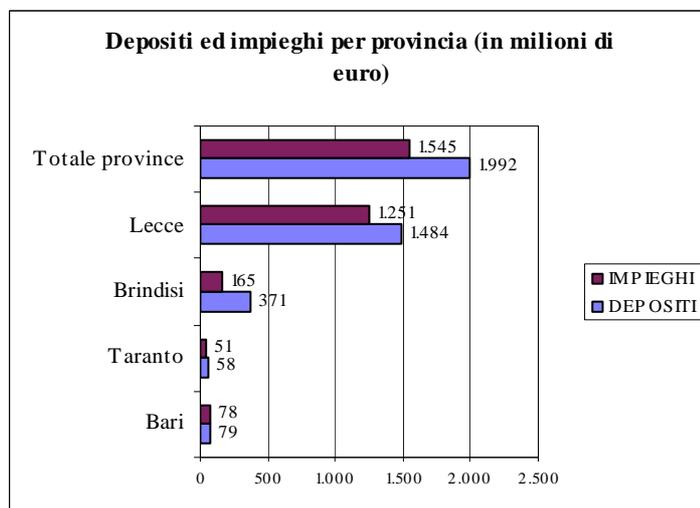
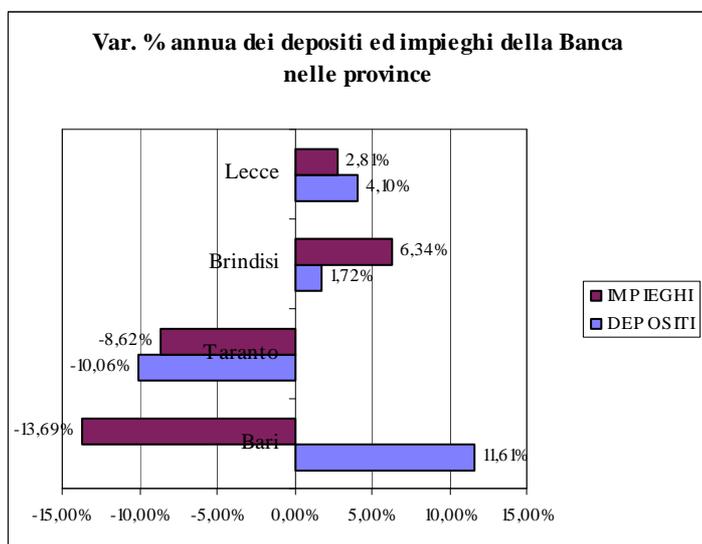
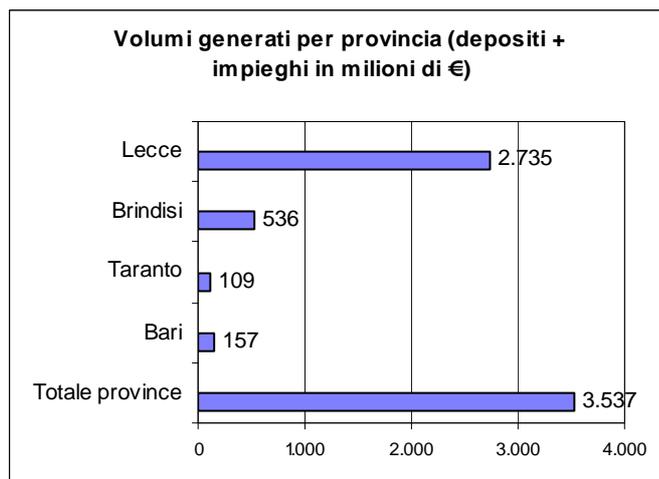
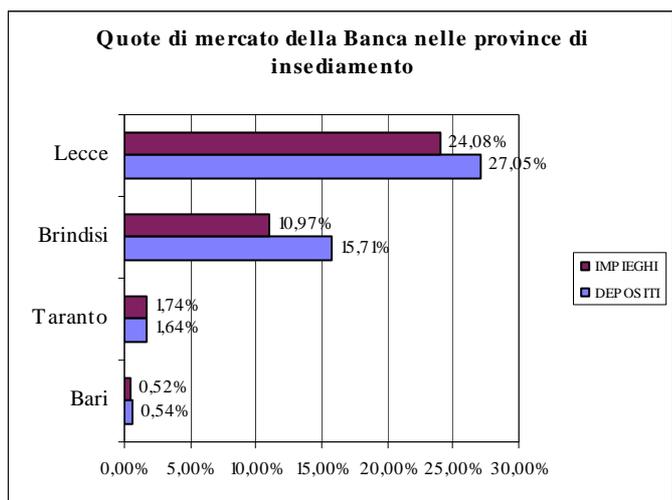
La **raccolta bancaria**, diretta e indiretta, è aumentata. Vi ha contribuito la crescita dei depositi in conti corrente e il collocamento di prodotti assicurativi.

Nel corso del 2005 la qualità dei prestiti bancari in regione è ulteriormente migliorata; le **sofferenze** sono diminuite del 35%, per effetto di alcune consistenti operazioni di cessioni di crediti realizzate anche attraverso lo strumento della cartolarizzazione. I prestiti alla clientela in temporanea difficoltà (incagli) sono aumentati dell'1% rispetto all'anno precedente, scendendo però in rapporto ai prestiti dal 3,2 al 3%.

È ulteriormente aumentato il numero di banche con sede in regione.

2.2.2 Mercato

La Banca Popolare Pugliese opera nelle province di Bari, Brindisi, Lecce, Taranto. Di seguito si riportano alcuni dati rilevati al 31 dicembre 2005.



*la voce depositi comprende: depositi a risparmio liberi e vincolati certificati di deposito conti correnti, non sono comprese le obbligazioni

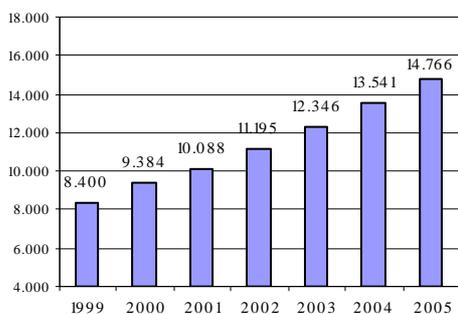


I dati relativi agli impieghi per la provincia di Bari costituiscono la conferma della necessità di sviluppo commerciale nell'area di Bari, puntualmente rilevata nel piano strategico 2005-2007.

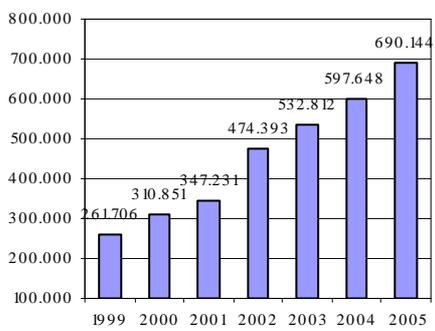
Evoluzione di alcuni prodotti

Di seguito, sono riportati i grafici che evidenziano l'evoluzione storica di alcuni prodotti e servizi offerti alla clientela al 31 dicembre 2005.

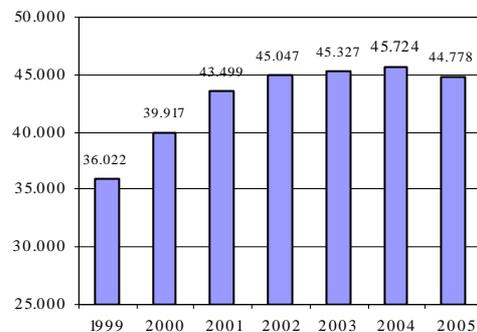
Numero Mutui



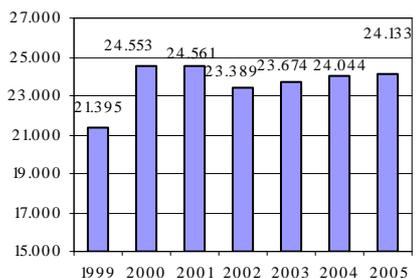
Portafoglio Mutui



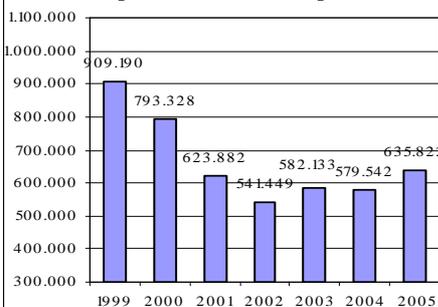
Numero tessere Bancomat



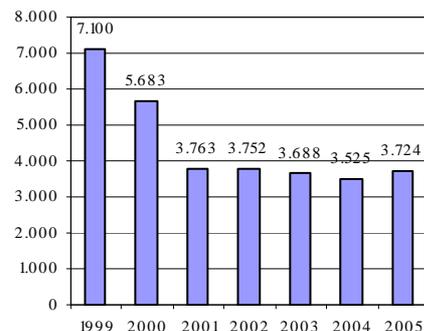
Numero Carte di Credito



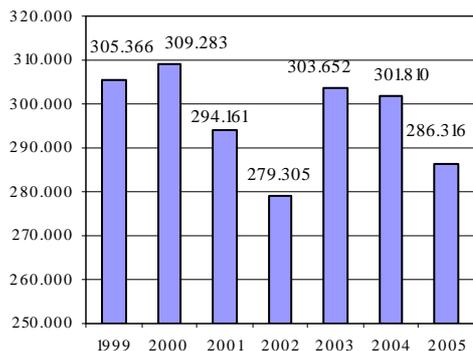
Risparmio Gestito (importo)



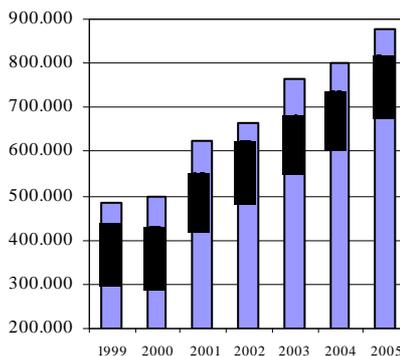
Numero Gpm



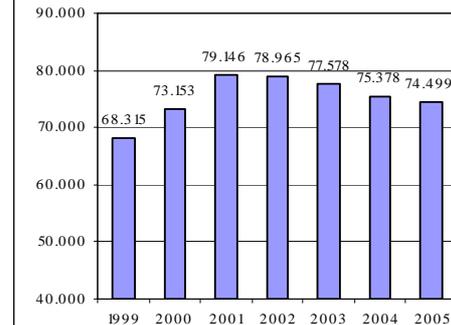
Importo conti correnti attivi



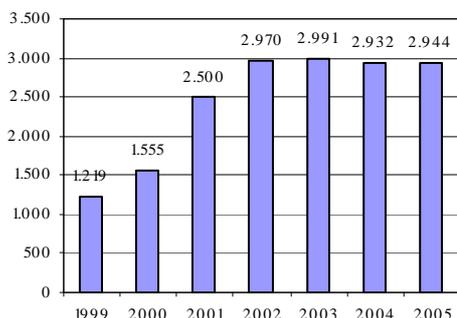
Importo conti correnti passivi



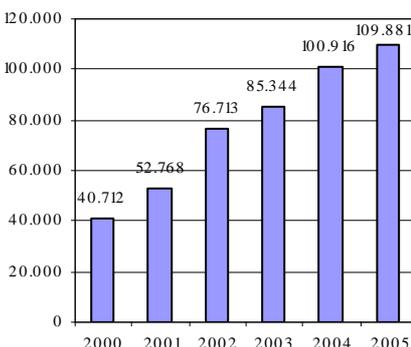
Numero Conti Correnti ordinari



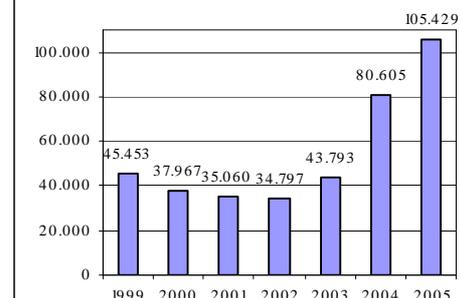
Numero Terminali Pos



Transato Pos



Portafoglio Crediti Personali



I dati del 2005 hanno evidenziato importanti progressi su alcuni settori; particolarmente brillante il comparto relativo alle Gpm (Gestioni Patrimoniali Mobiliari) sia relativamente al numero delle posizioni che all'importo del risparmio gestito; i conti correnti passivi sono cresciuti in termini di volumi anche se il numero delle posizioni ha denunciato un lieve calo. Buona l'evoluzione sia del numero delle posizioni che dell'importo dei mutui trainati dalla categoria dei fondiari; visibile il progresso dei volumi relativi ai crediti personali cresciuti grazie al contributo delle cessioni del quinto; ad una contenuta crescita del numero dei terminali pos è corrisposta una visibile crescita del transato pos.

2.3 Valori

La volontà di "essere e fare banca" ha portato la Banca Popolare Pugliese ad adottare un proprio Codice Etico, pubblicato sul sito.

Dopo la prima divulgazione del 2000 è stato rivisto ed integrato sulla scorta delle modifiche normative (interne e richieste dal d.lgs.231/01) intervenute. Le principali variazioni riguardano:

- o la costituzione del Comitato Etico
- o creazione di apposita casella di posta elettronica per inviare e-mail al Presidente del Comitato Etico
- o integrazione del sistema di segnalazioni con la previsione tra i destinatari, in aggiunta al Superiore Diretto e/o Direttore Generale, del Presidente del Comitato Etico

Il Codice etico raccoglie in modo organico principi e norme di comportamento volti ad orientare consapevolmente i comportamenti inerenti le scelte e le procedure di gestione.

Questi principi - contemplati nella "Carta dei valori d'impresa"¹, elaborata dall'Istituto Europeo per il Bilancio Sociale - orientano gli Organi sociali ed il Personale della Banca sugli atti da

VALORI DELLA BANCA POPOLARE PUGLIESE
<ul style="list-style-type: none"> ■ tutela e rispetto della persona ■ integrità morale ■ lealtà ■ professionalità ■ diligenza ■ trasparenza ■ attenzione al cliente ■ capacità di cogliere e soddisfare le esigenze del territorio ■ valorizzazione delle risorse umane ■ spirito di appartenenza ■ affidabilità e prestigio aziendale

¹ La Banca Popolare Pugliese nel processo di individuazione delle linee portanti del proprio sistema valoriale si riconosce nella **Carta dei valori d'impresa** che l'Istituto Europeo per il Bilancio Sociale ha desunto dalla Carta dei fondamentali valori dell'Uomo, elaborata dalla fondazione internazionale Nova



compiere e su quelli da evitare, individuando le responsabilità verso gli interlocutori con i quali la Banca interagisce.

La Banca Popolare Pugliese, nelle dinamiche di selezione e gestione del Personale, rifiuta di adottare pratiche discriminatorie basate su sesso, età, militanza sindacale, credo religioso o politico, nonché ogni forma di nepotismo e favoritismo.

2.4 Missione

Lo "status" di "cooperativa" caratterizza in maniera peculiare il modo di essere e di fare banca della "Popolare Pugliese": non si tratta solo di raccogliere e impiegare il denaro conseguendo profitti, ma di essere segno e strumento di promozione e crescita sociale, economica e civile del territorio in cui essa insiste e opera.

La missione della Banca Popolare Pugliese, esplicitata per la prima volta nel Codice Etico pubblicato nel 2000, consiste **nell'assunzione di un ruolo attivo e propulsivo per lo sviluppo economico e per la crescita sociale del territorio in cui essa opera**. La Banca Popolare Pugliese ritiene di poter realizzare tale missione con il rafforzamento e la valorizzazione della propria autonomia societaria e gestionale, con il raggiungimento di adeguati livelli di efficienza per soddisfare le esigenze dei clienti e di adeguati risultati economici per soddisfare le aspettative dei soci.

2.5 Assetto istituzionale ed organizzativo

2.5.1 Corporate governance

Il capitale sociale, al 31 dicembre 2005, è composto da n. 45.188.364 azioni, del valore nominale di 3 euro cadauna, sottoscritte da 33.951 soci, residenti prevalentemente in Puglia.

Elementi del corporate governance
<i>voto capitario dei soci in assemblea</i>
<i>destinazione di parte degli utili ad attività di assistenza e beneficenza</i>
<i>possesso azionario di ciascun socio limitato allo 0,50% del capitale sociale</i>

Spes per lo sviluppo umano qualitativo e proposta come Carta dei Valori dell'ONU nel 1989, per dare un orientamento puntuale e socialmente univoco alle scelte d'intervento d'impresa.



Gli organi sociali sono:

- ❑ **il Consiglio di Amministrazione:** composto da tredici membri, eletti dall'Assemblea tra i soci. I consiglieri durano in carica tre anni e sono rieleggibili;
- ❑ **il Comitato Esecutivo:** nominato dal Consiglio di Amministrazione, è composto da massimo sei membri, scelti fra gli amministratori in carica, e va rinnovato annualmente dopo l'approvazione del bilancio da parte dell'Assemblea;
- ❑ **il Direttore Generale:** prende parte, con voto consultivo, alle adunanze del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo. Dà esecuzione alle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo; sovrintende al funzionamento della Banca, allo svolgimento delle operazioni e dei servizi, secondo le direttive del Consiglio di Amministrazione, del Comitato esecutivo e dell'Amministratore Delegato, se nominato. Attualmente il Direttore Generale è il Dott. Vito Antonio Primiceri.

I comitati interni deputati alla corporate governance sono:

- ❑ **il Comitato Consiliare dei Controlli Interni:** composto da tre componenti del Consiglio di Amministrazione, opera in stretto collegamento con il Direttore Generale, la Funzione Ispettorato e Controllo Rischi e la Funzione Pianificazione e Controllo di Gestione,
- ❑ **il Comitato Etico,** composto da tre componenti del Consiglio di Amministrazione, in seno al Comitato dei Controlli Interni, il cui coordinatore assume le vesti di Presidente, e tre membri di estrazione bancaria: Direttore Generale, responsabile Funzione Ispettorato, responsabile Funzione Personale; ha il compito di vigilare sul rispetto del codice etico, relazionando annualmente al Consiglio di Amministrazione sullo stato di attuazione; ha il compito, inoltre, di attivare, tramite le funzioni aziendali preposte, gli eventuali processi sanzionatori ai sensi di legge e di contratto sul rapporto di lavoro.

I comitati gestionali, che si riuniscono di norma con cadenza mensile, sono:

- ❑ **il Comitato di Direzione**
- ❑ **il Comitato Controlli per i Rischi di Credito**
- ❑ **il Comitato di Asset Allocation**
- ❑ **il Comitato Finanza**
- ❑ **il Comitato Commerciale**
- ❑ **il Comitato Operativo**
- ❑ **il Comitato Efficienza**

*Consiglio di Amministrazione in carica dal
30.04.2006

31.12.2005				30.04.2006				
Comitato esecutivo	Comitato etico	Comitato controlli interni	Consiglio di Amministrazione	Nomi	Comitato esecutivo	Comitato etico	Comitato controlli interni	Consiglio di Amministrazione
x			x	Presidente: Raffaele Caroli Casavola	x			x
x	x	x	x	Vice Presidente: Carmelo Caforio	x	x	x	x
	x	x	x	Consiglieri: Adalberto Alberici		x	x	x
			x	Domenico Caliandro				
	x	x	x	Antonio Costa		x	x	x
			x	Raffaele De Santis				x
x			x	Giuseppe Ferro				x
x			x	Alberto Petraroli	x			x
			x	Vito Antonio Primiceri				x
			x	Antonio Quarta				x
			x	Damiano Reale	x			x
x			x	Cosimo Damiano Romano	x			x
				Guido Spagnuolo				x
x			x	Vitantonio Vinci	x			x

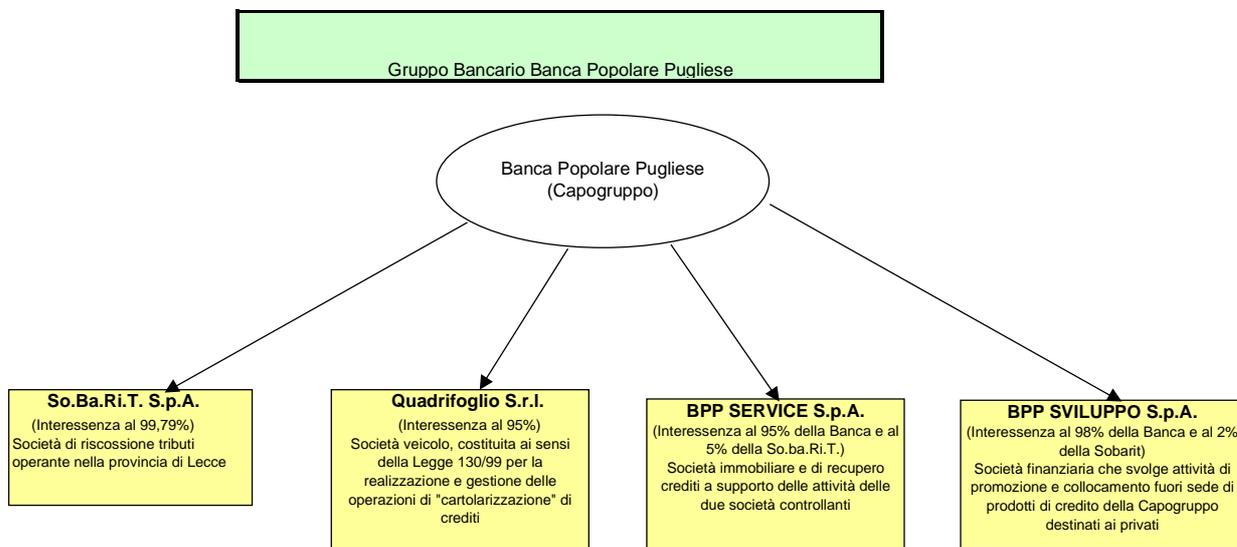
Organi Sociali/ Comitati Interni	Numero di riunioni svolte nel 2004	Numero di riunioni svolte nel 2005
Consiglio di Amministrazione	12	12
Comitato Esecutivo	19	20
Comitato Consiliare dei Controlli Interni	3	7
Comitato Etico	0*	0*

* Non vi sono state denunce indirizzate al Comitato Etico

2.5.2 Partecipazioni ed Alleanze

Il portafoglio partecipazioni si raggruppa in due categorie:

- società controllate (SO.BA.RI.T., QUADRIFOGLIO, BPP SERVICE e BPP SVILUPPO) che compongono il **Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese**



■ **società strategicamente rilevanti** per il raggiungimento degli obiettivi della Banca:

- società nazionali ed internazionali di **erogazione di servizi bancari**;

Partecipazioni in società strategicamente rilevanti per l'erogazione di servizi bancari
Italease Factorit S.p.A. Milano* C.S.E. Centro Servizi Elettronici Società Consortile a r.l. San Lazzaro di Savena (BO) Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane- Milano S.W.I.F.T. - Milano Si Holding S.p.A. Gruppo Cartasi- Roma

*dal 06.05.2005 atto di fusione per incorporazione di Factorit S.p.A. in Banca Italease

- società locali costituite per agevolare e promuovere lo **sviluppo di attività economiche nel territorio** (soggetti attuatori di patti territoriali, Gruppi di Azione Locale, società miste, fiere).

Partecipazioni in società locali
Sviluppo Italia Puglia S.p.A.-Bari Cittadella della Ricerca S.c.p.a.- Brindisi Fiera di Galatina e del Salento S.p.A.- Galatina Gal Terra dei Messapi S.r.l. - Mesagne Gal Nord Ovest Salento "Terra D'Arneo" S.r.l.- Veglie Gal "Terre del Primitivo" S.c.a.r.l. - Manduria Mercaflor S.r.l.- Taviano Promem Sud Est S.p.A.- Bari Società Consortile Pacchetto Localizzativo Brindisi S.p.A. - Brindisi

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

Alleanze della Banca Popolare Pugliese
Arca S.G.R S.p.A. - Milano
Calyon Corporate and Investment Bank
Investnet Italia S.r.l.
Vittoria Assicurazioni S.p.A.
Europ Assistance Italia S.p.A.

2.5.3 Assetto organizzativo

L'attuale assetto organizzativo della Banca si articola in:

- **struttura centrale**, costituita da Direttore Generale, Direzione Commerciale, Direzione Operativa, Direzione Finanza e funzioni di staff;
- **struttura periferica**, composta da aree territoriali, filiali, agenzie e sportelli leggeri;
- **altri canali distributivi**, costituiti da gestori imprese, promotori interni, call center e canali virtuali.

Canali di contatto Banca-Clientela

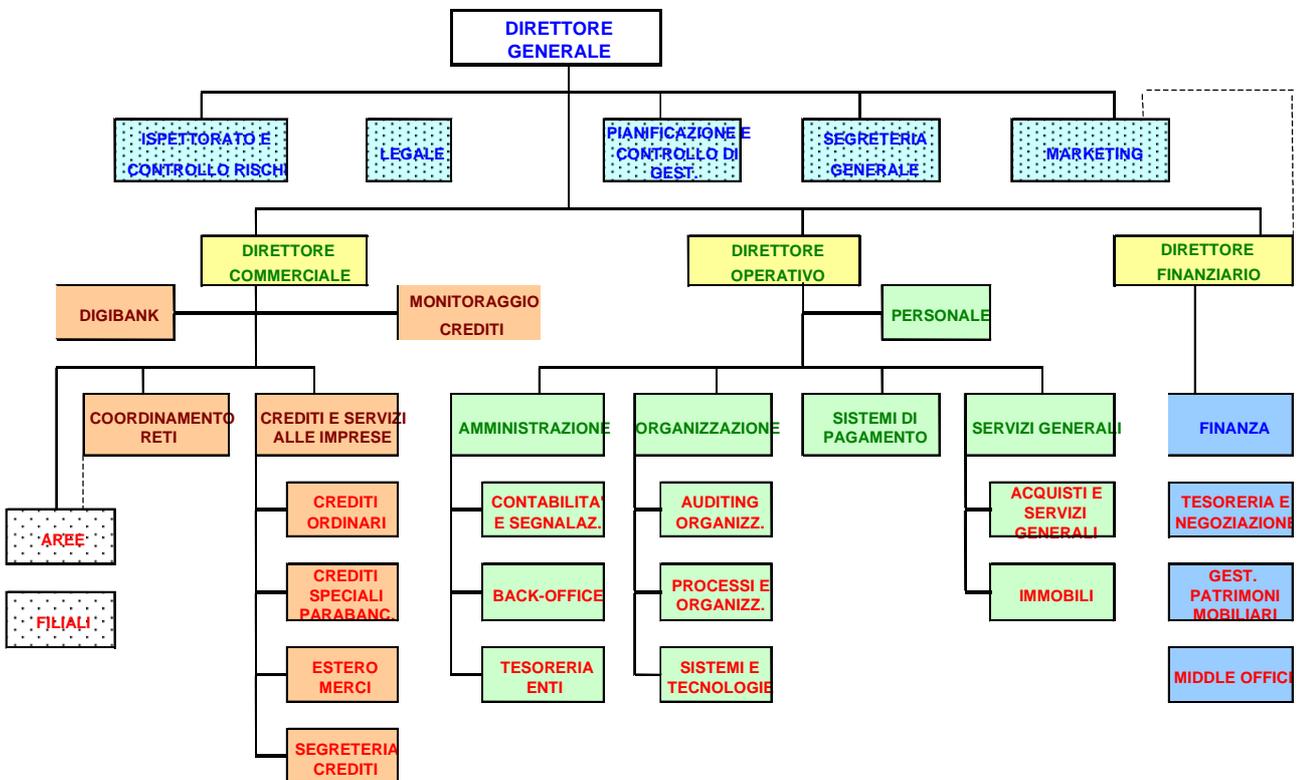
	2004	2005	
Canali Fisici	Aree Territoriali	4	4
	Filiali	80	80
	Sportelli Bancomat	92	93
	Uffici di rappresentanza	1	1
Canali Personali	Dipendenti	806	806
	<i>di cui:</i>		
	<i>Gestori Imprese</i>	12	12
	<i>Promotori Interni</i>	24	24
Canali Virtuali	www.bpp.it		
	n° verde 800 99 14 99		

Principali innovazioni apportate nel corso del 2005

- Nuovo sportello bancomat in località Giorgilorio
- Implementazione in ambiente Web di funzionalità per ottimizzare e velocizzare il processo di erogazione dei crediti personali
- Avvio rete agenti Banca Telematica
- Nuove funzionalità sui prodotti di Internet Banking
- revisione del sistema di telecomunicazione
- codice deontologico sui sistemi di informazioni creditizie
- istituito dal Direttore Generale un gruppo di consultazione, coordinato dal Direttore Operativo, per il miglioramento dell'operatività di filiale

BANCA POPOLARE PUGLIESE

DIREZIONE GENERALE



2.6 Disegno strategico

I punti salienti del Piano Strategico per il triennio 2005-2007 si sintetizzano nei due assunti di seguito riportati:

- conferma della scelta di autonomia compiuta dalla Banca alla fine degli anni '90.
- intervento incisivo sulla politica commerciale e distributiva per migliorare il costo-income ed il Roe.

Tali interventi, che rappresentano una consequenzialità del percorso intrapreso negli anni precedenti verso la massimizzazione dell'efficacia commerciale ed il miglioramento dell'efficienza operativa della Banca, impongono alcune revisioni dell'assetto della rete di vendita.

Obiettivi del Piano Strategico 2005-2007

Sviluppo organizzativo

- potenziamento e sviluppo dei gestori di clientela
- revisione del modello organizzativo di filiale
- ottimizzazione del processo del credito
- evoluzione del sistema incentivante
- massimizzazione delle potenzialità dei clienti anche attraverso il supporto della multicanalità

Sviluppo commerciale

- potenziamento delle attività di Bpp Sviluppo
- Monitoraggio costi del personale

Controllo dei costi

- Monitoraggio spese generali amministrative
-

2.7 Piano programmatico

Il Piano Programmatico indica le politiche adottate dalla Banca per realizzare il Disegno Strategico 2005-2007.

Nella tabella sottostante, si offre una valutazione sullo stato di avanzamento di ciascuna politica rispetto al giudizio dato lo scorso anno.

Legenda:

- *** politica completamente realizzata
- ** politica in corso di realizzazione
- * politica realizzata in minima parte o in fase di avvio

AREE FUNZIONALI	POLITICHE PROGRAMMATE	STATO DI AVANZAMENTO	
		2004	2005
Personale	Estensione del sistema premiante alla valutazione, oltre che dei risultati di volume, anche degli aspetti reddituali e coinvolgimento nel sistema premiante di quote crescenti di operatori centrali e periferici	***	***
	Ulteriore sviluppo di profili cui attribuire porzioni di portafoglio impieghi e raccolta non ancora gestite da figure dedicate	***	**
	Maggiore specializzazione delle figure professionali esistenti	**	**
Organizzazione	Semplificazione e velocizzazione dell'iter di concessione ed erogazione del credito con eliminazione delle fasi ridondanti e sgravio di attività per le strutture che presidiano il mercato	***	***
	Previsione di percorsi differenziati per segmento di clientela con potenziamento del laboratorio crediti centrale sia per il segmento small business che privati	***	***
	Snellimento della rete con l'implementazione di filiali a grappolo (raggruppamento di sportelli)		*
	Ulteriore specializzazione della rete distributiva per segmento di clientela servito		**
	Nuova organizzazione della Direzione Generale con la creazione o il potenziamento di funzioni di coordinamento e supervisione delle filiali e dei gestori di relazioni		*
Finanza	incremento del risparmio gestito nelle nuove zone di operatività	**	**
Amministrazione	riduzione dei costi operativi attraverso: individuazione di un unico fornitore di cancelleria identificazione di un nuovo fornitore dei servizi di telecomunicazione e di fonia identificazione delle forniture per le quali è possibile rinegoziare i termini di pagamento		**
Marketing	sviluppo e gestione di innovative iniziative commerciali		*
	potenziamento di canali innovativi (Internet e Call Center)	**	**
Commerciale	supportare lo sviluppo commerciale dell'area di Bari con una struttura di presidio e con nuove aperture		*
	Sviluppo della potenzialità delle reti mobili		*
	Massimizzazione delle potenzialità dei clienti attuali		**
	Rafforzamento operativo di Bpp Sviluppo		**
Comunicazione	Implementare la comunicazione interna ed esterna		*

3. Rendiconto (Produzione e distribuzione del valore)

Il rendiconto è lo schema volto a fornire i dati relativi al conto economico, riclassificati in modo da evidenziare:

- *il processo di formazione del Valore Aggiunto (inteso come differenza tra il valore della produzione e il totale dei consumi)*
- *la distribuzione del Valore Aggiunto tra tutti coloro che, a vario titolo, hanno un rapporto di “scambio” con la Banca, cioè le risorse umane, i soci, il sistema Stato, la collettività/ambiente ed il sistema impresa per l'accantonamento di risorse necessarie agli investimenti produttivi*

Il valore aggiunto così evidenziato rappresenta la capacità della Banca Popolare Pugliese di creare ricchezza e distribuirla tra gli stakeholders del contesto sociale in cui essa opera, nel rispetto dell'economicità di gestione.

3.1 Dati significativi di gestione

3.1.1 Financial highlights

	2004	2005	VARIAZIONI	
			Assolute	%
(importi in milioni di euro)				
TOTALE DELL'ATTIVO	2.403,13	2.688,85	285,72	11,89
RACCOLTA DA CLIENTELA (incluse le Operazioni PCT)	3.290,48	3.370,38	79,90	2,43
- Diretta incluse le Operazioni PCT e prestito titoli	2.105,07	2.154,72	49,65	2,36
- Conti Correnti, Depositi, Certificati di Deposito, Obbligazioni	1.926,90	1.993,40	66,50	3,45
- Operazioni Pronti Contro Termine	152,49	135,73	- 16,76	-10,99
- Passività Subordinate	25,68	25,59	- 0,09	-0,35
- Indiretta				
- escluse le Operazioni PCT	1.185,41	1.215,66	30,25	2,55
- incluse le Operazioni PCT	1.337,90	1.351,39	13,49	1,01
MEZZI AMMINISTRATI	2.294,80	2.560,88	266,08	11,59
- Raccolta Diretta da clientela	2.105,07	2.154,72	49,65	2,36
- Debiti verso Banche	38,08	196,44	158,36	415,86
- Fondi di Terzi in Amministrazione	0,14	0,09	- 0,05	-35,71
- Patrimonio Netto	143,10	200,39	57,29	40,03
- Utile d'Esercizio	8,41	9,24	0,83	10,37
MEZZI AMMINISTRATI + RACCOLTA INDIRETTA	3.480,21	3.776,54	296,33	8,51
CREDITI VERSO CLIENTELA				
- Escluse le Operazioni PCT e Prestito titoli	1.215,68	1.251,00	35,32	2,91
- Incluse le Operazioni PCT e Prestito titoli	1.215,68	1.251,00	35,32	2,91
IMPIEGHI FINANZIARI	814,45	916,38	101,93	12,52
RAPPORTO IMPIEGHI DA CLIENTELA/ RACCOLTA DIRETTA DA CLIENTELA				
- Escluse le Operazioni PCT e Prestito titoli	62,26%	61,96%	-	0,30
- Incluse le Operazioni PCT e Prestito titoli	57,75%	58,06%		0,31
MARGINE D'INTERESSE	63,44	65,66	2,22	3,50
MARGINE D'INTERMEDIAZIONE	104,03	111,29	7,26	6,98
RICAVI NETTI DA SERVIZI (esclusi i dividendi)	38,82	42,74	3,92	10,10
SPESE AMMINISTRATIVE	73,20	77,56	4,36	5,96
RISULTATO LORDO DI GESTIONE (al lordo degli ammortamenti)	30,84	33,73	2,89	9,37
UTILE ESERCIZIO	8,41	9,24	0,83	9,87

3.1.2 Indici gestionali

Elenchiamo i principali indicatori che tratteremo nelle pagine seguenti.

A. Indici di efficienza del personale:

Impieghi a clientela (al lordo delle svalutazioni)/Numero dipendenti

Raccolta da clientela (escluse operazioni PTC)/Numero dipendenti

Spese per il personale/Margine di intermediazione

Margine d'intermediazione/Dipendenti medi

Risultato lordo/Dipendenti medi

B. Indici patrimoniali

Patrimonio/Impieghi al lordo delle svalutazioni

Patrimonio/Raccolta da clientela (escluse operazioni PCT)

C. Indicatori di profilo reddituale

R.O.E. (Return on Equity)

R.O.A. (Return on Asset)

Margine d'interesse / Fondi intermediati

Margine d'intermediazione / Fondi intermediati

Ricavi netti da servizi/Margine d'intermediazione

Spese amministrative/Margine d'intermediazione

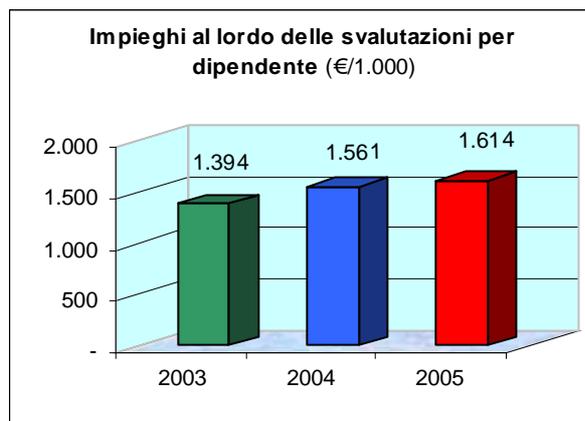
A. Indici di efficienza del personale

I risultati della gestione delle risorse umane sono evidenziati dagli indicatori d'efficienza del personale correlati alle masse gestite, impieghi e raccolta.

La crescita del margine d'interesse e del risultato lordo di gestione spingono gli indicatori economici, correlati ai risultati complessivi, a proseguire il trend positivo del precedente esercizio pur in presenza di un incremento fisiologico delle spese del personale.

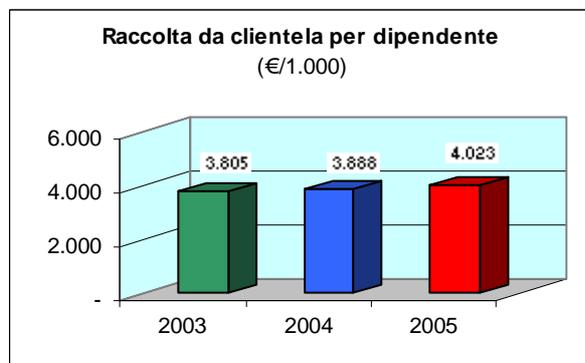
Impieghi a clientela/ Numero dipendenti

Impieghi a clientela / Numero dipendenti			
(€/1.000)			
	Impieghi a clientela (al lordo delle svalutazioni e al netto del prestito titoli)	Numero Dipendenti Medi	Ratio
2003	1.133.404	813	1.394
2004	1.259.414	807	1.561
2005	1.297.331	804	1.614



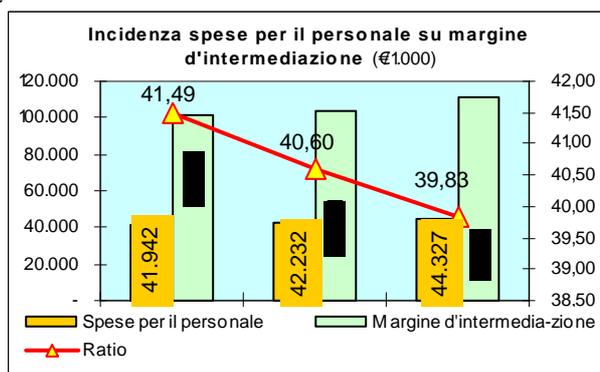
Raccolta da clientela/ Numero dipendenti

Raccolta da clientela / Numero dipendenti			
(€/1.000)			
	Raccolta da clientela (escluse operazioni PCT e prestito titoli)	Numero Dipendenti Medi	Ratio
2003	3.093.438	813	3.805
2004	3.137.987	807	3.888
2005	3.234.651	804	4.023



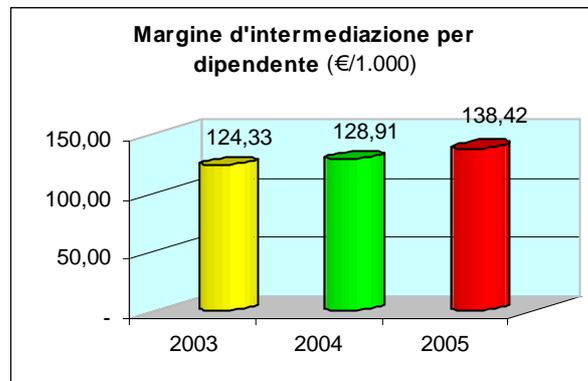
Spese per il personale/ Margine d'intermediazione

Spese per il personale/Margine d'intermediazione			
(€/1.000)			
	Spese per il personale	Margine d'intermediazione	Ratio
2003	41.942	101.078	41,49
2004	42.232	104.031	40,60
2005	44.327	111.292	39,83



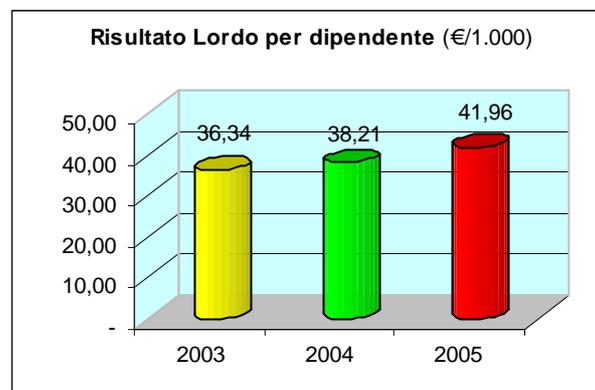
Margine d'intermediazione/ Dipendenti medi

Margine d'intermediazione/Dipendenti medi			
(€/1.000)			
	Margine d'Intermediazione	Numero Dipendenti Medi	Ratio
2003	101.078	813	124,33
2004	104.031	807	128,91
2005	111.292	804	138,42



Risultato Lordo/ Dipendenti medi

Risultato Lordo di gestione al lordo degli ammortamenti/Dipendenti medi			
(€/1.000)			
	Risultato Lordo (al lordo degli ammortamenti)	Numero Dipendenti Medi	Ratio
2003	29.545	813	36,34
2004	30.836	807	38,21
2005	33.374	804	41,96

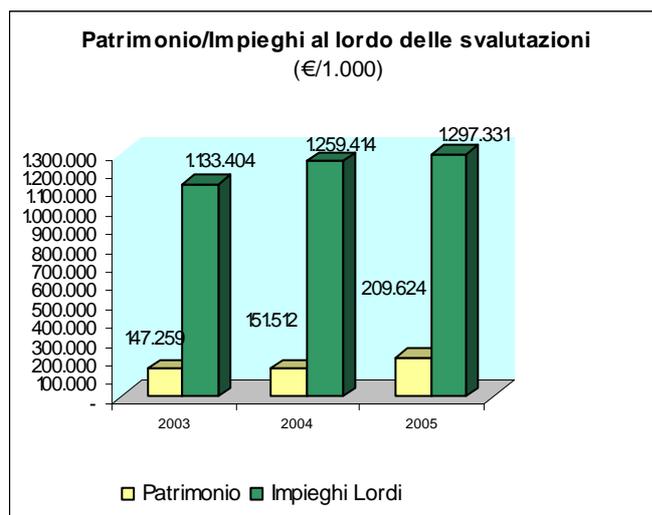


B. Indici patrimoniali

L'operazione di aumento del capitale sociale (cfr. paragrafo 4.2.8), associata all'accantonamento a riserva di una quota dell'utile realizzato nel corso dell'esercizio 2004, ha determinato il significativo incremento del patrimonio aziendale per il quinto anno consecutivo.

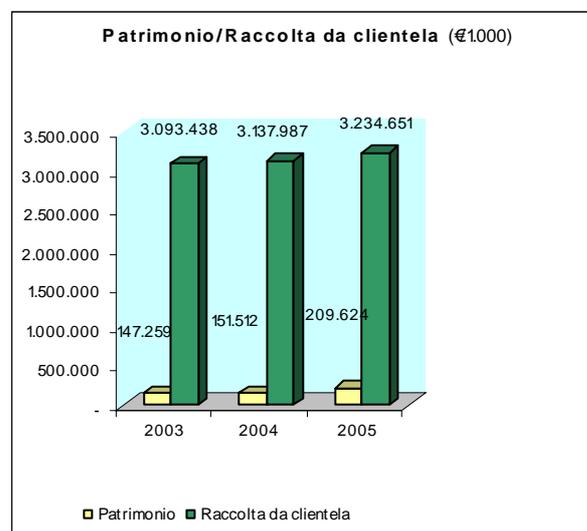
Patrimonio/ Impieghi lordi

Patrimonio / Impieghi lordi			
(€/1.000)			
	Patrimonio (incluso F.do Riscchi Bancari Generali)	Impieghi lordi (al netto del prestito titoli)	Ratio
2003	147.259	1.133.404	12,99
2004	151.512	1.259.414	12,03
2005	209.624	1.297.331	16,16



Patrimonio/ Raccolta da clientela

Patrimonio / Raccolta da clientela			
(€/1.000)			
	Patrimonio (incluso F.do Riscgi Bancari Generali)	Raccolta da clientela (escluse operazioni PCT e prestito titoli)	Ratio
2003	147.259	3.093.438	4,76
2004	151.512	3.137.987	4,83
2005	209.624	3.234.651	6,48



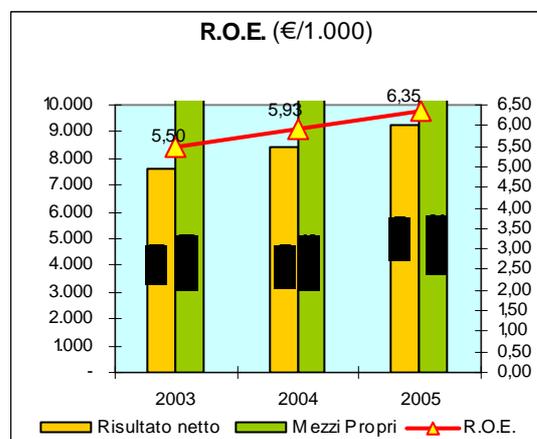
C. Indicatori di profilo reddituale

Il soddisfacente andamento reddituale complessivo ha generato un recupero nella redditività dei mezzi propri ed una sostanziale stabilità in quella dell'attivo netto.

All'incremento del margine d'interesse, del margine di intermediazione e dei ricavi netti da servizi si contrappone l'incremento percentuale delle spese amministrative che rimangono pienamente nei limiti dell'andamento economico generale.

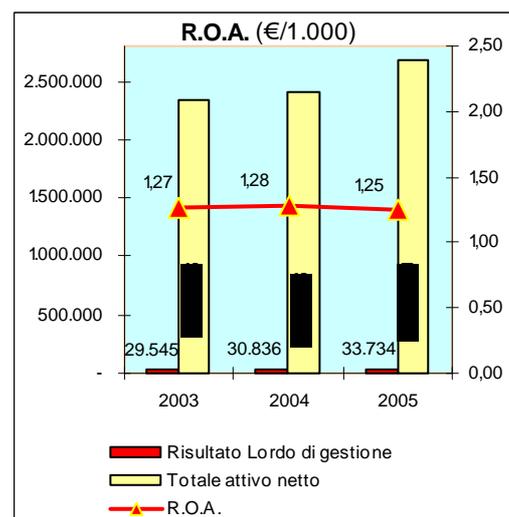
R.O.E. (Return on Equity)

R.O.E. (Return on Equity)			
(€/1.000)			
	Risultato netto	Mezzi propri all'inizio dell'anno	Ratio
2003	7.621	138.471	5,50
2004	8.409	141.846	5,93
2005	9.239	145.532	6,35



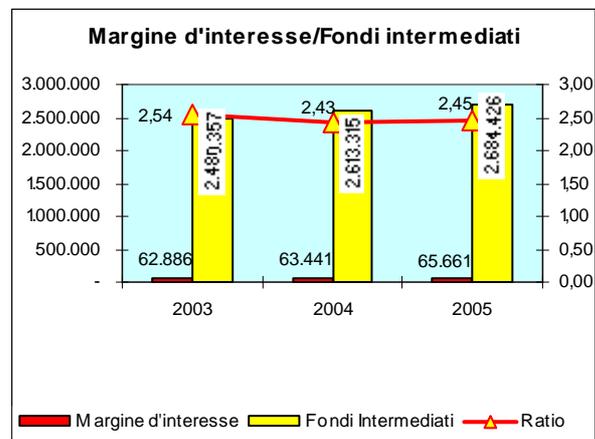
R.O.A. (Return on asset)

R.O.A. (Return on asset)			
(€/1.000)			
	Risultato lordo di gestione (al lordo degli ammortamenti)	Totale attivo netto (escluso prestito titoli)	Ratio
2003	29.545	2.331.276	1,27
2004	30.836	2.403.216	1,28
2005	33.734	2.688.849	1,25



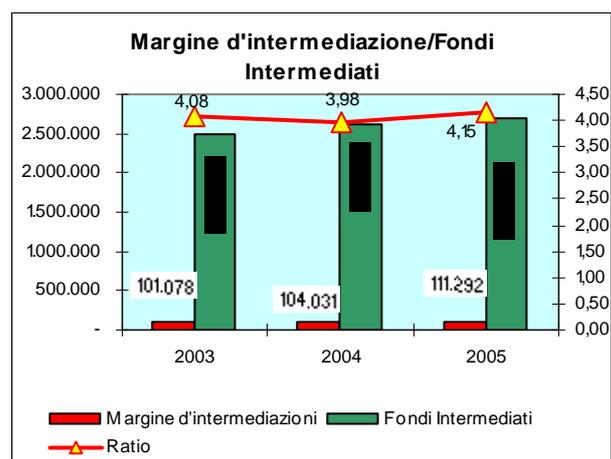
Margine d'interesse/ Fondi intermediati

Margine d'interesse / Fondi intermediati			
(€1.000)			
	Margine d'interesse	Fondi intermediati	Ratio
2003	62.886	2.480.357	2,54
2004	63.441	2.613.315	2,43
2005	65.661	2.684.426	2,45



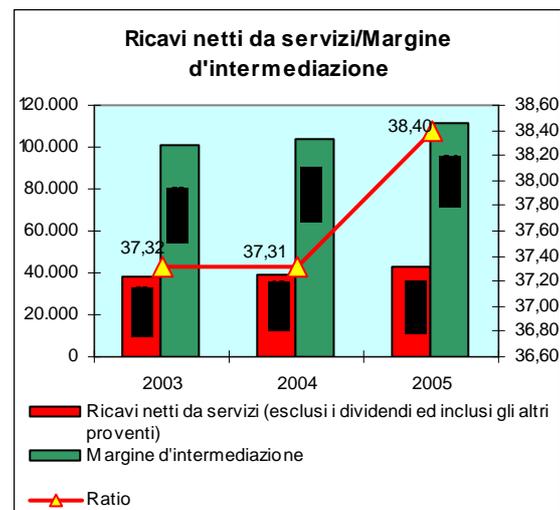
Margine d'intermediazione /Fondi intermediati

Margine d'intermediazione / Fondi intermediati			
(€1.000)			
	Margine d'intermediazione	Fondi intermediati	Ratio
2003	101.078	2.480.357	4,08
2004	104.031	2.613.315	3,98
2005	111.292	2.684.426	4,15



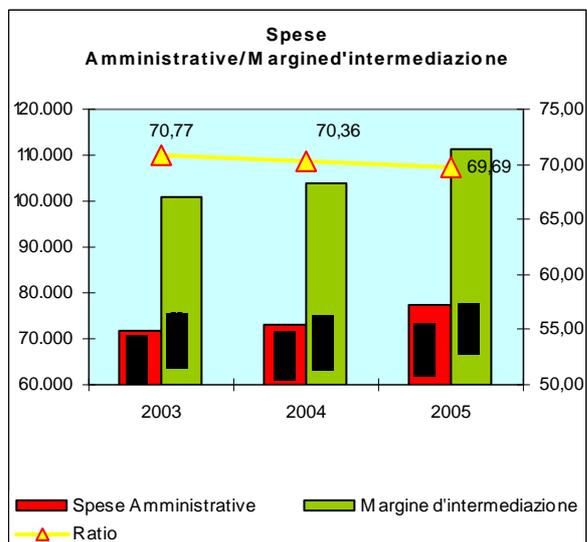
Ricavi netti da servizi/ Margine d'intermediazione

Ricavi netti da servizi/Margine d'intermediazione			
	Ricavi netti da servizi (esclusi i dividendi ed inclusi gli altri proventi) €1.000	Margine d'intermediazione (€1.000)	Ratio
2003	37.718	101.078	37,32
2004	38.816	104.031	37,31
2005	42.736	111.292	38,40



Spese amministrative/ Margine d'intermediazione

Spese Amministrative/Margine d'intermediazione			
(€1.000)			
	Spese Amministrative	Margine d'intermediazione	Ratio
2003	71.533	101.078	70,77
2004	73.195	104.031	70,36
2005	77.557	111.292	69,69



3.2 Calcolo del valore aggiunto

3.2.1 Conto economico della produzione del valore aggiunto e della sua distribuzione

Questa sezione garantisce la misurabilità e la comparabilità dei dati utilizzati, in quanto assunti direttamente dal Bilancio di esercizio, redatto nel rispetto delle norme civilistiche e verificato dagli organi di controllo, e rappresenta l'anello di congiunzione tra i dati economico-finanziari e la rendicontazione sociale.

CONTO ECONOMICO SINTETICO DELLA PRODUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO							
(€/1.000)	2003	2004	Variazioni		2005	Variazioni	
			assolute	%		assolute	%
RICAVI:							
Interessi attivi, commissioni attive e altri ricavi	135.331	138.699	3.368	2,49	150.470	11.771	8,49
1. Totale produzione lorda	135.331	138.699	3.368	2,49	150.470	11.771	8,49
CONSUMI:							
Interessi passivi, commissioni passive, perdite da operazioni finanziarie ed altri oneri di gestione	- 34.253	- 34.668	- 415	1,21	- 39.178	- 4.510	13,01
Altre spese amministrative	- 23.123	- 24.359	- 1.236	5,35	- 25.617	- 1.258	5,16
Rettifiche/riprese di valori su crediti, immobilizzazioni e altri accantonamenti	- 12.429	- 9.743	2.686	- 21,61	- 10.424	- 681	6,99
2. Totale consumi	- 69.805	- 68.770	1.035	- 1,48	- 75.219	- 6.449	9,38
3. Valore aggiunto caratteristico lordo	65.526	69.929	4.403	6,72	75.251	5.322	7,61
Componenti straordinari	1.601	786	- 2.387	- 149,09	1.972	2.758	350,89
4. Valore aggiunto globale lordo	67.127	69.143	2.016	3,00	77.223	8.080	11,69
Ammortamenti	- 4.296	- 3.847	449	- 10,45	- 3.693	154	- 4,00
5. Valore aggiunto globale netto	62.831	65.296	2.465	3,92	73.530	8.234	12,61
Costo del personale non dipendente*	- 842	- 887	- 45	5,34	- 769	118	- 13,30
Costo del personale dipendente							
-diretto	- 32.789	- 33.042	- 253	0,77	- 34.715	- 1.673	5,06
-indiretto	- 9.153	- 9.190	- 37	0,40	- 9.612	- 422	4,59
Elargizioni e liberalità	- 732	- 733	- 1	0,14	- 748	- 15	2,05
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	- 4.894	- 4.985	- 91	1,86	- 6.097	- 1.112	22,31
6. Risultato prima delle imposte	14.421	16.459	2.038	14,13	21.589	5.130	31,17
Variazione del Fondo per rischi bancari generali	-	-	-	-	- 2.500	- 2.500	-
Imposte sul reddito d'esercizio	- 6.800	- 8.050	- 1.250	18,38	- 9.850	- 1.800	22,36
7. Risultato d'esercizio	7.621	8.409	788	10,34	9.239	830	9,87

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO							
(€1.000)	2003	2004	Variazioni		2005	Variazioni	
			assolute	%		assolute	%
1. RICAVI	135.331	138.699	3.368	2,49	150.470	11.771	349,50
2. CONSUMI	-69.805	-68.770	1.035	-1,48	-75.219	-6.449	9,38
+/- COMPONENTI STRAORDINARI	1.601	-786			1.972		
3. VALORE AGGIUNTO GLOBALE	67.127	69.143	2.016	3,00	77.223	8.080	11,69
Ripartito tra:							
A. SOCI							
Dividendi distribuiti ai Soci (privati)	5.427	5.753			5.733		
	5.427	5.753	326	6,01	5.733	-20	-0,35
B. RISORSE UMANE							
Costo del personale non dipendente:	842	887			769		
- quote di riparto di reddito	206	227			249		
Costo del personale dipendente:							
- diretto	32.788	33.042			34.715		
-indiretto	9.153	9.190			9.612		
	42.989	43.346	357	0,83	45.345	1.999	4,61
C. SISTEMA ENTI/ ISTITUZIONI (STATO)							
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	4.894	4.985			6.097		
Imposte sul reddito dell'esercizio	6.800	8.050			9.850		
di cui:							
Amministrazione centrale	8.786	10.007			12.637		
Autonomie locali	2.908	3.028			3.310		
	11.694	13.035	1.341	11,47	15.947	2.912	22,34
D. COLLETTIVITA'/AMBIENTE							
Beneficenza per destinazione utili d'esercizio	180	200			200		
Liberalità esterne	732	733			748		
	912	933	21	2,30	948	15	1,61
E. SISTEMA IMPRESA							
Riserve non distribuite e Variazione del F.do Rischi bancari gen.	1.809	2.229			5.557		
Ammortamenti	4.296	3.847			3.693		
	6.105	6.076			9.250		
VALORE AGGIUNTO LORDO	67.127	69.143	2.016	3,00	77.223	8.080	11,69

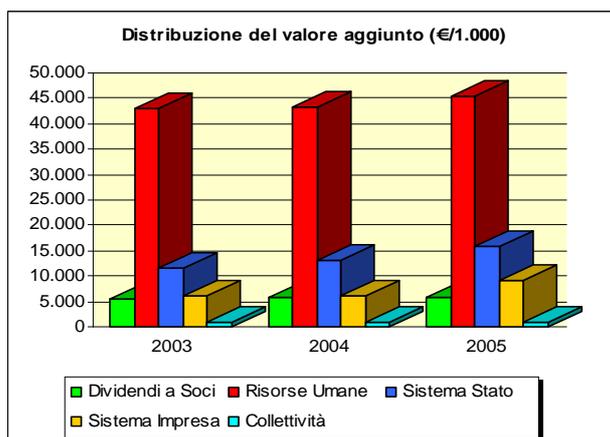
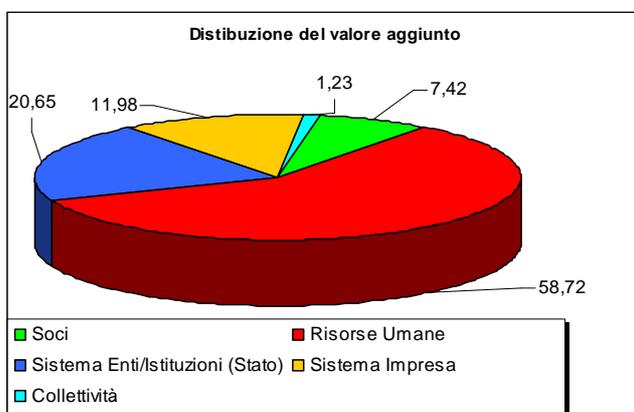
I dati dell'esercizio 2005 evidenziano che:

- il 58,72% del valore aggiunto è attribuito alle risorse umane impiegate direttamente. Nello specifico 31,9 milioni di euro sono stati distribuiti sotto forma di salari, 9,6 come oneri sociali e 2,8 milioni sono stati accantonati per TFR. A questi vanno aggiunti 1,02 milioni di euro distribuiti al personale non dipendente (amministratori, sindaci ed interinali);
- il 7,42% del complessivo valore aggiunto prodotto è attribuito agli azionisti sotto forma di dividendi (€ 5,7 milioni);
- l'11,98%, pari a 9,25 milioni di euro, compete al sistema impresa nella forma di ammortamenti e accantonamenti a riserva che rafforzano il grado di patrimonializzazione

della Banca e consentono investimenti in progetti strategici di miglioramento e sviluppo aziendale;

- il 20,65% (€ 15,95 milioni) è attribuito al sistema Stato sotto forma di imposte e tasse;
- l'1,23% (948 mila euro) è assegnato a liberalità esterne con le quali la Banca sostiene e promuove lo sviluppo socio-culturale del territorio.

L'anno 2005 registra un incremento del valore aggiunto lordo complessivamente prodotto, rispetto all'esercizio precedente, dell' 11,69%, pari a 8,08 milioni di euro.



4. Relazione sociale

La relazione sociale analizza i diversi aspetti dello “scambio” sociale tra Banca Popolare Pugliese e il contesto in cui opera. Essa rappresenta:

- *il rendiconto del modo in cui la Banca si presenta ai propri dipendenti con un'unica identità di stile e di comportamento;*
- *le interazioni che la Banca vive quotidianamente con i propri interlocutori esterni che esprimono e rappresentano il contesto sociale.*

In questo modo si fornisce una visione puntuale, completa e trasparente della complessa interdipendenza tra fattori economici e fattori sociali, connaturati e conseguenti alle scelte d'intervento dell'impresa, in coerenza sia con i valori dichiarati, sia con le aspettative legittime dei suoi stakeholders .

Le aree fondamentali che interessano la Relazione Sociale sono Sette:

- Risorse Umane
- Azionisti/soci
- Clienti
- Fornitori
- Altre banche/istituzioni
- Stato/Autonomie locali
- Collettività
 - Persone
 - Ambiente
 - Media

4.1 Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane

4.1.1 Obiettivi

La politica del personale perseguita dalla Banca Popolare Pugliese si pone come obiettivi:

- la valorizzazione del merito, inteso come contributo offerto per il raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- lo sviluppo della professionalità, intesa come patrimonio di conoscenze idoneo alla risoluzione dei problemi e all'impostazione dei comportamenti organizzativi.

4.1.2 Composizione del personale

Al 31 dicembre 2005, i dipendenti della Banca sono 806, di cui 65 con rapporto di lavoro part-time (corrispondenti a 45 unità a tempo pieno). Tutti i dipendenti sono di nazionalità italiana.

Rispetto al 2004 il numero dei dipendenti è rimasto invariato per effetto di 25 cessazioni dal servizio (di cui 19 per esodo incentivato) e di 25 assunzioni.

Si rileva, inoltre, una forte contrazione nel numero dei lavoratori parasubordinati (ex collaborazioni coordinate e continuative) passati da 20 a 13 e con incremento dei lavoratori in somministrazione (ex interinali) passati da 39 a 25 unità.

NATURA GIURIDICA DEI RAPPORTI DI LAVORO CON LE RISORSE UMANE			
	2003	2004	2005
Dipendenti	817	806	806
Collaboratori coordinati e continuativi	57	20	13
Totale al 31 dicembre	874	826	819
Lavoratori interinali utilizzati nell'anno	29	39	25

4.1.3 Politica delle assunzioni

Nel 2005 le assunzioni sono state 25, di cui 11 hanno riguardato figli di dipendenti che hanno anticipatamente risolto il proprio rapporto di lavoro, 4 personale qualificato (di cui uno reintegrato in servizio per effetto di provvedimento dell'autorità giudiziaria), 10 neolaureati e diplomati.

Assunzioni per qualifica professionale			
	Uomini	Donne	Totale
Aree Professionali	13	8	21
Quadri Direttivi	3		3
Dirigenti	1		1
TOTALE	17	8	25



La politica delle assunzioni attuata dalla Banca risponde alle esigenze di:

- Acquisizione delle risorse umane necessarie al raggiungimento degli obiettivi di business con l'assunzione di personale qualificato e di neolaureati;
- Ricambio generazionali e riqualificazione della struttura del costo del lavoro con esodi incentivati ed assunzioni di figli di dipendenti in esodo.

Nel 2005, sono stati effettuati n. 145 colloqui di selezione di cui 20 con personale qualificato interessato a posizioni da dirigente e/o quadro direttivo e 120 con giovani in cerca di prima occupazione.

E' aumento il numero di curricula pervenuti in forma elettronica attraverso la compilazione del form inserito nella sezione "*Lavora con Noi*" del sito www.bpp.it.

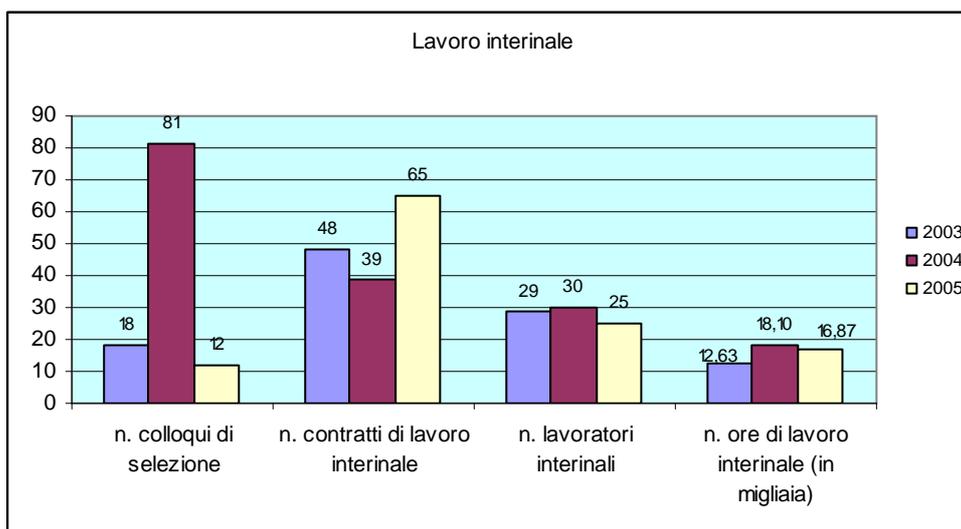
Selezioni e assunzioni di personale dipendente			
	2003	2004	2005
Numero curricula pervenuti	1.749	2.123	2.211
Numero di colloqui	125	163	145
<i>di cui</i>			
- con personale qualificato	22	31	20
- con neolaureati e neodiplomati	103	81	120
- con operatori di call center	-	51	-
Numero di assunzioni di personale dipendente	24	17	25
<i>di cui</i>			
- personale qualificato	10	3	4
- neolaureati e neodiplomati	14	14	21

4.1.4 Lavoratori parasubordinati ed in somministrazione

Nel corso dell'anno 2005 sono stati sottoscritti 65 contratti di somministrazione lavoro, corrispondenti a n. 4 unità a tempo pieno per l'intero anno, con l'intento di superare i picchi del periodo estivo e selezione i migliori giovani da assumere.

Sono stati utilizzati 25 lavoratori (13 uomini e 12 donne) di età compresa tra i 23 e i 32 anni, la maggior parte dei quali in possesso (22) di un diploma di laurea.

Si conferma il trend in atto di progressivo disinteresse per i contratti di lavoro parasubordinato nella forma di collaborazioni coordinate e continuative, utilizzati ormai in gran parte nei confronti dei membri del Consiglio di Amministrazione della Banca.



Oggetto dei contratti di lavoro interinale
Sopperire alle assenze di lunga durata del personale dipendente
Particolari carichi di lavoro presso funzioni centrali
Supporto a filiali nei periodi estivi

4.1.5 **Consistenza del personale**

Di seguito sono riportate alcune tabelle relative alla consistenza del personale della Banca al 31 dicembre. Tutto il personale è di nazionalità italiana

Suddivisione del personale per fasce d'età								
Fascia d'età	AREE PROFESSIONALI		QUADRI DIRETTIVI		DIRIGENTI		TOTALI	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
fino a 25 anni	8	0	0	0	0	0	8	0
da 26 a 30 anni	23	11	0	0	0	0	23	11
da 31 a 35 anni	40	43	2	1	0	0	42	44
da 36 a 40 anni	71	41	18	2	0	0	89	43
da 41 a 45 anni	93	45	25	3	1	0	119	48
da 46 a 50 anni	65	40	33	5	4	0	102	45
da 51 a 55 anni	64	14	54	4	4	0	122	18
da 56 a 60 anni	36	6	27	2	5	0	68	8
oltre 60 anni	6	0	6	0	4	0	16	0
Totale	406	200	165	17	18	0	589	217
							806	

Composizione del Personale			
	M	F	TOTALE
Dirigenti	18	0	18
Quadri direttivi	165	17	182
Aree professionali	406	200	606
Totale	589	217	806

Titolo di studio dei dipendenti

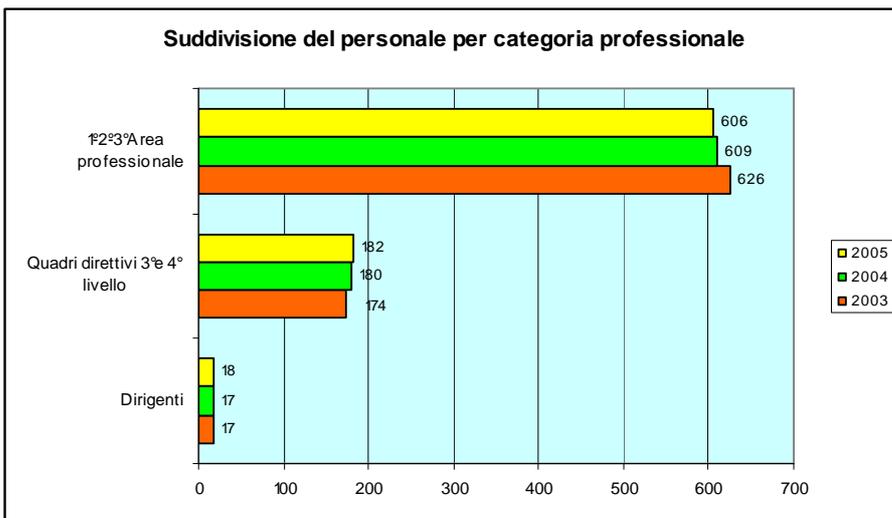
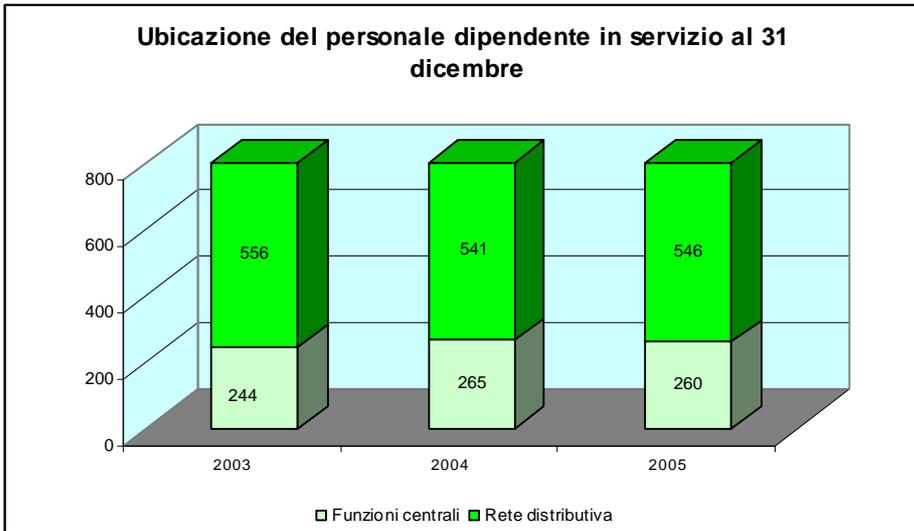
Titolo di studio	Uomini	Donne	TOTALE
LAUREA	168	74	242
DIPLOMA SCUOLA MEDIA SUPERIORE	368	138	506
LICENZA ELEMENTARE E SCUOLA MEDIA INFERIORE	53	5	58
TOTALE	589	217	806

Suddivisione del personale per anzianità di servizio

Periodo di servizio	Aree Professionali		Quadri direttivi		Dirigenti		TOTALE	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
< 5 anni	47	27	15	2	7	0	69	29
da 6 a 10 anni	28	17	4	0	3	0	35	17
da 10 a 15 anni	52	58	9	1	0	0	61	59
da 15 a 20 anni	99	23	27	3	4	0	130	26
da 20 a 25 anni	72	31	31	1	2	0	105	32
oltre 25 anni	108	44	79	10	2	0	189	54
Totale	406	200	165	17	18	0	589	217
							806	

Suddivisione del personale per tipologia contrattuale

	2003	2004	2005
A tempo pieno	804	800	806
a tempo pieno indeterminato	741	740	739
a tempo pieno determinato	4	1	2
a tempo parziale con scadenza predeterminata	44	46	12
a tempo parziale senza scadenza predeterminata	15	13	53
Contratto di inserimento	-	1	-
Formazione lavoro	13	5	-
Totale	817	806	806



4.1.6 Turnover

Nel 2005 la Banca ha licenziato per giusta causa 3 dipendenti (per 1 dipendente il procedimento è stato iniziato nell'anno 2004).

Turnover del personale

	2003	2004	2005
Dipendenti al 1° gennaio	809	817	806
Uscite	-16	-28	-25
<i>per dimissioni</i>	-5	-5	-2
<i>per esodo incentivato</i>	-7	-18	-19
<i>per licenziamento</i>	-1	0	-3
<i>per raggiunti limiti d'età</i>	-1	-2	
<i>per scadenza contratto</i>	-2	-2	-1
Assunzioni	24	17	25
Dipendenti al 31/12	817	806	806

4.1.7 Valorizzazione del potenziale

Con l'obiettivo di sviluppare una politica di collocamento della "persona giusta al posto giusto", nel 2005 si è svolta una sessione di assessment per la valutazione del potenziale che ha coinvolto 10 risorse in collaborazione con consulenti esterni.

Il ricorso all'assessment rappresenta per la Banca oltre che una metodologia per verificare le competenze/capacità delle risorse anche un momento d'incontro tra azienda e dipendente per individuare punti di forza e/o debolezza e costruire un piano di sviluppo professionale.

4.1.8 Formazione

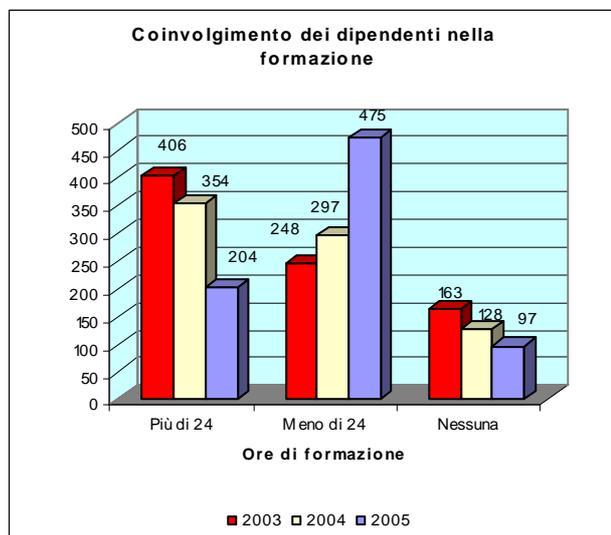
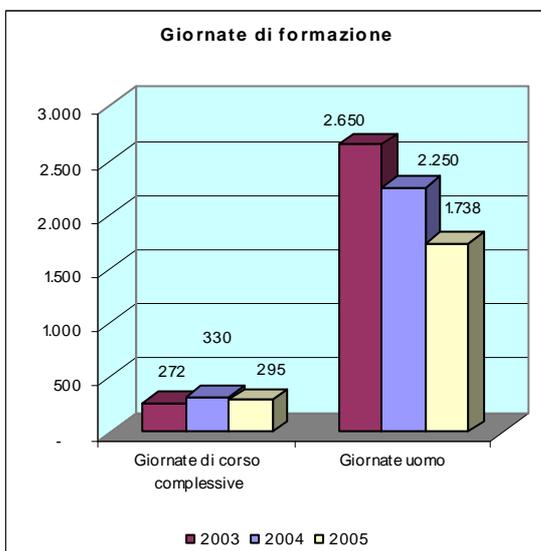
L'offerta formativa è finalizzata al soddisfacimento di alcuni obiettivi:

- consolidare le capacità relazionali e commerciali del personale di filiale, in particolare degli addetti commerciali e degli addetti al front office;
- allenare le capacità manageriali dei Responsabili di Filiale;
- monitorare e aggiornare le competenze del personale di filiale sul processo del credito e sul controllo del rischio;
- monitorare e mantenere adeguate le competenze del personale in merito al progetto "Patti Chiari";
- aggiornare le competenze specialistiche del personale degli Uffici Centrali;

- ottemperare agli obblighi formativi in tema di Sicurezza sul lavoro, Antiriciclaggio, Privacy

Ore di formazione per materia

	2003	2004	2005
Amministrazione e sviluppo del personale	242	513	762
Commerciale/Marketing	1.498	922	78
Comunicazione	785	-	40
Contabilità/fiscale	706	112	434
Crediti	5.934	3.628	2.214
Finanza	6.632	4.461	161
Informatica/procedure	626	636	3.403
Ispettorato	184	120	40
Legale	32	56	549
Management	1.135	1.603	1.499
Organizzazione	1.240	2.456	348
Pianificazione e controllo di gestione	272	-	23
Sicurezza sul lavoro	1.752	43	2.611
Sistemi di pagamento	152	-	-
Prodotti e servizi	-	-	610
Patti chiari	-	3.451	1.131
Totale	21.190	18.001	13.903



MATERIE E CONTENUTI DELL'ATTIVITA' FORMATIVA SVOLTA NEL 2005		
2005	Personale coinvolto	Contenuti dell'attività
AREA CREDITI	Personale avviato al ruolo di addetto fidi, personale con ruoli di responsabilità	<ul style="list-style-type: none"> • formazione di base • controllo del rischio di credito • aggiornamenti su Crif • Novità Legge 488 • Istruttoria fidi
AREA TITOLI	Personale di filiale, specialisti su prodotti e servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Previdenza complementare • Aggiornamenti su prodotti e servizi
AREA INFORMATICA	Personale di funzioni centrali	<ul style="list-style-type: none"> • Corsi per utilizzo programmi word. Excel e access • Aggiornamenti su procedure interne
AREA MANAGEMENT	Responsabili di filiale	<ul style="list-style-type: none"> • sviluppo capacità manageriali • aggiornamento sul sistema di valutazione delle prestazioni
AREA ORGANIZZAZIONE	Personale di funzioni centrali	<ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamenti su antiriciclaggio • trattamento dei dati personali
AREA COMMERCIALE	tutto il personale	<ul style="list-style-type: none"> • formazione progetto Patti Chiari
CORSI SPECIALISTICI	Personale di funzioni centrali	<ul style="list-style-type: none"> • IAS • Risk management • Nuovo diritto societario • Accertamenti bancari • Sicurezza sul lavoro • Riforma Biagi • Responsabilità sociale • Servizi di tesoreria

La contrazione registrata nel numero di ore di formazione è da attribuire all'ultimo trimestre dell'anno ed in concomitanza con il progetto di Aumento del Capitale Sociale, che ha di fatto ridotto la disponibilità di tempo dei dipendenti

L'incremento dell'attività didattica sul tema della sicurezza sui luoghi di lavoro è da attribuire al rispetto delle disposizioni normative che prescrivono percorsi formativi ed informativi del personale.

L'attività di formazione si è svolta sia presso il centro di formazione di Matino in via F. Filzi sia in altre aule opportunamente attrezzate in alcune filiali, al fine di limitare gli spostamenti dei partecipanti. Come negli anni precedenti, la Banca ha cercato, per quanto riguarda i docenti, di far ricorso prevalentemente a personale interno, ritenendo le professionalità interne valide e maggiormente efficaci.

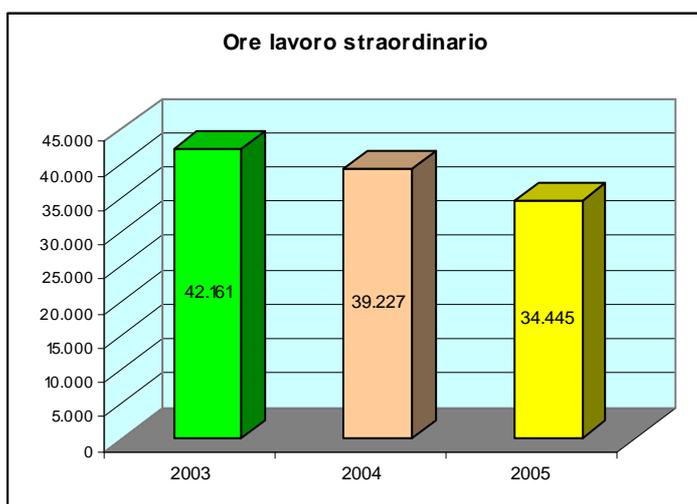
Parte del personale degli uffici di direzione ha frequentato anche corsi specialistici esterni.

4.1.9 Sistemi di remunerazione

Il sistema retributivo in atto prevede, in aggiunta ad una parte predeterminata e fissa di origine contrattuale, una parte "variabile" legata al raggiungimento di obiettivi di budget.

Continua il decremento nel ricorso alle ore di lavoro straordinario a conferma di una particolare attenzione al tempo libero delle persone.

Area professionale	Retribuzione annua media lorda
Il area professionale	25.165
III area Professionale	32.257
Quadri direttivi	50.861
Dirigenti	114.409



Spese per il personale	2003	2004	2005
Totale in migliaia di euro	41.942	42.232	44.326
Salari e stipendi	30.021	30.364	31.896
Oneri sociali	9.153	9.190	9.611
Trattamento di fine rapporto	2.768	2.678	2.819

Ore lavorate/lavorabili	2003	2004	2005
Ore lavorate	1.201.090	1.198.129	1.231.266
Ore lavorabili*	1.321.216	1.318.532	1.480.888
Differenza ore lavorabili/lavorate	120.126	120.403	249.622

4.1.10 Sistemi di incentivazione

Le novità del sistema di incentivazione per le posizioni di rete già introdotte nel 2004 riguardano:

- il bonus aggiuntivo per le figure dei Gestori Imprese e dei Promotori Interni allo scopo di premiare in modo differenziato le prestazioni extra ordinarie dei collaboratori che hanno raggiunto il budget
- un nuovo sistema di budget per le filiali di nuova apertura in una logica di raggiungimento del break even point nel breve-medio periodo
- un premio extra per i Responsabili di Area per ogni filiale di nuova apertura andata a budget (per incentivare il supporto alle nuove filiali e ridurre i tempi di raggiungimento del break even
- un premio extra per i Responsabili di Piazza per ogni filiale satellite andata a premio allo scopo di incentivare il supporto al raggiungimento dei risultati delle unità organizzative subordinate.

Il 2004 è stato anche l'anno di studio di un nuovo sistema di incentivazione che premiasse in modo non generalizzato le funzioni centrali in proporzione al contributo fornito ai risultati della rete e della Banca nel suo complesso.

Principi base della Politica Retributiva della Banca:

- remunerare le prestazioni con strumenti variabili
- retribuire le posizioni/responsabilità con incrementi duraturi
- condividere successi e insuccessi aziendali
- non isolare gli interventi retributivi dalle altre politiche del personale
- differenziare i trattamenti economici dei dipendenti

Nel 2005 per effetto della diversa distribuzione dei punteggi realizzati dalle unità organizzative di rete è aumentato il numero di filiali che hanno raggiunto e superato gli obiettivi assegnati.

SISTEMI DI INCENTIVAZIONE

1 *Sistema di Incentivazione per il personale della Rete Distributiva (aree, filiali, rete promotori interni e rete gestori imprese)*

Obiettivo indirizzare l'impegno dei dipendenti verso il raggiungimento di traguardi considerati prioritari dall'Azienda e di ottenere coerenza tra gli obiettivi dei singoli e quelli collettivi.

Sistemi di incentivazione	
2004	2005
<ul style="list-style-type: none"> ✓ premiate 8 filiali e una area territoriale ✓ 67 dipendenti premiati (10,54% del personale in servizio) <ul style="list-style-type: none"> - 1 dirigente - 14 quadri direttivi - 48 appartenenti alla terza area professionale - 4 appartenenti alla seconda area professionale ✓ 146.193 euro il monte premi complessivo premiati 2 Gestori imprese e 6 Promotori interni 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ premiate 23 filiali e due aree territoriali ✓ 184 dipendenti premiati (22,80% del personale in servizio) <ul style="list-style-type: none"> - 2 dirigente - 33 quadri direttivi - 141 appartenenti alla terza area professionale - 8 appartenenti alla seconda area professionale ✓ 350.000 euro il monte premi complessivo premiati 3 Gestori imprese e 14 Promotori interni

4.1.11 Relazioni sindacali

Il sistema di relazioni sindacali è da tempo assestato su un livello di soddisfacente reciprocità, basandosi sul rispetto delle persone, sulla salvaguardia delle reciproche prerogative organizzative e decisionali, nonché sugli accordi e sulle normative di riferimento.

Nella Banca il tasso di sindacalizzazione è rimasto sostanzialmente invariato.

	Iscrizioni sindacali					
	2003		2004		2005	
	iscritti	%	iscritti	%	iscritti	%
Organizzazioni sindacali "confederali "	503	61,57%	490	60,72%	502	62,21%
Organizzazioni sindacali "autonome"	144	17,63%	141	17,47%	137	16,98%
Totale	647	79,20%	631	78,19%	639	79,18%

4.1.12 Conflittualità sindacale

Nel corso del 2005, il settore del credito ha vissuto un periodo di relativa tranquillità: la piattaforma per il rinnovo non è stata ancora presentata.

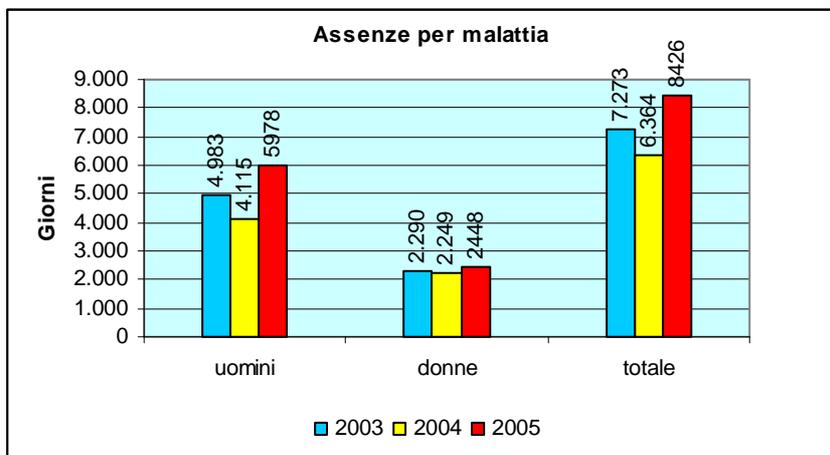
E' stata proclamata (a livello nazionale) una sola giornata di sciopero, peraltro con una motivazione non sindacale (contro la legge Finanziaria 2006).

4.1.13 Sicurezza e salute sul luogo di lavoro

Il rispetto della normativa prevista dal D.Lgs.626/94 è ormai prassi consolidata; la Banca, nel corso del 2005, ha rivolto particolare attenzione al miglioramento degli ambienti di lavoro con interventi sugli impianti di climatizzazione e di adeguamento delle postazioni di lavoro nelle filiali e uffici centrali, con la sostituzione delle sedute non a norma.

Gli interventi realizzati sono stati portati a conoscenza dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, in sede di incontro annuale.

Anche nel 2005 il medico incaricato ha effettuato una serie di visite sanitarie ai dipendenti sottoposti a sorveglianza sanitaria (addetti ai video terminali).



Sicurezza nel 2005

Attività e interventi significativi

Sostituzione integrale impianto di climatizzazione filiali Matino 10, Ceglie Messapica, Bari 24

Manutenzione ordinaria degli impianti di climatizzazione

adeguamento degli impianti di condizionamento per garantire il corretto ricambio d'aria

adeguamento impianti elettrici

prima campionatura per la rilevazione radon

Realizzazione di ulteriori strutture ergonomiche

Installazione di corpi illuminanti "dark light" con l'emissione di luce adatta al lavoro di ufficio

visite sui luoghi di lavoro, per la verifica delle condizioni igienico-sanitarie, da parte del Medico del Lavoro e del responsabile del servizio di Prevenzione e protezione

visite mediche e aggiornamento dell'elenco, con l'intervento del medico del lavoro, del personale sottoposto a sorveglianza sanitaria (addetti ai video terminali)

Nel corso dell'anno la Banca ha subito complessivamente 11 rapine. Lo sviluppo di nuovi dispositivi di sicurezza, oltre ai vari protocolli per la sicurezza siglati con le autorità competenti, hanno contribuiti a ridurre ulteriormente gli eventi criminosi in danno della Banca.

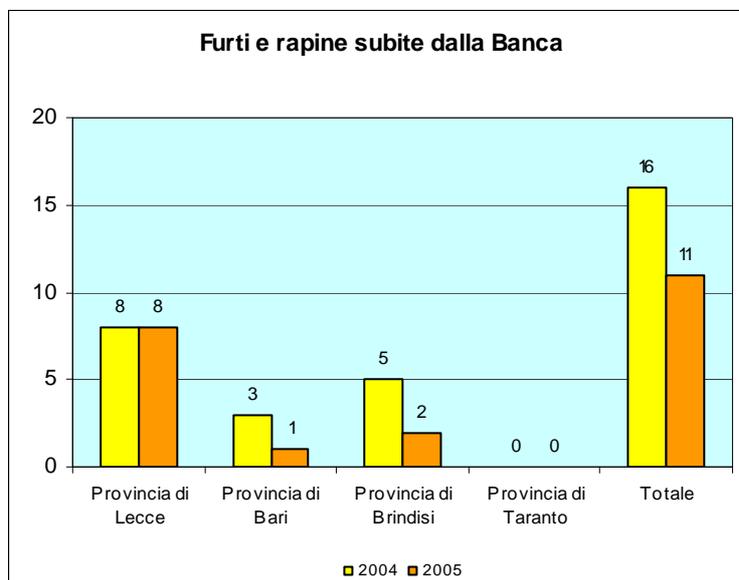
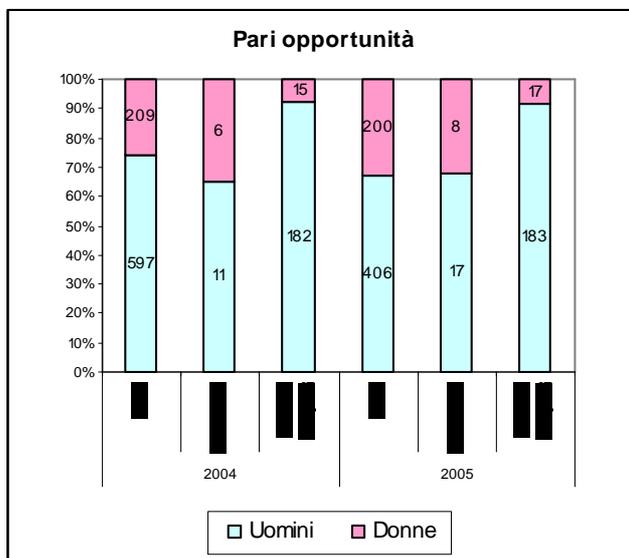


Tabella gravità-frequenza infortuni*					
Anno	Numero infortuni con assenza	Numero giorni persi	Ore lavorate	Indice di frequenza infortuni per milioni di ore lavorate (*)	Indice di gravità infortuni per migliaia di ore lavorate (**)
2004	13	194	1.198.129	10,85	0,16
2005	11	128	1.231.266	8,93	0,10
(*)	1.000.000 * n. infortuni ore lavorate				
(**)	1.000 x n. giorni persi ore lavorate				

4.1.14 Politiche di pari opportunità

Nel corso del 2005 le assunzioni hanno interessato 8 unità di sesso femminile che rappresentano il 32% del totale delle assunzioni dell'anno (25 unità).

Sul fronte delle pari opportunità di carriera si evidenzia l'incremento di due donne fra le figure di rilievo.



4.1.15 Attività sociali

Il Fondo di Mutualità ed Assistenza della Banca ha organizzato alcune iniziative di carattere ricreativo e turistico.

Iniziative organizzate dal Fondo di mutualità nel 2005

Mutualità ed assistenza	<ul style="list-style-type: none"> • contributi per finalità sociale di solidarietà per il sostenimento di spese impreviste e straordinarie dovute ad eventi prevalentemente di carattere medico/sanitarie
interventi di beneficenza	<ul style="list-style-type: none"> • Federazione Italiana incontinenti • Associazione Nazionale privi della vista • Reparto pediatrico ospedale Gallipoli
Attività culturali	<ul style="list-style-type: none"> • Corso di inglese
Iniziative Sociali	<ul style="list-style-type: none"> • La Fondolaccia organizzata presso la discoteca Leaving di Maglie • Festa del Papà presso la ludoteca Hakuna Matata di Maglie • Prima Giornata di Mare presso il Club Thema Vacanze • Torneo di Tennis • Torneo di calcetto con l'iscrizione di due squadre ad un torneo di calcetto provinciale • Giornata vela e mare con gita su Motonave • Festa di fine anno con distribuzione di doni • Stipula di convenzioni con esercizi commerciali
Iniziative culturali	<ul style="list-style-type: none"> • Teatro Team Bari acquisto di abbonamenti a spettacoli da distribuire ai soci della zona di Bari • Convenzione stipulata con i Cinema Riuniti di Gallipoli

4.1.16 Comunicazione interna

Gli **strumenti virtuali** di comunicazione si sono confermati indispensabili per il trasferimento di informazioni all'interno e all'esterno della Banca.

Il Bilancio Sociale 2004 è stato pubblicato sul sito dalla Banca.

Lo sviluppo delle tecnologie informatiche e la rivoluzione telematica hanno indotto la Banca a privilegiare il lavoro di gruppo che rende più immediato il confronto delle esperienze, delle competenze e nel contempo attenua le distanze (geografiche e gerarchiche).

In tale contesto l'Intranet aziendale si afferma e si qualifica come sistema organizzativo di scambio in cui vengono condivise informazioni, compiti ed esperienze per consentire ai componenti dell'Organizzazione Aziendale di comunicare, lavorare e collaborare tra loro. La nuova Intranet si pone come un portale contenitore di informazione (avvisi, circolari, modulistica) ma soprattutto come integratore dei processi organizzativi in continua evoluzione dove vengono reperite funzionalità essenziali per il lavoro quotidiano.

Anche nel 2005 sono proseguiti gli incontri periodici tra Alta Direzione e responsabili delle Funzioni Centrali e aree per comunicare e condividere le principali attività di interesse comune e per confrontarsi sulle maggiori problematiche aziendali.

Nella rete Intranet , inoltre, è possibile consultare i verbali delle riunioni periodiche tenute dalle Direzioni Centrali in cui partecipano i Direttori Centrali e tutti i responsabili delle funzioni di riferimento.

4.1.17 Contenzioso e litigiosità

I 27 procedimenti disciplinari avviati nel corso del 2005 che si sono conclusi con:

2 licenziamenti per giusta causa
5 sospensioni dal servizio e dal trattamento economico
4 accoglimenti delle giustificazioni
2 biasimo scritto con rimborso parziale del danno procurato
2 biasimo scritto
4 biasimo scritto con riserva di esercizio dell'azione di rivalsa
5 rimprovero verbale



In tema di impugnative al licenziamento per giusta causa nel 2005 sono state introdotte 4 nuove vertenze di lavoro: due si sono concluse con una transazione economica, una con la conferma del licenziamento ed una con il reintegro in servizio del lavoratore.

4.2 Banca Popolare Pugliese e Azionisti/soci

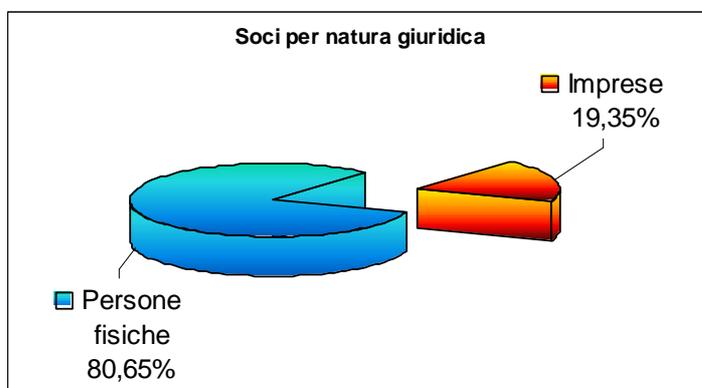
4.2.1 Obiettivi

La Banca nel perseguire il duplice obiettivo di garantire una reale redditività al capitale sociale e fungere da acceleratore economico, non trascurava di consolidare ed accrescere il rapporto di fiducia con i propri soci e con le forze sociali ed economiche del territorio.

4.2.2 Composizione percentuale del capitale sociale distinto per natura giuridica e nazionalità

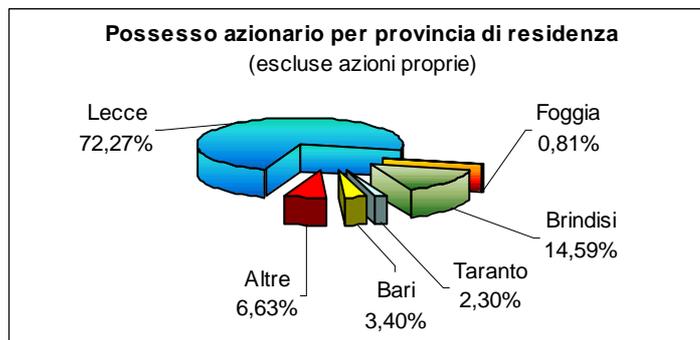
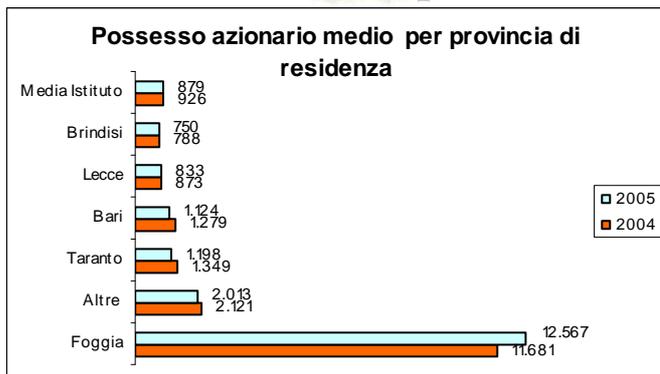
Il numero dei soci al 31 dicembre è passato da 34.518 del 2004 a 33.951; la diminuzione è da ascrivere soprattutto alla liquidazione e al rimborso di azioni intestate a soci deceduti rispettivamente ai sensi degli artt. 13 e 15 dello statuto sociale

Il capitale è detenuto da persone fisiche e da imprese italiane. Quest'ultime mantengono stabile la partecipazione al capitale sociale con un possesso azionario che si attesta al 19,35%.



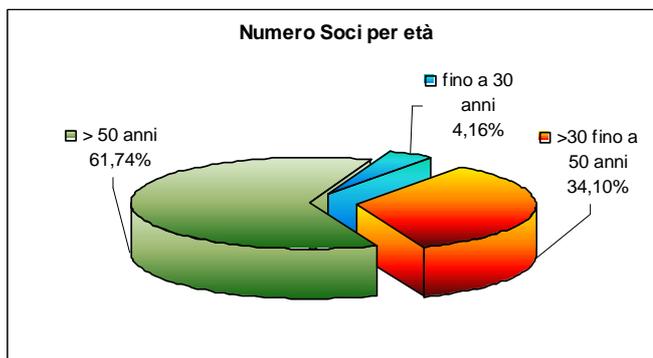
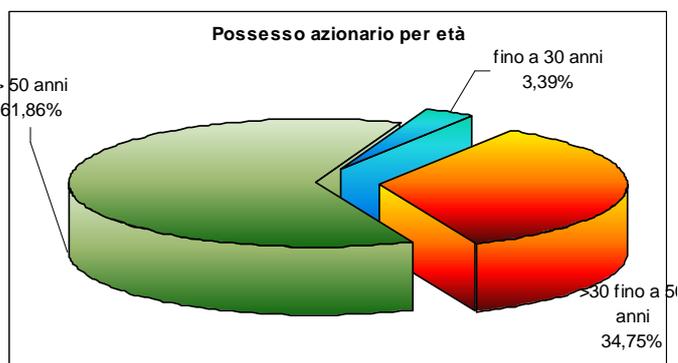
4.2.3 Segmentazione dei soci per categorie

Invariata la composizione della compagine sociale rispetto all'esercizio precedente sia per la distribuzione dei soci per residenza (96% di soci residenti nelle province maggiormente presidiate dalla Banca (Lecce, Bari, Brindisi e Taranto) che per l'ingresso, nelle aree oggetto di espansione (Bari, Foggia, Taranto), di soci che acquisiscono un pacchetto azionario superiore alla media dell'Istituto. Stessa modalità si ripresenta nell'ingresso di soci residenti in aree geografiche non presidiate operativamente.



La **composizione anagrafica** dei soci continua a registrare un incremento della fascia d'età intermedia che assorbe unità dalla compagine più giovane.

Speculare, rispetto alla composizione anagrafica, rimane la ripartizione del possesso azionario con la classe maggiore di 50 anni che rappresenta il 62% sia del numero dei soci che del capitale sociale.



Invariato rispetto all'anno precedente il possesso azionario dei soci dipendenti, pur con una leggera riduzione in termini assoluti del numero dei dipendenti – soci dovuta alla sostituzione naturale, per pensionamenti e nuove assunzioni, di parte del personale.

	2003	2004	2005
N° soci dipendenti	717	703	690
% dipendenti che risultano soci	87,76	87,22	85,61
% soci che risultano dipendenti	1,98	2,04	2,03
% possesso azionario dei soci dipendenti	1,34	1,34	1,34

4.2.4 Remunerazione del capitale

La Banca ha realizzato un incremento del risultato netto di esercizio del 9,87% .

Agli azionisti è stato confermato un dividendo di euro 0,18 dell'esercizio precedente.

La riduzione del **dividend pay-out**, pari al 9,28%, va a beneficio dell'incremento del patrimonio aziendale.

Descrizione	2003	2004	2005	Var. assoluta	Var. %
Dividendo per azione	0,170	0,180	0,180	0	-
N. azioni*	31.921.510	31.958.274	31.851.532	- 106.742	- 0,33
Totale dividendo (a)	5.426.657	5.752.489	5.733.576	- 18.913	- 0,33
Utile d'esercizio (b)	7.621.168	8.408.734	9.238.801	830.067	9,87
Dividendi pay-out (a/b*100)	71,21	68,41	62,06	- 6,35	- 9,28

**Il numero delle azioni riporta il dato relativo ai titoli aventi diritto al dividendo (escluse le azioni emesse a seguito dell'incremento del capitale)*

4.2.5 Partecipazione dei soci al governo dell'impresa e tutela delle minoranze

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

Il rapporto tra il corpo sociale e l'Amministrazione della Banca è stato caratterizzato da coesione e solidità.

L'assemblea sociale che ha approvato il bilancio dell'esercizio 2005, si è conclusa con deliberazioni adottate all'unanimità.

4.2.6 Servizi ed agevolazioni riservate ai Soci

Agevolazioni riservate ai soci
<ul style="list-style-type: none">- servizi di investimento a commissioni ridotte- polizza infortuni gratuita- assistenza dei legali convenzionati con la Banca per le procedure di ammortamento a carico dei soci che hanno smarrito le azioni- servizio di deposito a custodia e amministrazione delle azioni sociali gratuito

Nel "Sistema di Scambi Organizzati" sono state negoziate per conto terzi, nell'anno 2005, n. 914.679 azioni. Tale sistema, aperto a tutti, favorisce l'incontro tra la domanda e l'offerta delle azioni della Banca.

4.2.7 Investor relations

Il sito Internet www.bpp.it, anche nel 2005, è stato il principale canale per la diffusione delle informazioni patrimoniali ed economiche della Banca.

4.2.8 Comunicazione

L'Assemblea straordinaria del 17 aprile 2005 ha concesso al Consiglio di Amministrazione la facoltà di deliberare un aumento di capitale sociale a pagamento, sino all'importo nominale massimo di euro 50 milioni, con emissione di azioni ordinarie del valore nominale di euro 3 e/o obbligazioni convertibili. Il prezzo di emissione non poteva essere inferiore al valore nominale delle azioni maggiorato di un importo pari ad almeno il 60% dell'ultimo sovrapprezzo. La predetta delega era esercitabile entro il 31 dicembre 2006.

Con decisione assunta in data 23 settembre 2005, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato l'aumento del capitale sociale con l'emissione di massimo n. 13.271.475 azioni ordinarie offerte in opzione ai soci.

Ogni socio ha avuto diritto di sottoscrivere 5 nuove azioni ogni 12 vecchie possedute al prezzo di 3,96 euro, di cui 3,00 di valore nominale e 0,96 euro di sovrapprezzo di emissione (pari al 60% dell'ultimo sovrapprezzo, prima dell'operazione di aumento). Le azioni rimaste inoperte sono state offerte al prezzo di 4,18 euro cadauna e sono andate a riparto. Particolarmente fluido è stato lo scambio dei diritti di opzione, la cui domanda ed offerta è stata veicolata



attraverso il Sistema Scambi Organizzati della Banca. Il tutto come illustrato nel relativo prospetto informativo depositato presso la Consob in data 3 ottobre 2005.

L'operazione di aumento di capitale sociale, chiusa in data 2 dicembre 2005, si è conclusa con l'integrale sottoscrizione delle azioni offerte e con un aumento del patrimonio complessivo di euro 52,64 milioni, di cui 39,81 a capitale sociale e 12,83 a riserva sovrapprezzo azioni. Si è trattato di una ulteriore manifestazione di stima e fiducia accordata dai soci alla Banca che con il successo di questa operazione potrà affrontare con convinzione ed energia le sfide future.

4.2.9 Contenzioso e litigiosità

Non esistono casi di contenzioso e litigiosità con soci.

4.3 Banca Popolare Pugliese e Clienti

4.3.1 Obiettivi

La Banca è impegnata nella ricerca di prodotti e servizi tecnologicamente avanzati, che permettano alla clientela di colloquiare velocemente con la propria Banca, a costi ridotti, mediante l'utilizzo di canali innovativi ed economici.

In linea con tale obiettivo, nel corso del 2005, si è consolidata l'offerta di servizi telematici ai privati ed alle imprese attraverso lo sviluppo di funzionalità innovative.

4.3.2 Caratteristiche ed analisi della clientela

Segmentazione clientela privati		
Fasce Dimensionali	Criterio di classificazione in base alla raccolta	Gestione del Rapporto
Mass Market	Inferiore a 25.000 mila euro	Operatori di sportello presso le filiali
Middle Market	Da 25.000 a 150.000 mila euro	Addetti commerciali presso le filiali
Affluent	Da 150.000 a 500.000 mila euro	Promotori Interni
Private	Oltre 500.000 mila euro	

Segmentazione clientela imprese		
Classi	Caratteristiche	Gestione del Rapporto
Privati		Addetti fidi, in servizio presso le filiali, coordinati dal direttore di filiale
Small business	Imprese micro e piccole	
Corporate	Imprese medie e grandi	Gestore Imprese

Per ogni segmento di clientela sono stati utilizzati percorsi di affidamento differenziati per la valutazione del merito creditizio con l'obiettivo di contenere i tempi di risposta ed efficientare il processo. A tal proposito, con la collaborazione di consulenti esterni è stato sviluppato un modello per la valutazione del posizionamento delle aziende affidate.

4.3.3 Informazione e comunicazione

L'iniziativa Bpp Educational, nata sperimentalmente nell'anno 2004, per divulgare la cultura d'impresa e per dare informativa ed approfondimento sui temi dell'attualità economico finanziaria, è stata replicata nel 2005. I temi trattati, in linea con l'operatività della Banca come le tematiche portate da "Basilea 2", sono stati oggetto di due diversi seminari, il primo, della durata di una giornata, destinato ad imprenditori, il secondo articolato in tre giornate, destinato a dottori commercialisti. Questi seminari, sono stati tenuti in due edizioni, a Lecce e a Bari, e sono stati svolti in collaborazione con l'Università di Lecce e con la Libera Università Mediterranea di Bari. Inoltre, è stato organizzato un seminario su "la revocatoria delle rimesse bancarie" riservato al mondo degli imprenditori e dei liberi professionisti.

Il successo di tale iniziativa ha indotto la Banca ad estendere l'esperienza di BPP Educational anche sul fronte alla clientela privata, segnatamente quella del Private Banking. Con un ciclo di cinque seminari, realizzati su le aree territoriali, sono stati organizzati incontri con la clientela dei segmenti "Private" ed "affluent", per far conoscere le metodologie di lavoro ed il know how che la banca impiega per la gestione del risparmio. Bpp Educational è stato strutturato con l'istituzione di un comitato scientifico composto da due professori universitari, da un consigliere di amministrazione e un dirigente della Banca.

Anche nel corso del 2005, la Banca ha comunicato tempestivamente e puntualmente le variazioni contrattuali, come previsto dalla normativa sulla trasparenza bancaria, distribuendo, inoltre, brochure informative.

4.3.4 Fasce deboli

Nell'anno 2005 è proseguita l'iniziativa denominata "Everywhere", avviata per offrire servizi bancari di base e l'apertura di conti correnti a extracomunitari in regola con le norme sull'immigrazione. Nel corso dell'anno l'iniziativa, pur non avendo conseguito risultati quantitativi rilevanti, è stata estesa ad altri prodotti quali l'erogazione di microcredito. Inoltre, numerosi cittadini extracomunitari sono stati affiancati nell'espletamento delle pratiche per poter usufruire di prestiti d'onore per lo sviluppo delle attività commerciali.

L'iniziativa ha consentito alla Banca di allacciare rapporti con i rappresentanti di altre comunità presenti sul territorio pugliese e con l'ambasciata del Senegal per valutare lo sviluppo di progetti comuni.

Sul fronte dell'offerta, è allo studio lo sviluppo di prodotti assicurativi di tipo previdenziale a basso costo, per la copertura sanitaria e formule di prestito più adatte a cittadini con lavoro precario.

L'eco diffusa dall'iniziativa ha sensibilizzato anche gli organi istituzionali della regione e della provincia con i quali si sta interloquendo per interventi comuni.

4.3.5 Condizioni negoziali

La Banca ha aderito a tutte le iniziative nell'ambito del progetto "PattiChiariche si articola in otto iniziative (Faro, Conti correnti a confronto, Servizio bancario di base, Disponibilità assegni, Criteri generali di valutazione del credito, Tempi medi di risposta sul credito alle piccole e medie imprese, Obbligazioni a basso rischio, Obbligazioni bancarie strutturate) finalizzate ad assicurare alla clientela la trasparenza, la comprensibilità e la comparabilità dei prodotti offerti allo sportello, distinte in 3 cantieri (Risparmio, Credito, Servizi).

Per rendere ognuna delle iniziative pienamente visibile e riconoscibile è stato ideato il marchio di qualità "Patti Chiari" che garantisce l'assoluta affidabilità di questi strumenti.

La Banca ha ottenuto nel marzo del 2005, da società incaricate dall'Abi, la certificazione di qualità su tutti i progetti.

Nel corso del 2006 è in previsione la partecipazione all'ulteriore cantiere inerente il processo di adeguatezza del profilo dei clienti ai diversi tipi di strumenti finanziari presenti nel proprio portafoglio titoli.

4.3.6 Sistema Qualità e customer satisfaction

Aderendo all'iniziativa ABI che, con la collaborazione di Eurisko, realizza ogni anno l'osservatorio sul mercato bancario, è stata realizzata la seconda indagine sul posizionamento competitivo della Banca sul mercato di riferimento, nel confronto con i competitori e con il resto del sistema. I risultati dell'indagine sono riportati nella sezione 5 "Sistema di rilevazione del consenso".

Questo strumento, destinato ad essere ripreso anche in futuro, consente di misurare lo scostamento tra la qualità erogata dalla banca e quella percepita dalla sua clientela.

La rilevazione ha evidenziato diversi miglioramenti in varie aree rispetto al 2004 pur mostrando il permanere di alcuni elementi di difficoltà. La Banca dovrà dare nuovo slancio ai rapporti instaurati con la clientela tradizionale e proseguire l'attività già intrapresa per incrementare presso gli investitori la percezione di una banca più vicina ed orientata alla clientela.

In un'ottica futura le sfide principali per la Banca sono:

- un ulteriore rafforzamento del rapporto con il cliente attraverso la formazione continua del personale, punto di riferimento dei risparmiatori

- un ampliamento della fascia di clientela giovane che potrebbe contribuire alla redditività della Banca.

Nell'ambito dell'indagine è stato anche esplorato il punto di vista del personale di front office rispetto ai livelli di soddisfazione della clientela, integrando così il punto di vista del cliente.

Agli occhi del personale, la clientela sembra condividere meno pienamente di quanto effettivamente non risulti dalle dichiarazioni dirette gli aspetti di immagine, comunicazione e organizzazione.

In sintesi il messaggio propositivo del personale è che la Banca, partendo dagli evidenti riconoscimenti già ottenuti, si impegni per dedicare sempre maggiore attenzione alle esigenze della clientela, comprendendo l'importanza e la centralità del ruolo svolto dal personale di contatto.

4.3.7 Marketing development

La costante evoluzione del mercato comporta un aggiornamento continuo dell'offerta della Banca; in questa logica, anche prodotti storicamente presenti nel portafoglio aziendale, periodicamente subiscono una revisione per renderli attuali ed appetibili alla clientela.

I mutui Bpp che si caratterizzano per la variabilità nella modalità di rimborso, dall'anno 2005 finanziano l'acquisto degli immobili sino al 100% del loro valore. Questa opportunità che consente di superare il vincolo normativo secondo cui non è finanziabile più dell'80% del valore stimato dell'immobile è stata resa possibile da una polizza fidejussoria, studiata con la compagnia Vittoria Assicurazioni.

Questa soluzione gradita al mercato immobiliare si presenta molto innovativa sul fronte dei finanziamenti destinati a privati.

Nel corso del 2005, inoltre, è stato attivato il servizio digimpresa "full time", che è un'evoluzione delle applicazioni di remote banking, al quale aggiunge nuove funzionalità, e si affianca, al contempo, alle già esistenti versioni dei Servizi "Digimpresa" e "Digimpresa Light".

Il nuovo servizio offre alle Imprese l'erogazione di servizi in tempo reale in ambito CBI (Corporate Banking Interbancario); consente la bidirezionalità tra i sistemi già presenti di Internet Banking garantendo integrazione e complementarietà di funzionalità. Tale iniziativa risponde alle esigenze di aziende che richiedono una costante flessibilità operativa.

Proseguendo nello sviluppo delle applicazioni di Banca elettronica, allo scopo di offrire servizi sempre più innovativi, nel corso del 2005, è iniziata la commercializzazione del servizio Bankpass Esercente (Bankpass Merchant). Tale implementazione si è resa necessaria per



- promuovere e facilitare il commercio elettronico
- adeguarsi agli standard qualitativi offerti dagli operatori del Sistema Bancario già attivi nel comparto dei pagamenti on-line.

Bankpass Merchant è un P.O.S. virtuale progettato per l'esercente che, tramite un sito internet, ha la possibilità di vendere merci o servizi con carte di credito e con carte pagobancomat gestendo i pagamenti on line in modalità protetta; ciò consente peraltro di incrementare e fidelizzare i propri clienti.

Il servizio promosso dall'ABI, coinvolge il 90% del Sistema Bancario, ma nel corso del 2005 hanno aderito 65 Banche tra cui Banca Popolare Pugliese.

Uno degli obiettivi che ha motivato il sistema bancario a realizzare "BANKPASS" è stato quello di rimuovere alcuni dei fattori da sempre riconosciuti come "critici" per un pieno sviluppo dell'e-commerce in Italia: poca sicurezza, scarsa semplicità e funzionalità.

La Banca, con l'avviamento del Bankpass Merchant, ha dimostrato la propria attenzione alle mutevoli esigenze della clientela e la capacità di focalizzare i propri sforzi nelle aree di prodotto/mercato in cui il business ha maggiore opportunità di crescita. Questa applicazione di Banca elettronica si presta perfettamente anche all'innovazione dei sistemi di esazione di tributi da parte delle amministrazioni pubbliche, alle quali sarà presentata nel corso del 2006 questa nuova tecnologia.

A supporto della clientela di banca telematica continua ad operare un nucleo di Customer Care, con una importante innovazione riguardante la turnazione del personale che garantisce il presidio di operatori tutti i giorni feriali compreso il sabato. Per gli interventi fuori sede il Customer Care si avvale dell'operato della Rete di Agenti di Banca Telematica impegnati nella fase di vendita e post vendita dei prodotti telematici e dei Pos.

L'attività di telemarketing istituita nel 2004, si è intensificata nel corso del 2005, ad opera del Contact Center predisposto da BPP Sviluppo. La nuova tecnica promozionale, consistente nel proporre ad un gruppo di clienti di volta in volta individuato i prodotti e le iniziative commerciali della Banca, ha reso attuale la nostra presenza anche in zone non presidiate da Filiali. Le campagne avviate nell'anno 2005 si sono concluse con buoni risultati commerciali.

L'evoluzione del mercato richiede un aggiornamento costante e continuo dell'offerta, anche su prodotti storicamente presenti nel portafoglio aziendale. La Banca provvede, quindi, periodicamente, a revisionare i propri prodotti per mantenerli attuali e per poter soddisfare al meglio le esigenze della propria clientela.

4.3.8 Contenzioso e litigiosità

Nel 2005 sono pervenuti n. 225 reclami, ripartiti così come riportato in tabella.

n. reclami pervenuti	2005	2004	Variatz. %
Reclami tradizionali	208	240	- 13%
<i>di cui</i> Reclami su anatocismo	126	168	- 25%
Reclami SIM	17	57	- 70%
<i>di cui</i> Reclami SIM per titoli in default	8	44	- 82%
Totale reclami	225	297	-24%

I dati sopra indicati rilevano la contrazione dei reclami per anatocismo e per titoli in default, fenomeni esplosi nel corso del 2004.

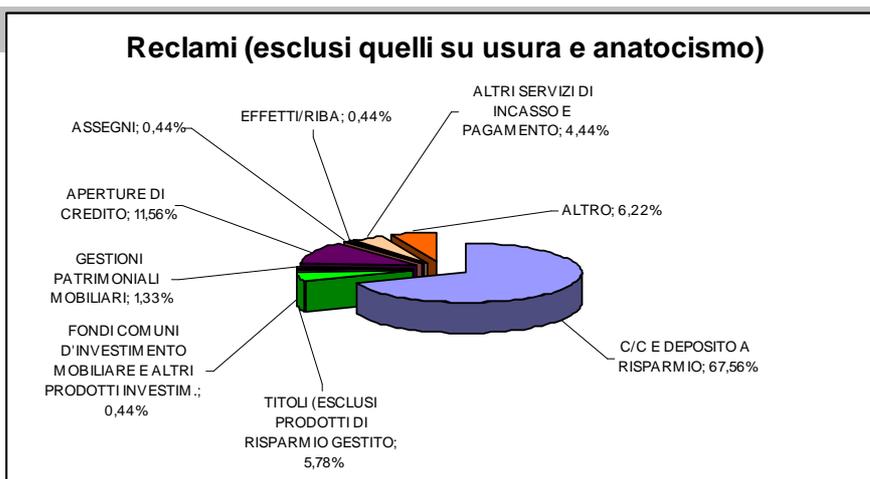
Il 76% dei reclami pervenuti è stato presentato da clientela privata, il 12% da società di capitali, altre imprese, aziende municipalizzate ecc e il restante 12% da altra clientela (artigiani, professionisti, scuole, associazioni e società di persone).

Complessivamente sono stati accolti n. 19 reclami pari al 8% circa del totale. In particolare:

- n. 3 reclami SIM relativi ad emissione di titoli in default
- n. 4 reclami SIM -Altri -
- n. 12 reclami tradizionali

MOTIVO DEL RECLAMO PRODOTTI E SERVIZI	CONDIZIONI	APPLICAZIONE CONDIZIONI	ESECUZIONE OPERAZIONI	DISFUNZ. APPARECCH. ATM e POS	ASPETTI ORGANIZZATIVI	COMUNICAZIONE INFORMAZIONE AL CLIENTE	MERITO DI CREDITO O SIMILI	PERSONALE ED ALTRO	TOTALE 2005	TOTALE 2004
C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	1	139	10		-	0	2	0	152	203
TITOLI (ESCLUSI PRODOTTI DI RISPARMIO GESTITO FONDI COMUNI D'INVESTIMENTO MOBILIARE E ALTRI PRODOTTI INVESTIM.	0	0	9		-	4		0	13	51
GESTIONI PATRIMONIALI MOBILIARI	1		2			0			1	3
APERTURE DI CREDITO	1	6	7		2	1	9	0	26	17
ASSEGNI			1						1	1
EFFETTI/RIBA	0		1						1	0
ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	1	2	6	1	-	0		0	10	8
ALTRO		1	6		1	2	4	4	14	13
TOTALE	4	148	43	1	3	7	15	4	225	297

I rimborsi relativi ai reclami SIM, diversi dall'emissione dei titoli in default, hanno riguardato trading on line, negoziazione di azioni sociali, OPA Enel, rendimento gestioni patrimoniali mobiliari; mentre, i rimborsi relativi ai reclami tradizionali sono riferiti a condizioni su conti correnti, commissioni fidi, mutui, canoni POS, commissioni su bonifici, polizza assicurazione, depositi a risparmio prescritti.



4.4 Banca Popolare Pugliese e Fornitori

4.4.1 Obiettivi

La politica di approvvigionamento della Banca tende a privilegiare i fornitori locali con i quali si stabiliscono rapporti improntati sulla correttezza e professionalità

Caratteristiche etico-sociali dei fornitori della Banca

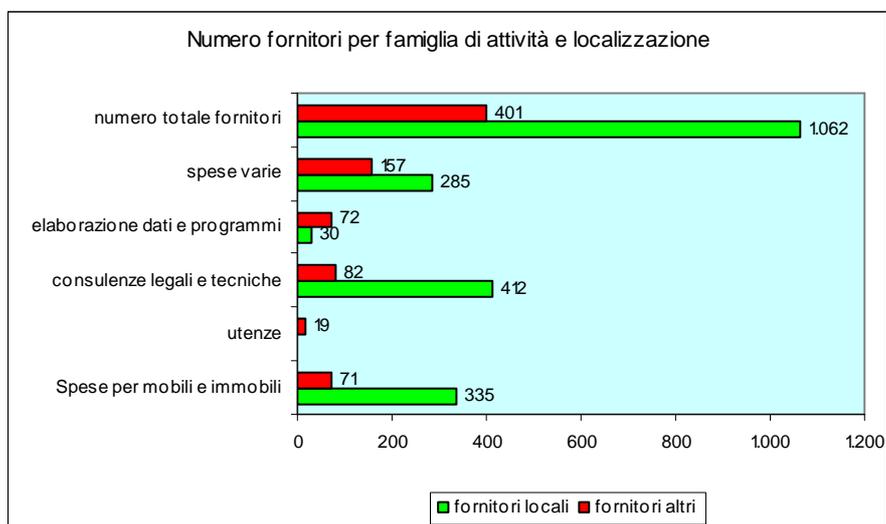
- integrità morale
- rispetto dei contratti nazionali di categoria per i dipendenti
- le dovute assicurazioni per danni a terzi
- il rispetto della legge 675 (privacy) nei rapporti con la Banca
- la trasparenza delle procedure interne ed esterne
- efficacia, efficienza ed economicità

4.4.2 Outsourcing e consulenze

Nel corso degli anni, la Banca ha proceduto all'esternalizzazione di tutte le attività non rientranti nel core business. Per la fornitura di beni e servizi la banca ha selezionato fornitori localizzati nel tessuto socio-economico del territorio di competenza quali aziende commerciali/artigianali e professionisti locali. I fornitori di beni e servizi tecnologicamente evoluti (servizi informatici, telecomunicazioni, energia elettrica), appartengono ad aree territoriali diverse.

In particolare, nel settore tecnico immobiliare le consulenze per progettazione sono assegnate a tecnici esterni, i lavori di allestimento sono assegnati, previa gara, ad aziende specializzate con contratti "chiavi in mano".

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



4.4.3 Comunicazione ed informazione

Disponibilità, flessibilità di servizio ed interventi tempestivi sono gli elementi caratterizzanti i rapporti con i fornitori

Con i fornitori abituali si è cercato di instaurare un rapporto di collaborazione teso ad ottenere, in un processo bidirezionale, scambio reciproco di conoscenze.

4.4.4 Sistemi di Qualità e certificazione di qualità e ambientale

Il possesso della certificazione secondo standard europei di qualità ed il rispetto ambientale sono pre-requisiti per la fornitura di servizi in attività particolari di manutenzione e nella vendita di gruppi di continuità o di gestione di impianti speciali di condizionamento.

I fornitori della Banca che risultano in possesso di una certificazione di qualità nel 2005 sono indicati nella tabella riportata di seguito.

Azienda	Servizio offerto	Certificazione di qualità	Certificazione ambientale	Certificazione sociale
Axa S.r.l.	rifiuti speciali	Iso 9002	Iso 14001	SA 8000 2001
Aniv	sicurezza	IMQ		
Ars	rifiuti speciali	Iso 9001-2000		
Campus S.r.l.	sicurezza	Iso 9001-2000		
Cespro S.r.l.	ingegneria di sicurezza	Iso 9001		
CIAS Elettronica S.r.l.	impianto allarme	Iso 9001		
CiCrespi S.p.A.	macchine contazione	Iso 9001-2000		
Conforti S.p.A.	sicurezza	Iso 9001		
Fichet S.p.A.	sicurezza	Iso 9001		
Ivri	sicurezza	Iso 9002		
Informa	formazione ed editoria	Iso 9001		
Kubico S.r.l.	ristrutturazioni	Iso 9001	Iso 14001	
Lem S.r.l.	sicurezza	Iso 9001		
Mastandrea Tommaso	sicurezza	Iso 9001		
MCM Neon Snc	insegne luminose	Iso 9002		
Saima	sicurezza	Iso 9001		
Sismet S.r.L.	macchine d'ufficio	Iso 9001		OHSAS 18001
Sveviapol S.r.l.	sicurezza	Iso 9001-2000		
Velialpol	sicurezza	Iso 9002-94		

4.4.5 Condizioni negoziali

La Banca adotta comportamenti standardizzati nella stesura dei contratti per la fornitura di beni e servizi imponendo il rispetto:

- ✓ dei contratti collettivi di lavoro;
- ✓ delle scadenze;
- ✓ degli obblighi verso terzi;
- ✓ del livello di servizio richiesto;
- ✓ dei compensi pattuiti.

4.4.6 Ricaduta sul territorio

Lo stretto legame della Banca con il territorio in cui opera è un valore costante nel tempo ed elemento irrinunciabile nelle trattative di fornitura.

Nel 2005 la Banca ha intrattenuto rapporti con **1.463 fornitori**, sostenendo costi per circa 33 milioni di euro, di cui circa 12,5 milioni di euro, pari al **38% circa del fatturato totale**, è **riferito ad aziende del territorio** di insediamento.

Nella tabella successiva si fornisce (in migliaia di euro) l'elenco dei primi 50 fornitori, raggruppati per attività economica e distribuzione territoriale.

Primi 50 fornitori della Banca	Totale fatturato	%
assicurazioni	695.454,04	
vigilanza e gestione contante	528.266,30	
acquisto immobile	522.000,00	
consulenze legali	510.854,15	
servizi di pulizia	409.370,33	
sicurezza	261.154,82	
comp. a professionisti esterni	216.192,13	
spese di trasporto	205.111,92	
beneficenza	195.181,08	
software	194.755,41	
modulistica	164.361,29	
comp. per lavorazioni esterne	154.854,00	
vigilanza e gestione contante	144.471,47	
visure	144.335,22	
consulenze legali	121.087,43	
hardware	106.150,20	
pubblicità	101.543,42	
spese di pubblicità	95.304,33	
consulenze legali	95.296,43	
comp. a professionisti esterni	93.597,10	
pubblicità	90.000,00	
Totale Puglia	5.049.341,07	25%
servizi informatici	7.572.831,11	
telecomunicazioni	1.313.163,86	
energia elettrica	687.764,34	
lavorazioni esterne	656.536,18	
informazioni c/o banche	593.914,41	
tiket pasto	452.506,73	
contamonete / banconote	326.213,48	
hardware	295.139,93	
telecomunicazioni	277.118,76	
software	275.139,43	
telecomunicazioni	268.027,46	
noleggio fotocopiatori	267.722,57	
lavorazioni esterne	240.699,82	
hardware	213.780,00	
consulenze esterne	204.600,00	
energia elettrica	166.087,31	
hardware	151.973,11	
manutenzione immobili	151.453,51	
noleggio auto	148.449,62	
macchine	143.274,00	
comm. Passive	132.293,06	
comp. per lavorazioni esterne	123.909,53	
servizi informatici	123.482,66	
noleggio auto	119.552,58	
società di revisione	119.152,80	
informazioni c/o banche	107.599,90	
lavoro interinale	103.146,08	
consulenze esterne	96.000,00	
carburante	92.749,80	
Totale fuori Puglia	15.424.282,04	75%
Totale generale	20.473.623,11	100,00%

4.4.7 Contenzioso e litigiosità

L'orientamento della Banca al rispetto e correttezza reciproci sono alla base dei rapporti con i fornitori. La Banca garantisce condizioni di pagamento a trenta giorni dalla data di emissione della fattura, salvo diversi accordi con i fornitori. Seguendo tale comportamento non si sono verificate, nel 2005, situazioni di contenzioso e litigiosità..

Si segnala al riguardo l'attività periodica di revisione dei contratti più complessi, con l'obiettivo di salvaguardare la correttezza dei rapporti giuridici attraverso la costante ricerca di chiarezza e trasparenza.

4.5 Banca e altre banche/istituzioni

4.5.1 Linee politiche coerenti ai valori di riferimento

I rapporti collaborativi che la Banca intrattiene con altre istituzioni creditizie, al fine di ottimizzare i servizi offerti alla propria clientela e rispondere alle sue mutevoli esigenze, continuano ad essere imperniati su trasparenza e correttezza reciproche.

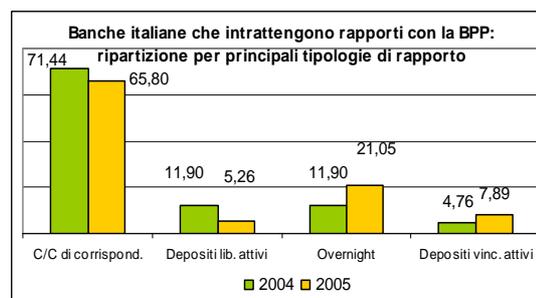
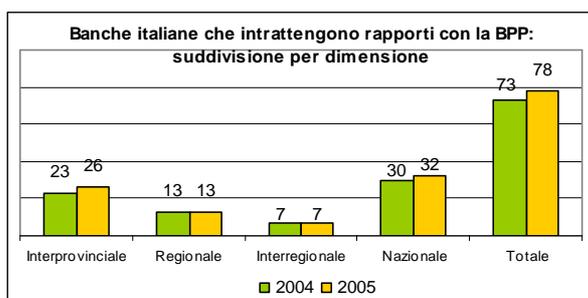
4.5.2 Rapporti con Banche nazionali

Sono state coinvolte, nel corso dell'anno 2005, 78 istituzioni creditizie nazionali e 21 estere.

Rapporti con Banche italiane

L'interscambio con le istituzioni creditizie italiane è caratterizzato da una prevalenza dei conti correnti di corrispondenza (a fine anno 2005 costituivano il 66% del totale dei rapporti in essere) e, dal punto di vista dimensionale, da un maggior numero di Banche a presenza nazionale (41%).

Il rapporto più consistente, sia come volumi sia come movimentazione continua ad essere intrattenuto con l'**Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane**.

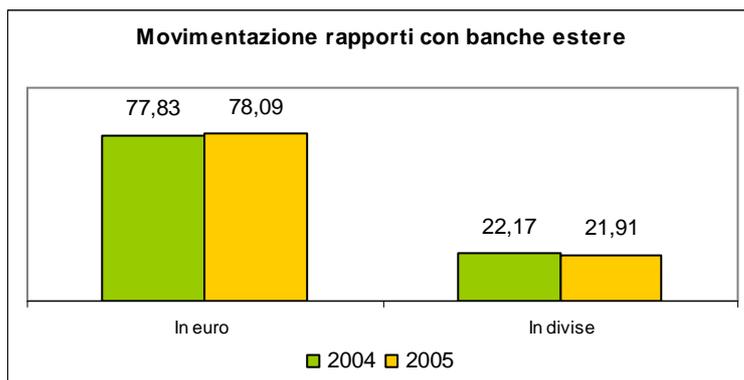


Rapporti con Banche estere

I rapporti con le Banche estere, per numero, tipologia e flussi finanziari, ripropongono quanto verificatosi nel corso del precedente anno.

La quasi totalità si concretizza in operazioni di tesoreria (depositi, giroconti, disposizioni, bonifici) e assegni in "euro", per 10 delle 21 banche coinvolte, ed in "divise" per le rimanenti 11.

Ancora l'American Express e la Deutsche Bank assorbono la più alta percentuale, in termini di movimentazione di flussi finanziari, rispettivamente in "divise" e in "euro", questi ultimi in aumento sul totale.



4.5.3 Rapporti con le compagnie assicurative e con gli intermediari finanziari

I partner assicurativi e finanziari accreditati della Banca sono stati:

- per gli investimenti delle Gestioni Patrimoniali: Calyon, Schroeders, Morgan, JPMorgan, Ubs, Fidelity, Invesco, Merrill Lynch, Capitalgest, Julius Baer, Lombard odier, Sgam-ai equisys, sgam fund, Pictet ;
- per i fondi "retail": Arca e BPM;
- la compagnia Systema del Gruppo "La Fondiaria " per le polizze RC auto;
- Generali Assicurazione per le polizze sui c/c, depositi a risparmio e infortuni extra professionali;
- Toro Assicurazioni per le garanzie incendio sui mutui
- Vittoria Assicurazione per le polizze vita
- Europe Assistance per polizze sanitarie e protezione casal

4.5.4 Rapporti con le Autorità di Vigilanza e Monetaria

I rapporti con la Banca D'Italia, la Consob e l'UIC, per le loro aree di competenza, sono stati improntati alla massima collaborazione.

Nel giugno 2005 la Banca ha partecipato ad un incontro, in materia di antiriciclaggio, con l'UIC presso il Cse per la sperimentazione del progetto "comportamenti anomali individuali (identificazione alla fonte di comportamenti sospetti)"

4.5.5 Rapporti con le Associazioni di categoria

L'Associazione Bancaria Italiana (Abi) ha offerto alla Banca, in qualità di associata, interpretazioni legislative e regolamentari, iniziative di categoria e informative, incontri e seminari di formazione e aggiornamento professionale.

Partecipazione di BPP a gruppi di lavoro e studio dell'ABI

- Responsabilità sociale
- International Accounting Standards (IAS)
- Rischi operativi
- Tematiche tributarie

Al contempo, la Banca, attraverso qualificati collaboratori, ha preso parte a gruppi di lavoro per lo studio e l'analisi di particolari problematiche e a seminari e convegni di formazione.

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

4.5.6 Contenzioso e litigiosità

Non esistono casi di contenzioso e litigiosità da segnalare.

4.6 Banca e Stato/Autonomie Locali

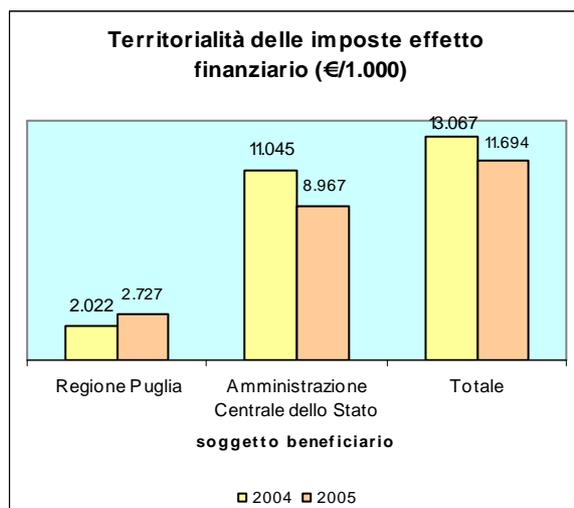
4.6.1 Obiettivi

La Banca, da sempre attenta alla realtà collettiva in cui opera, ha fornito sostegno finanziario, collaborazione e consulenza nell'area dei **finanziamenti agevolati** alle piccole e medie imprese del territorio relazionandosi con i consulenti delle aziende al fine di fornire supporto per l'espletamento dell'incarico. La Banca, inoltre, partecipa attivamente nella compagine sociale di alcune iniziative locali, avviate per sostenere i finanziamenti agevolati alle imprese (ad esempio GAL, Patti territoriali).

4.6.2 Imposte, tributi e tasse

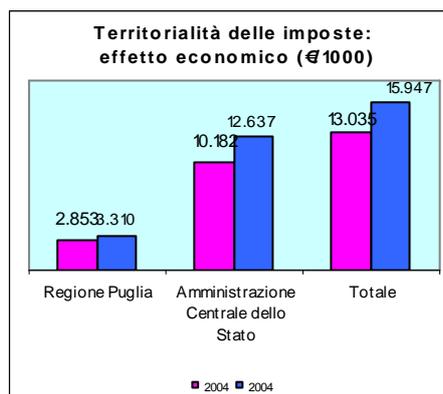
L'esborso finanziario del 2005 per il pagamento di imposte e tributi è stato pari a 11,69 milioni di euro, cui si sono aggiunti 16,28 milioni di euro per ritenute e imposte sostitutive operate e versate in qualità di sostituto d'imposta.

Esborsio Finanziario migliaia di euro)	(in	2004	2005
Imposte dirette		5.003	7.250
Tasse sui contratti di borsa		139	141
Imposta di bollo		5.944	3.361
Imposta sostitutiva sui mutui		1.256	456
I.C.I.		353	245
Imposte indirette e tasse		372	241
Totale		13.067	11.694



La tabella precedente evidenzia l'effetto economico sul bilancio d'esercizio della Banca.

Effetto Economico migliaia di euro)	(in	2004	2005
Imposte dirette		8.050	9.850
Tasse sui contratti di borsa		137	125
Imposta di bollo		3.434	4.441
Imposta sostitutiva sui mutui		701	900
I.C.I.		353	338
Altre imposte indirette e tasse		360	293
Totale		13.035	15.947



Con riferimento alla territorialità del soggetto beneficiario, il 23,32% delle imposte (dati finanziari) è andato a Enti locali della Puglia, mentre il 76,68% ad Amministrazioni Centrali dello Stato. Da un punto di vista economico le percentuali sono state, rispettivamente, il 20,76% e il 79,24%.

4.6.3 Protocollo per la prevenzione della criminalità

Allo scopo di prevenire elementi criminosi nel settore bancario e nel rispetto dei protocolli di intesa sottoscritti presso le Prefetture di Lecce, Bari e Taranto è proseguita la proficua collaborazione con le forze dell'ordine.

Di conseguenza, la Banca ha messo in atto tutti gli accorgimenti previsti nel protocollo d'intesa, aumentando le difese attive e passive delle filiali e adottando i più moderni ed efficienti sistemi disponibili sul mercato.

4.6.4 Rapporti contrattuali con la Pubblica Amministrazione

Tesoreria Enti

La Banca ha investito considerevoli energie e risorse per incrementare i livelli di efficienza e qualità del servizio di tesoreria e cassa.

Il 2005, in particolare, è stato l'anno del perfezionamento del processo di interscambio telematico di dati tra tesoriere ed enti gestiti.

In ottemperanza al disposto normativo, è stato avviato il nuovo Sistema Informativo delle Operazioni degli Enti Pubblici (c.d. "SIOPE"), che consente di codificare uniformemente tutte le

operazioni di riscossione e pagamento effettuate dagli Enti Locali e di rilevare, in tempo reale e per via telematica, il consolidato giornaliero di cassa del comparto, a livello nazionale.

Nel corso dell'anno, non vi sono stati degli scostamenti degni di nota sui volumi o sul numero di enti gestiti, per cui l'attenzione della Banca si è rivolta soprattutto al consolidamento dei rapporti preesistenti e al loro miglioramento.

Finanza agevolata

In tema di finanza agevolata alle imprese del territorio la Banca ha proseguito l'attività di valutazione, in qualità di "banca concessionaria", di progetti di finanziamento presentati ai sensi della legge 488/92, relativi ai bandi 19° e 20°.

Legge 488/92

Attività di valutazione di progetti

- 65 domande di finanziamento presentate a Bpp
 - 36 sono state istruite

di cui

26 bando 19

10 bando 20

 - 29 sono state ritirate o sono risultate prive di requisiti
- di cui**
- 15 bando 19**
- 14 bando 20**
- per le 36 domande istruite:
 - 8 progetti sono stati finanziati

di cui

5 bando 19

3 bando 20

 - 24 progetti sono stati ammessi a finanziamento ma non finanziati per

esaurimento fondi

di cui

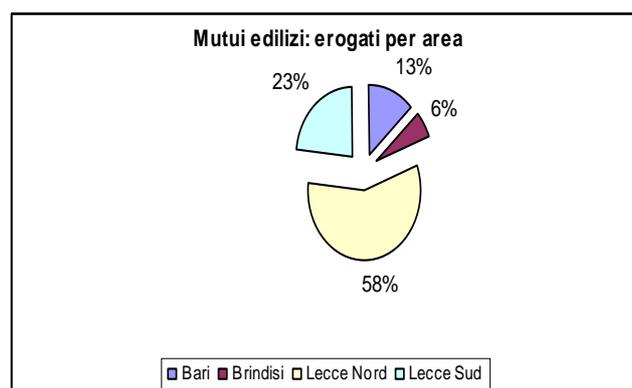
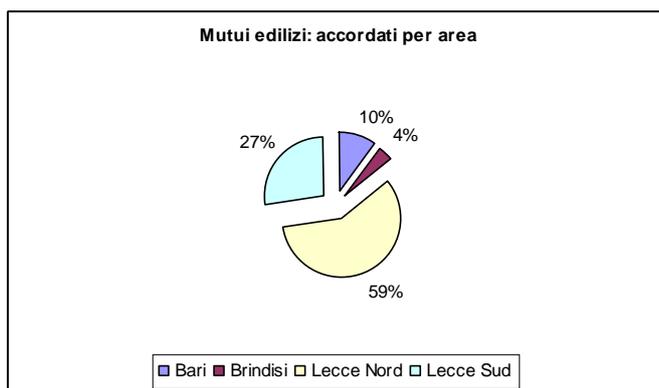
17 bando 19

7 bando 20

- 4 esito negativo

Anche per diversificare i rischi per aree territoriali, la Banca ha partecipato a 12 prestiti sindacati (forma di credito concessa da più istituzioni creditizie a fronte di ingenti fabbisogni finanziari), finanziando società localizzate in territori non presidiati direttamente.

Il comparto mutui ha registrato la situazione di seguito schematizzata:



4.6.5 Norme interne e sistemi di controllo volti a garantire l'osservanza della legge

Nel corso del 2005 è proseguita l'attività di miglioramento del Sistema dei Controlli Interni al fine di elevarne il grado di efficienza e di efficacia.

Con la collaborazione di una società di consulenza, è stata pressoché completata la predisposizione di una procedura organizzativa per la valutazione dell'adeguatezza del Sistema dei Controlli Interni e della funzionalità del Sistema organizzativo.

Nel periodo considerato, l'attività ispettiva è stata potenziata con controlli in loco e a distanza verso le Filiali e le Funzioni centrali, con visite ispettive generali nei comparti "Rischi di credito", "Controlli Tecnico operativi" e "Intermediazione di valori mobiliari", con verifiche di

“follow up”, e con interventi per specifici accertamenti su singole situazioni o posizioni di rischio.

Inoltre, in base alla recente normativa, la Banca ha intensificato l’attività di controllo volta a verificare la corretta applicazione delle norme vigenti su “Antiriciclaggio”, “Anti-usura”, “Trasparenza”, “Tutela della Privacy”.

4.6.6 Contributi, agevolazioni e/o finanziamenti agevolati ricevuti e suddivisi per area di destinazione

In tabella sono riportate le agevolazioni previste dalla normativa tributaria di cui ha usufruito la Banca nel corso del 2005:

Agevolazioni fiscali ricevute (€/1.000)	
Agevolazioni	reddito soggetto a detassazione
Detassazione ai fini IRAP dei costi per il personale disabile	2.158
Contratti di Formazione Lavoro	87
Totale	2.245

4.6.7 Rapporti con lo Stato

In base alle disposizioni del decreto legislativo n. 38 del 28/02/2005, la Banca deciso di continuare ha compilare il bilancio di esercizio 2005 secondo i principi del D.Lgs. 87/92, mentre il bilancio consolidato dello stesso periodo è stato redatto con l’applicazione dei principi contabili internazionali IAS/IFRS.

4.6.8 Contenzioso e litigiosità

Sono stati animati da collaborazione e apprezzamento reciproci i rapporti con le Autorità Pubbliche. Nel 2005 la Banca non ha instaurato contenziosi fiscali e previdenziali.

4.7 Banca Popolare Pugliese e Collettività

PERSONE

4.7.1 Obiettivi

Lo spirito mutualistico connaturato alla forma giuridica di società cooperativa si realizza con l'orientamento localistico dell'attività d'impresa e con la destinazione alla collettività della ricchezza generata dalla gestione del capitale sociale.

Nel 2005 è continuato l'impegno della Banca a sostegno di interventi in attività socialculturali, sportive e solidali

4.7.2 Descrizione degli apporti diretti al sociale in termini di arricchimento della qualità della vita nei diversi ambiti di intervento

Solidarietà e territorio

In linea con le disposizioni statutarie (art. 49 dello statuto che prevede il perseguimento di finalità "a scopo di beneficenza, assistenza e di pubblico interesse") la Banca ha sostenuto iniziative di carattere umanitario e sociale.

Distribuzione del Valore Aggiunto della Collettività	Valori in migliaia di euro		
	2003	2004	2005
Beneficienza per destinazione utile d'esercizio	180	200	200
Liberalità esterne	732	733	748
TOTALE	912	933	933

L'intento di portare dignità e speranza alle fasce più deboli della popolazione muove la Banca a sostenere l'attività di organizzazioni ed enti impegnati a fronteggiare i disagi e le sofferenze che povertà e malattie arrecano alla comunità.

Cuore Amico



Anche quest'anno, il quinto, la Banca è stata protagonista tra gli enti organizzatori della campagna di solidarietà "Cuore Amico" che, ancora una volta ha raggiunto e superato gli obiettivi prefissati per la raccolta di fondi a favore di disabili e bisognosi di cure e assistenza sanitaria. Tale iniziativa coinvolge buona parte della struttura aziendale e costituisce un significativo momento di relazione sociale con il territorio di appartenenza.

Grazie alla rete di sportelli della Banca, alla chiusura dell'evento mediatico, sono stati raccolti 355.180uro, che hanno consentito la soluzione di 36 casi di rilevanza umanitaria.

Nel corso degli anni sono stati aiutati ben 252 bambini con una rendita di 1.660.887 euro.

Cultura e territorio

Con l'obiettivo di informare e creare cultura su tematiche economico-aziendali, finanziarie, fiscali e legislative, la Banca ha organizzato, nell'ambito dell'iniziativa **Bpp Educational**, seminari rivolti alle piccole e medie imprese pugliesi e ad altri attori economici locali:

- **"Basilea 2: da vincolo ad opportunità di sviluppo per le imprese"** (18 marzo), incontro con la clientela per analizzare i contenuti dell'accordo e le nuove regole di affidamento alle imprese;
- **"Insieme con la Banca Popolare Pugliese verso Basilea 2"** (1/8/15 aprile), nuovi appuntamenti con la clientela, in particolare rivolti ai dottori commercialisti, sul tema Basilea 2;
- **"La revocatoria delle rimesse bancarie nella prospettiva aziendale"** giornata di studio in collaborazione con l'Università degli studi di Lecce (27 maggio);
- **"La Legge Biagi. Nuovi strumenti per la flessibilità delle risorse umane"**, due seminari, Lecce 25 ottobre - Bari 27 ottobre, sui contenuti della riforma.

Con la **rassegna trimestrale "Apulia"** l'Istituto diffonde le tendenze più significative che animano il dibattito culturale e concorre a valorizzare il grande patrimonio artistico della regione.

Istruzione e giovani

Anche per l'anno 2005 la Banca ha confermato il suo interesse al mondo dei giovani; nel corso dell'anno sono state attivate numerose convenzioni con l'attivazione di n. 31 stage che hanno contribuito a favorire l'arricchimento dei rapporti relazionali tra la Banca e il mondo universitario.

Sport

4.7.3 Informazione e comunicazione

L'importanza strategica di diffondere il marchio ed i prodotti della Banca con mezzi d'informazione ha portato, nel 2005, ad una attenta programmazione, che ha coinvolto le principali emittenti televisive e radiofoniche locali.

Si sono, inoltre, consolidati accordi con le principali testate giornalistiche locali per la pianificazione di campagne stampa per la conoscenza delle principali iniziative realizzate dalla Banca.

Con delibera consiliare dell'ottobre 2004 ed a conferma di una prassi consolidata, la Banca ha formalizzato il divieto di sostenere finanziariamente la produzione e/o esportazione e/o importazione di armi, in linea con i principi che informano il Codice etico aziendale

4.7.4 Contenzioso e litigiosità

Nessun contenzioso da segnalare.

AMBIENTE

4.7.5 Obiettivi

La Banca, attuando l'allestimento, la manutenzione degli impianti e gli interventi straordinari sulle proprie strutture, ha assunto l'impegno di limitare l'impatto ambientale nel rispetto delle disposizioni di legge e con lo specifico obiettivo di concorrere alla salvaguardia di un bene prezioso a favore delle generazioni presenti e future.

Tutti i materiali dismessi sono destinati alle discariche autorizzate.

4.7.6 Aspetti diretti di performance ambientali

Di seguito si riportano le tabelle relative ai più significativi consumi di risorse naturali:

Consumi energia elettrica e termica	2003	2004	2005
Energia elettrica Kwh/anno	6.939.558	6.732.810	6.085.206
Energia elettrica Kwh/anno/n. addetti	8.494	8.353	7.550

Consumi gasolio (caldaie)	2003	2004	2005
Gasolio litri/anno	1.330	-	-
Gasolio litri/anno / n. addetti	1,63	-	-

Consumi carta	2003	2004	2005
Consumo totale carta Kg/anno	212.380	195.000	165.000
Consumo pro capite carta Kg/anno / n. addetti	260	242	205

Consumi acqua	2003	2004	2005
Consumo annuo acqua mc/anno	14.267	22.023	9.212
Consumo acqua pro capite mc/anno / n. addetti	17,46	27,34	11,43

Consumi cartucce inchiostrate e toner	2003	2004	2005
Cartucce inchistrare e toner: Consumo annuo Kg/anno	2.903	2.250	2.050
Cartucce inchistrare e toner: Consumo annuo Kg/anno / n. addetti	3,55	2,79	2,54

E' in corso di attivazione un sistema di monitoraggio per i consumi di gasolio delle auto aziendali

4.7.7 Aspetti indiretti ambientali per i finanziamenti

In qualità di intermediario finanziario, la Banca adotta, nella valutazione del merito creditizio, i seguenti elementi inerenti al rispetto della normativa ambientale:

- a) per le aziende operanti nel campo dello smaltimento rifiuti o del trattamento di sostanze nocive, è stato svolto un approfondimento sul rischio ambientale di ogni azienda
- b) per finanziamenti e contributi agevolati, la normativa nazionale (LEGGE 488/92) e regionale (POR, POP o singole misure) premia il rispetto dei parametri ambientali ai fini dell'attribuzione di punteggi.

4.7.8 Contenzioso e litigiosità

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

BANCA E MEDIA

4.7.9 Obiettivi

L'obiettivo di rafforzare la riconoscibilità del marchio sul territorio salentino e di pubblicizzare prodotti e brand (marca) hanno indirizzato il piano di comunicazione della Banca verso i principali mezzi di telecomunicazione e informazione presenti nella regione.

4.7.10 Qualificazione dei Media utilizzati

Nel corso del 2005, la Banca è stata presente sui media con ripetuti passaggi sui quotidiani e sulle emittenti locali con la sponsorizzazione di eventi e manifestazioni tra i quali si evidenziano:

- a) l'iniziativa CuoreAmico
- b) la rubrica televisiva sul tema "Banca istruzioni per l'uso"

Da segnalare una saltuaria apparizione della Banca sull'inserito sud del Corriere della Sera e del Sole 24 Ore.

Presenza della Banca sui Media	
TV Locali	Quotidiani Locali
<p>Gruppo Norba (TeleNorba, TeleDue, TelePuglia, Radio Norba)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Passaggi pubblicitari 	<p>Quotidiano di Lecce e Gazzetta del Mezzogiorno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazioni di eventi quali l'apertura di filiali, convegni e selezioni di personale
<p>Gruppo Mixer Media Management (TeleRama, TeleSalento, Radio Rama)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sponsorizzazione dell'iniziativa "Cuore Amico" • Passaggi pubblicitari 	

<p>L'ATV</p> <ul style="list-style-type: none"> • Passaggi pubblicitari 	
<p>Canale8</p> <ul style="list-style-type: none"> • Passaggi pubblicitari • Rubrica "Banca Istruzioni per l'uso" 	

4.7.11 Contenzioso e litigiosità

Non esistono per il 2005 casi di contenzioso con i mezzi di informazione né diffide.

BANCA E COMUNITA' VIRTUALE

4.7.12 Obiettivi

La predisposizione di servizi di virtual banking ha l'obiettivo di:

- permettere alla clientela di poter fruire di una gamma di operazioni finanziarie, informative e dispositive, senza recarsi presso gli sportelli delle filiali;
- offrire un numero sempre maggiore di servizi che soddisfino le esigenze del cliente che opera tramite canale telematico, anche non prettamente "bancari" (quali ricarica del cellulare, acquisti on-line tramite Bankpass);

Nell'anno 2005 è aumentato il numero dei clienti utilizzatori dei servizi offerti dalla banca virtuale; l'accresciuta familiarità nell'utilizzo di Internet ha, peraltro, incrementato le aspettative dei fruitori di tali servizi nell'operatività quotidiana.

Il Customer care Digibank e gli Assistenti alla Clientela formano lo staff di Banca Virtuale ed operano al fine di offrire assistenza dalla fase di pre-vendita dei prodotti all'installazione, accesso, *educatione* manutenzione, mettendo a disposizione del cliente un ausilio immediato.

4.7.13 Caratteristiche ed analisi dei "contatti"

La comunità virtuale, nell'ambito dei servizi finanziari, si suddivide, così come nel mercato *fisico*, in segmenti **Aziende e Privati**: questi ultimi, a loro volta sono aggregabili in due macro-categorie: **clientela ordinaria** (che utilizza strumenti di web banking) e clientela di **trading on line**, per i quali la sofisticazione degli strumenti è elemento essenziale e differenziante per la scelta della Banca.

Dalla tabella dei dati andamentali negli ultimi tre anni si osserva:

- Il consolidamento delle operazioni eseguite in ambito Remote Banking (+9,74 %);
- Una netta crescita dell'utilizzo dispositivo nel comparto Internet banking (+127,94 %);
- Un lieve decremento dell'utilizzo del Trading on-line (- 5,12 %).

Numero di operazioni <i>dispositive</i>			
	2003	2004	2005
Remote banking (corporate banking interbancario)	239.124	235.172	262.425
Internet banking	14.850	22.452	33.850
Trading on line (Digiborsa <i>push</i> e <i>pull</i>)	25.267	19.924	24.035
TOTALE	296.998	288.545	320.310

La situazione evidenzia un incremento complessivo di operazioni dispositive effettuate tramite canale telematico pari al 7,84 %.

<i>Innovazioni in ambito virtual banking</i>
Freccia Incas: software dedicato alle imprese che consente l'emissione di bollettini bancari senza importo pre determinato
Bankpass Merchant: Pos virtuale che consente all' esercente di ricevere pagamenti on-line sicuri, via Internet pur utilizzando carte Pago bancomat e carte di credito
Bonifico estero: effettuabile tramite remote banking
Digimpresa Fulltime: il nuovo prodotto di Corporate Banking, dedicato alle aziende che consente accessi multiutente, multibanca e multiazienze anche in modalità <i>real time</i>

4.7.14 Tutela della sicurezza per le operazioni di "Virtual Banking"

Le azioni della Banca volte a garantire la sicurezza delle operazioni di "Virtual Banking" sono state implementate, nel corso del 2005, a seguito del verificarsi dei primi casi di *phishing* (invio di e-mail finalizzate a sottrarre i codici personali di accesso ai servizi di home-banking) rivolti alla clientela di alcune banche italiane.

ABI Lab ha redatto due decaloghi comportamentali che sono stati tempestivamente comunicati dalla Banca alla clientela da osservare per contenere gli attacchi informatici e per contrastare l'evoluzione del fenomeno fraudolento del furto di identità elettronica tramite Internet.

4.7.15 Azioni di sensibilizzazione alla cultura dell'Information Technology

Il servizio offerto dal Customer Care e dagli Agenti di Banca telematica è volto a sensibilizzare e incrementare la cultura *dell'Information Technology*, fornendo un concreto supporto alla clientela di *Banca virtuale* con interventi finalizzati a rimuovere gli ostacoli derivanti dall'utilizzo del sistema telematico.

4.7.16 Contenzioso e litigiosità

Per l'anno 2005 non si rilevano contestazioni in ordine alla sicurezza dei prodotti di Banca Telematica. Unico contenzioso, in corso di risoluzione, è imputabile ad un disallineamento fra le società esterne incaricate della gestione dei flussi informatici provenienti dai clienti.

5. Sistema di rilevazione del consenso

Con l'intento di proseguire e migliorare il percorso di gestione responsabile per lo sviluppo sostenibile, la Banca ha rinnovato, partendo dalle risultanze del Bilancio Sociale 2004, l'attività di rilevazione del consenso degli stakeholder e delle relative aspettative.

Sono stati recapitati a tutto il personale dipendenti e ad un campione limitato, ma autorevole, di rappresentanti delle categorie di stakeholder esterni dei questionari al fine di conoscere il loro giudizio sul Bilancio Sociale.

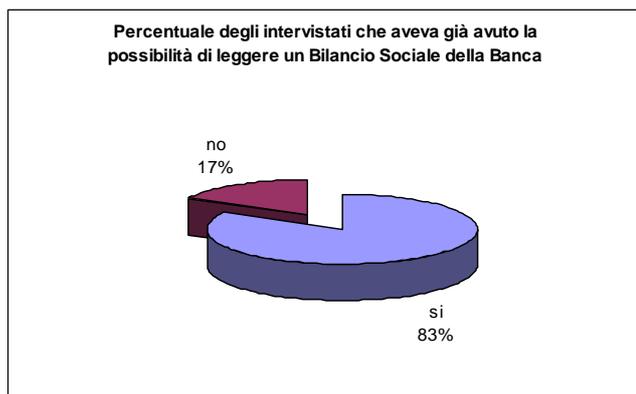
Va, peraltro, sottolineata una modifica strutturale del questionario inoltrato alle risorse umane, effettuata nell'intento di offrire una sintesi sugli aspetti qualificanti; siffatta modifica rende non immediatamente comparabili le evidenze emerse con quelle degli anni precedenti.

5.1 Questionario per i dipendenti

Allo scopo di coinvolgere l'intera struttura sulla rilevanza delle finalità del Bilancio Sociale il questionario è stato proposto a tutti i dipendenti.

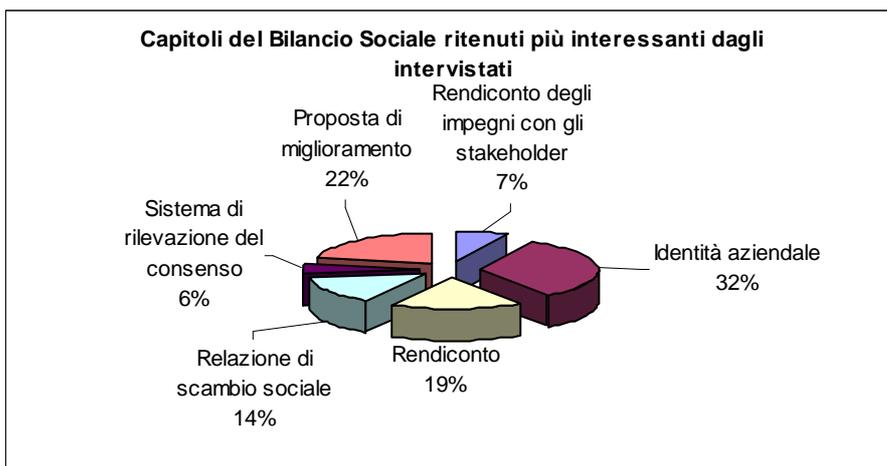
Su 806 questionari distribuiti ne sono stati restituiti alla Funzione Personale della Banca 505 (68%): il risultato, apprezzabile, si auspica possa migliorare nel prossimo anno con la diffusione di una maggiore e convinta sensibilità sulla peculiare tematica.

L'83% degli intervistati ha dichiarato di aver letto il Bilancio Sociale; ciò evidenzia una considerevole attenzione del personale all'argomento.

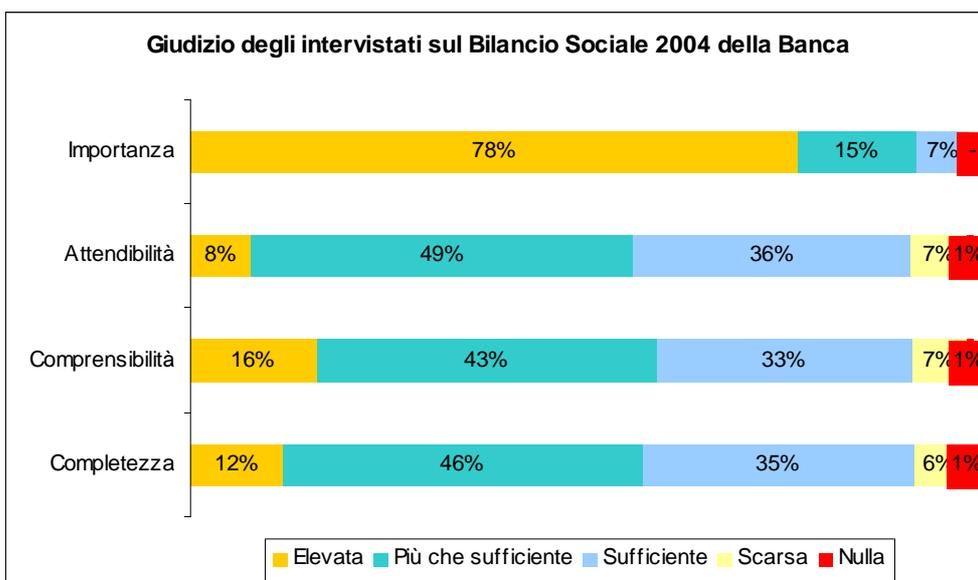


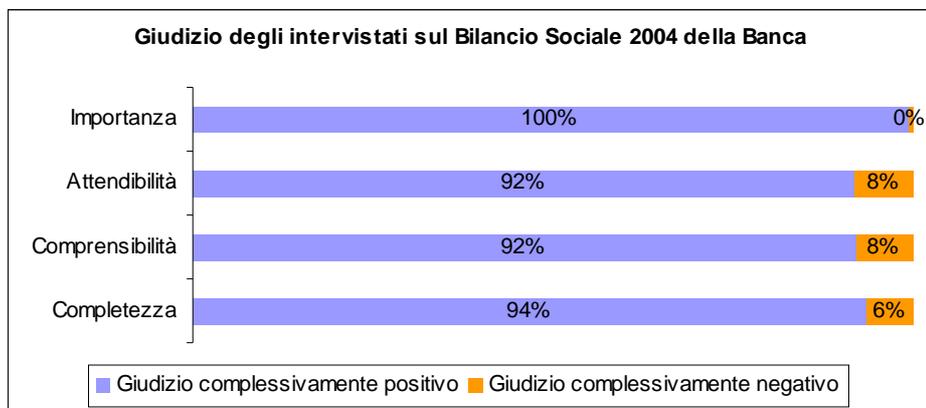
Rilevante interesse (32%) ha suscitato, tra gli intervistati, il profilo attinente alla "identità aziendale" e dunque ai valori, alla missione della Banca, nonché alla filosofia di sviluppo strategico. Il 14% ha dichiarato di nutrire particolare riguardo per la "Relazione Sociale" e quindi per i profili inerenti al rapporto banca/clienti e banca/collettività/territorio in senso generale.

Attenzione particolare (22%) si rileva anche rispetto alle proposte di miglioramento formulate nel Bilancio Sociale e quindi ad una dinamicità gestionale diretta ad uno sviluppo sostenibile. A tale dato va aggiunto il 7% degli intervistati che ha manifestato interesse per il rendiconto degli impegni di miglioramento con gli stakeholder. Il 19% delle risposte ritiene d'interesse la parte del Rendiconto e quindi la descrizione dei dati significativi di gestione e l'evidenza del valore aggiunto prodotto.



Il questionario ha permesso di rilevare la valutazione su qualità e trasparenza del Bilancio Sociale 2004, in specifico su: completezza intesa come rilevanza delle notizie riportate; comprensibilità, attendibilità delle informazioni rispetto alla percezione conoscitiva della realtà aziendale, importanza nel segno di un impegno rivolto a migliorare il rapporto con tutti i suoi interlocutori.

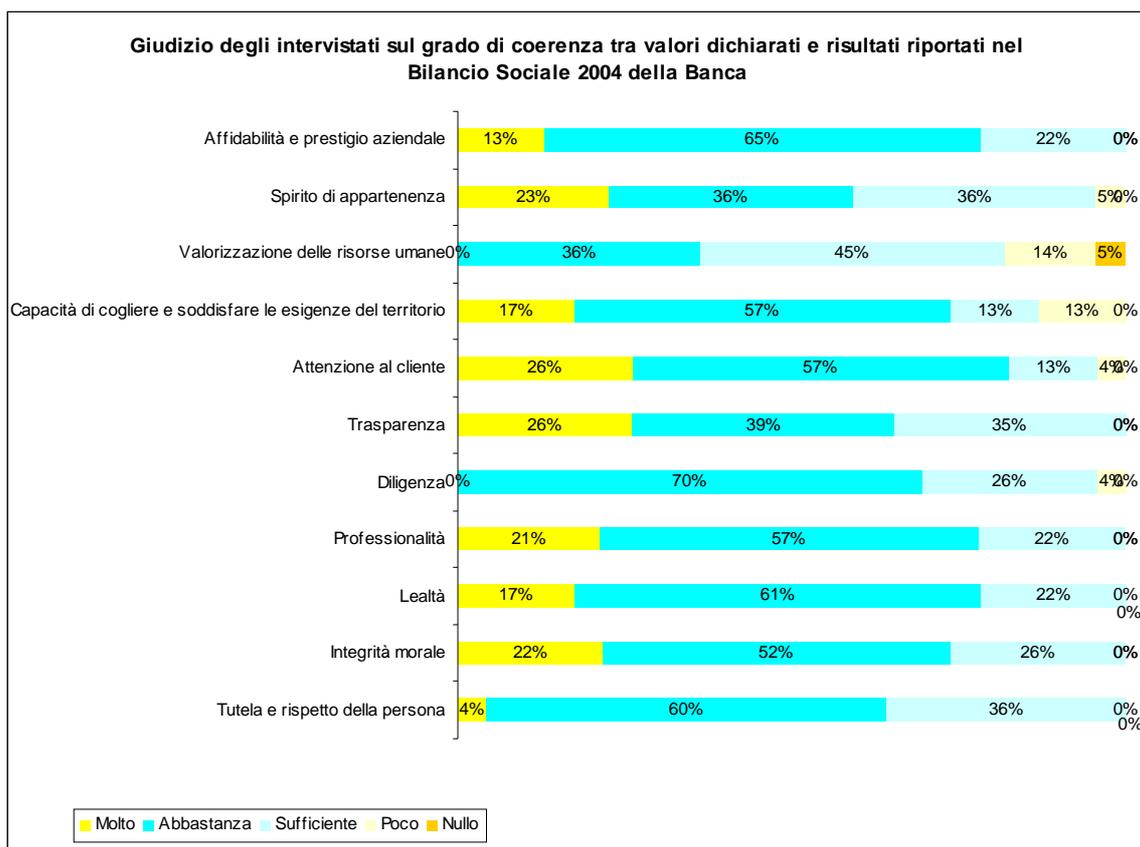


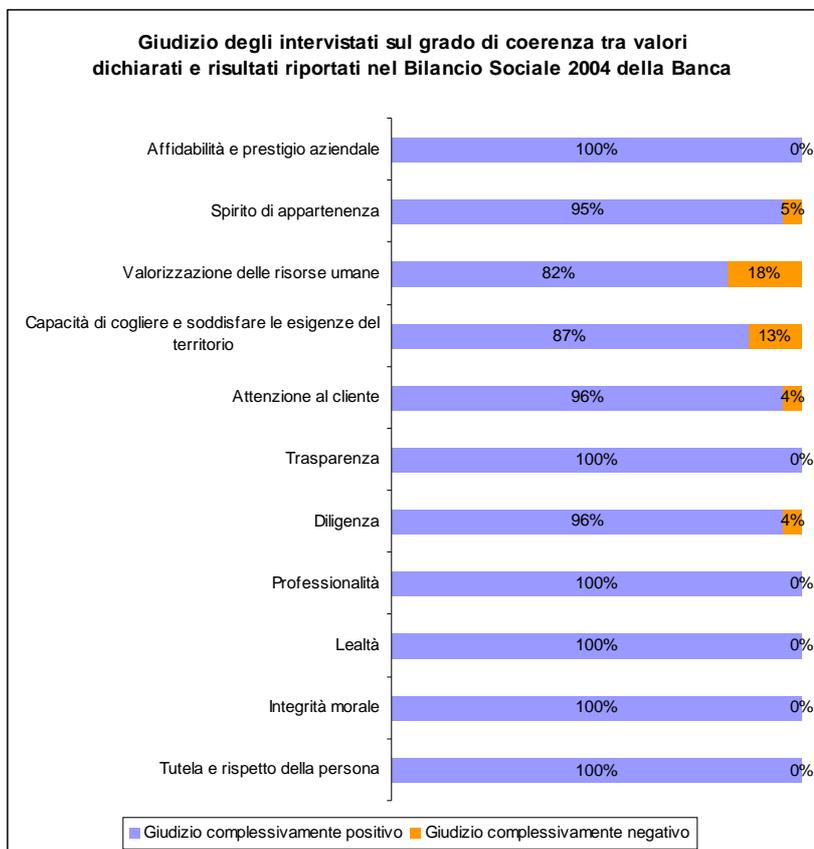


Il giudizio, nel complesso lusinghiero, ha dimostrato che il Bilancio Sociale è un valido strumento di conoscenza aziendale.

Altrettanto positivo è il giudizio espresso dagli intervistati circa la coerenza tra risultati riportati nel Bilancio Sociale 2004 e i valori dichiarati dalla Banca.

Da rilevare, tuttavia, il profilo in cui i giudizi di "sufficienza" costituiscono una percentuale non trascurabile; è proprio da ciò si partirà in futuro con l'intento di una continua evoluzione del dialogo e del confronto sistematico con gli stakeholder.





Alcuni dipendenti hanno suggerito alla Banca un impegno maggiore riguardo a.....:

- esigenze del territorio;
- comunicazione verso l'esterno;
- valorizzazione delle risorse umane;
- informazione e formazione del personale sul tema dello sviluppo sostenibile;
- rapporto fra filiali e funzioni centrali.

5.2 Le percezioni del personale di front office a contatto con la clientela privata in relazione alla soddisfazione dei clienti.

Nel 2005, in collaborazione con l'ABI e l'Istituto Eurisko, è stata condotta un'indagine sulla soddisfazione della clientela, nel cui ambito, seguendo una delle novità introdotte dall'Osservatorio ABI, è stata eseguita anche la rilevazione presso il personale di front office (contatto).

Obiettivo dell'indagine è stato quello di esplorare il punto di vista del personale sulle dinamiche del mercato e sulle esigenze della clientela, integrandolo con le valutazioni espresse dai clienti e pervenendo a un quadro d'insieme su più prospettive (interne ed esterne).

Il questionario è stato presentato a tutti i dipendenti con l'accesso ad un link pubblicato sul sito web della Banca.

Il profilo professionale dei rispondenti: struttura di appartenenza e ruolo

Valori %

STRUTTURA DI APPARTENENZA

filiale 73

direzione 27

RUOLO

responsabile 28

addetto commerciale 15

addetto fidi 19

front office 22

back office 16

LAVORA IN BANCA DA (media): 17.8 anni

Le tematiche affrontate hanno riguardato:

- la relazione con i clienti
- la soddisfazione dei clienti
- le tendenze ed attese dei clienti
- la concorrenza

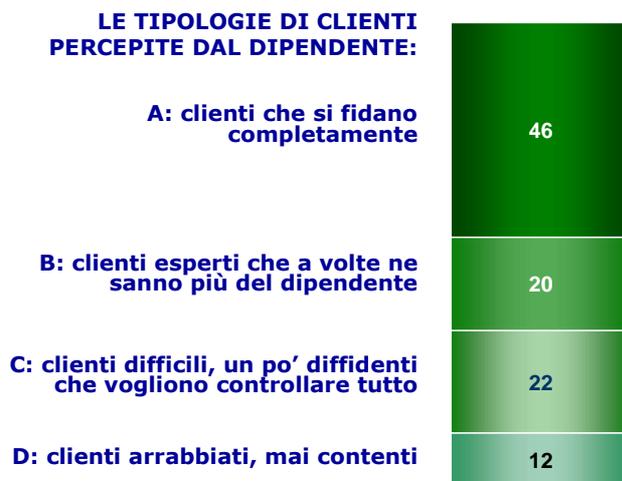
I risultati dell'indagine hanno evidenziato quanto di seguito esposto.

La composizione della clientela nella visione del dipendente: il personale di front office si sente il punto di riferimento di un cliente sostanzialmente delegante

valori %

"Pensi ai clienti che serve abitualmente.

Fatto 100 il totale dei suoi clienti in quale % ciascun "tipo" è presente tra la sua clientela?"



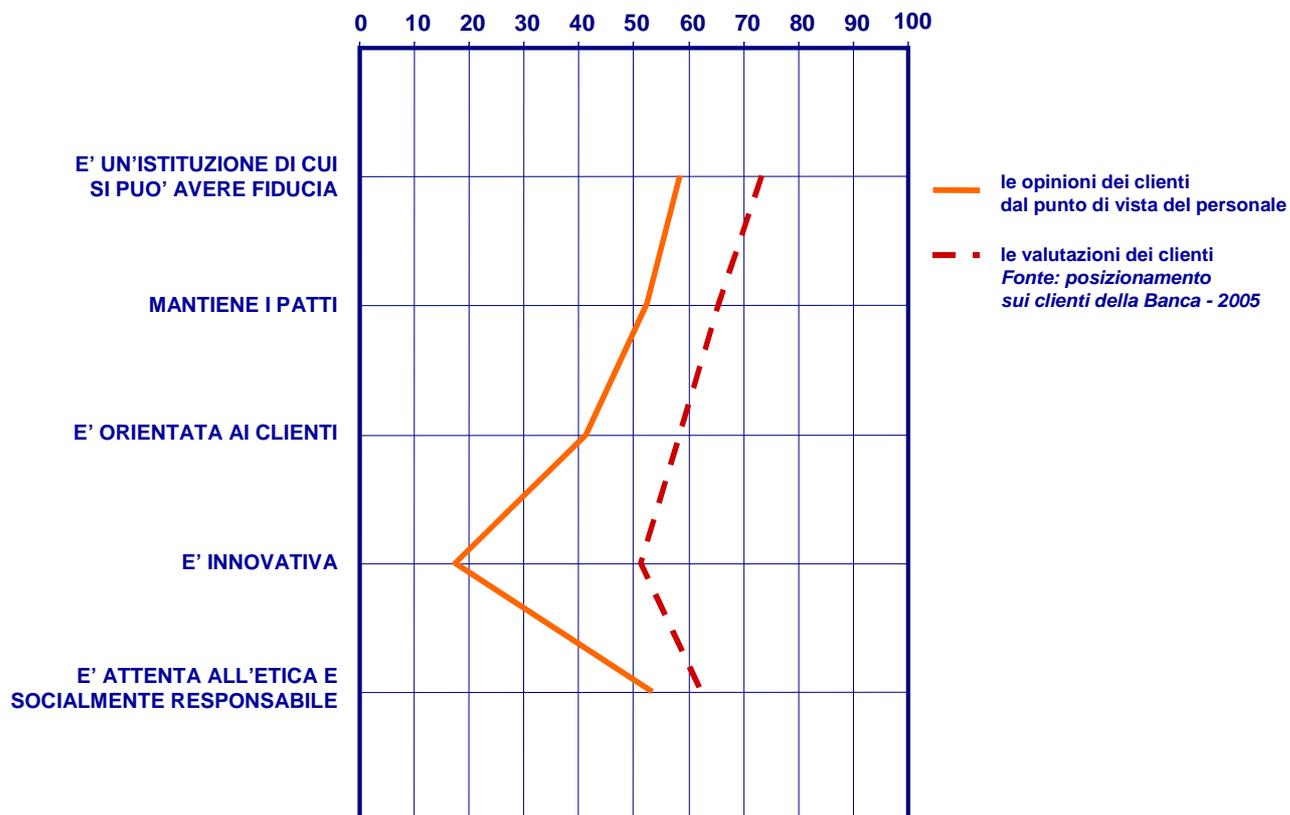
Il rapporto diretto con il cliente al 1° posto nella suddivisione del lavoro

"Fatto 100 il tempo di lavoro totale, quale % dedica al rapporto diretto/
personale con i clienti, quale % al telefono, quale % a operazioni d'ufficio?"

valori %

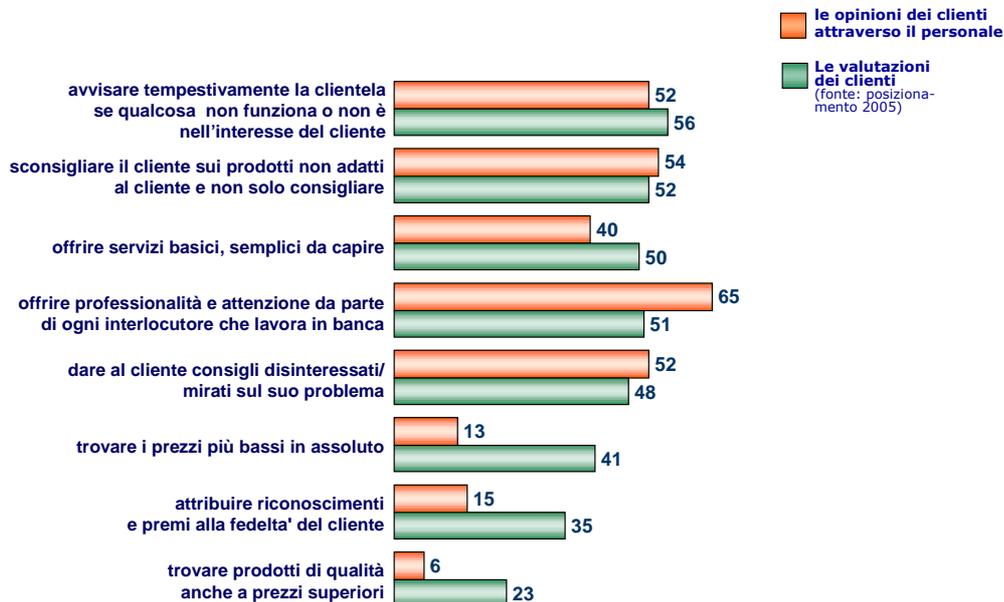


L'immagine della banca: le opinioni, dirette e mediate, dei clienti



Le attese, i bisogni

- estremamente importante -



I suggerimenti del personale per migliorare la relazione

"Ci sono dei suggerimenti che si sentirebbe di dare alla sua banca al fine di migliorare la relazione con i propri clienti?"

Valori %

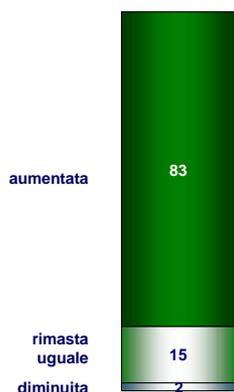
Citazioni spontanee



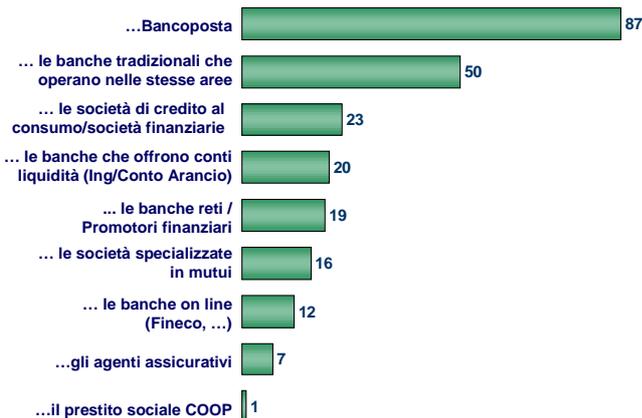
La concorrenza tra le banche sulla "piazza" nelle percezioni del personale.....

"Secondo lei negli ultimi 2 anni, nella sua "piazza", la concorrenza tra banche è...? Chi, tra questi possibili, ritiene il/i concorrente/i più pericoloso per la sua banca/più attraente per i suoi clienti nella sua "piazza"? Indichi quelli più importanti"

La concorrenza negli ultimi 2 anni è:



I COMPETITOR PIU' PERICOLOSI DI BANCA POPOLARE PUGLIESE PER IL PERSONALE



La banca rispetto ai competitor: la visione, effettiva e mediata, del cliente

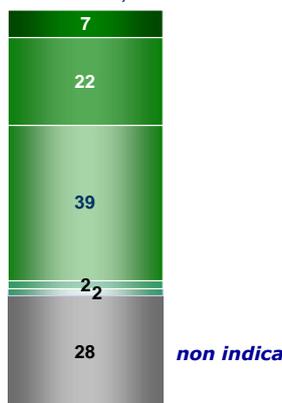
valori %

"Secondo lei i clienti della sua agenzia giudicano la banca rispetto alle altre? "

le opinioni dei clienti attraverso il personale



Le valutazioni dei clienti (fonte: posizionamento 2005)



molto migliore+ un po' migliore	62	29
un po' peggiore + molto peggiore	6	4

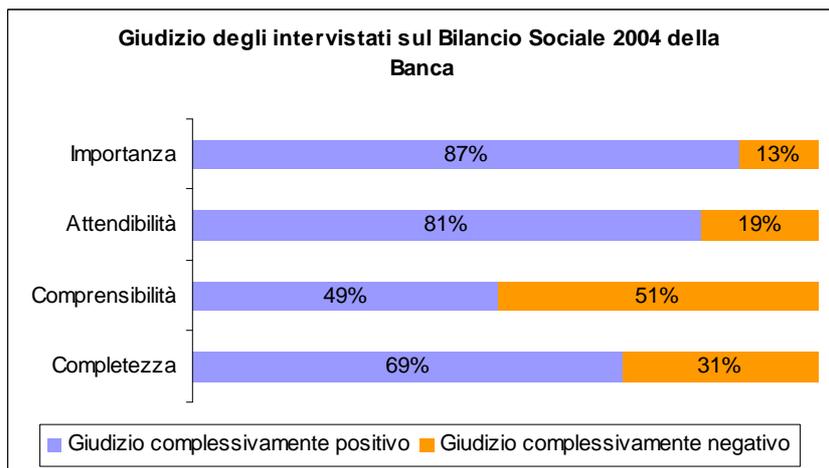
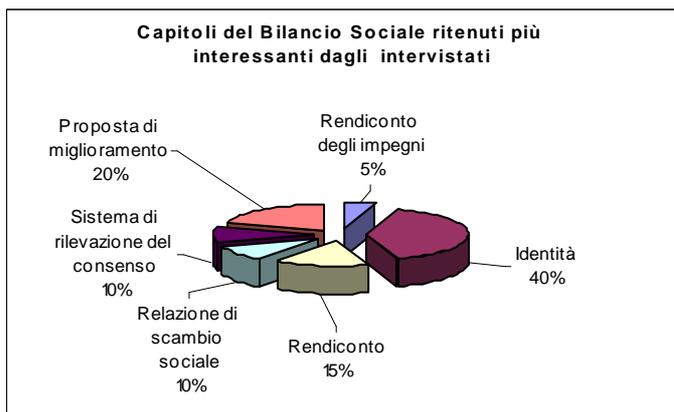
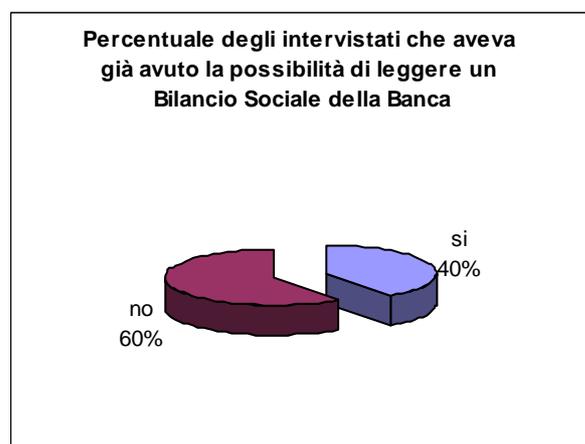
Dom. 18

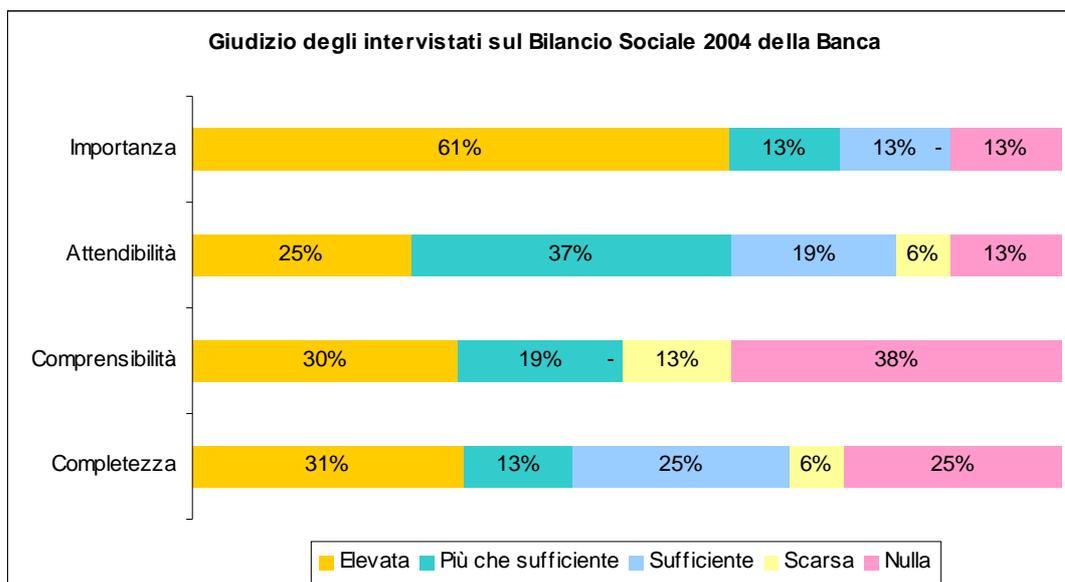
Il messaggio che, dunque, il personale vuole trasmettere alla Banca è quello di maggiore impegno e attenzione alle esigenze della clientela, partendo dall'importanza e dalla centralità che nella relazione banca-cliente ha proprio il ruolo svolto dal personale di contatto.

Continuare a dedicare risorse alla formazione e al potenziamento di queste figure, rendendole, nei fatti e nelle percezioni, il vero fulcro del rapporto, potrebbe rappresentare la leva su cui puntare per posizionare in modo distintivo la Banca.

5.3 Questionario per gli stakeholders esterni

La Banca ha inviato un questionario ad un campione limitato, ma autorevole, di rappresentanti delle categorie di stakeholder esterni, al fine di conoscere il loro giudizio sul Bilancio Sociale 2004. I risultati della rilevazione sono esposti di seguito.

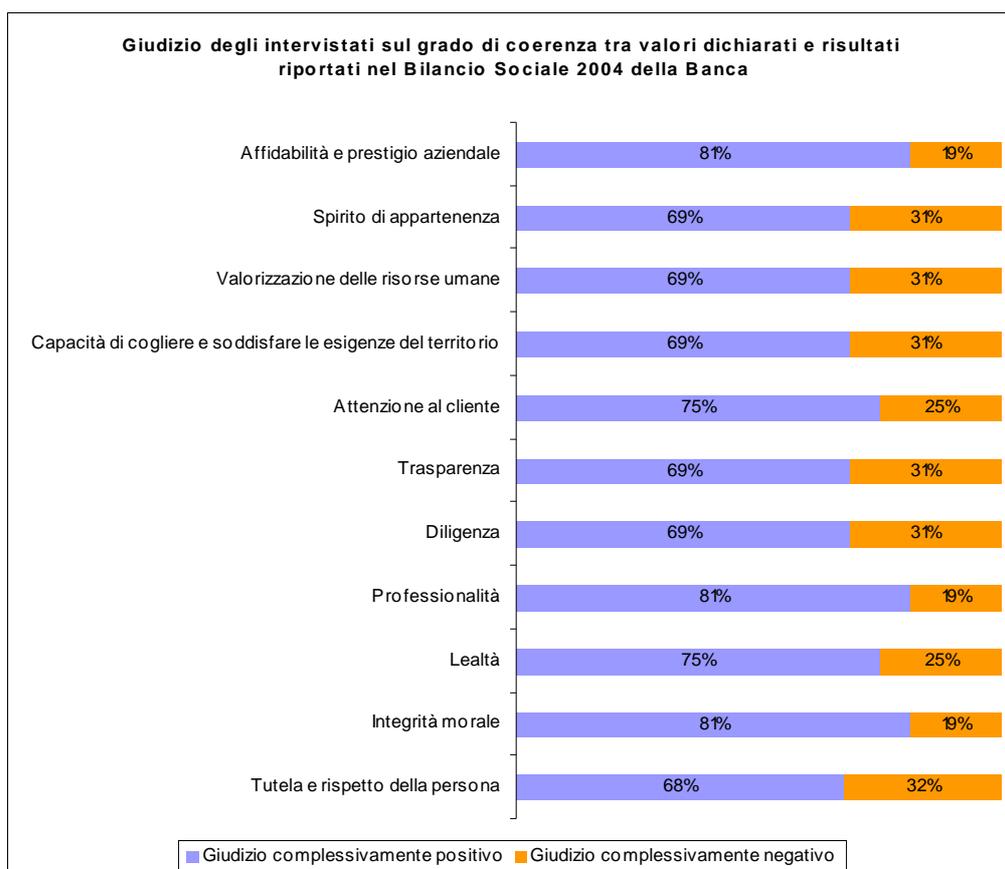




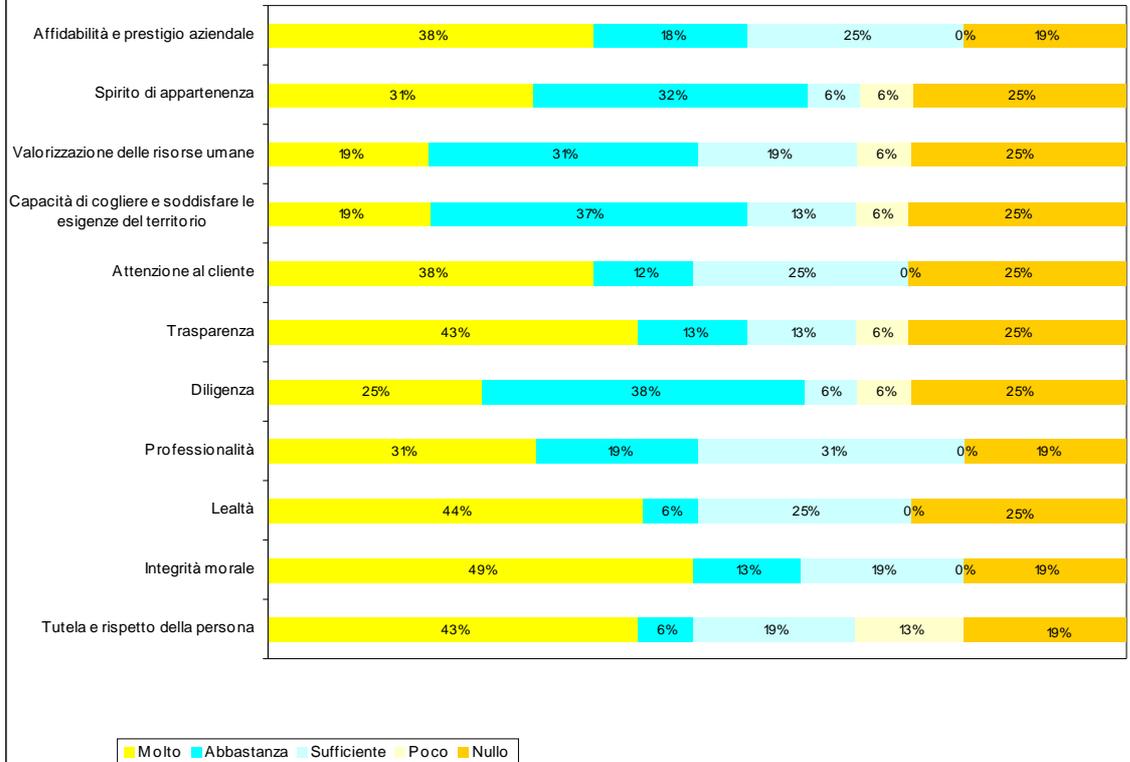
Attraverso il questionario, gli stakeholder hanno potuto esprimere le loro aspettative di miglioramento relativamente ai seguenti aspetti:

- comprensibilità, attendibilità e completezza del Bilancio Sociale
- coerenza dei comportamenti rispetto ai valori di trasparenza, lealtà, integrità morale, tutela e rispetto della persona.

Le aspettative di miglioramento segnalate saranno oggetto di un'attenta analisi da parte della Banca al fine di conseguire risultati concreti di "sviluppo sostenibile".



Giudizio degli intervistati sul grado di coerenza tra valori dichiarati e risultati riportati nel Bilancio Sociale 2004 della Banca



Proposta di miglioramento

Alla luce dei risultati del 2005 e della rilevazione del consenso, la Banca ha rimodulato gli impegni di miglioramento, prevedendo alcune novità ritenute utili per rafforzare il processo di gestione responsabile per lo sviluppo sostenibile.

Performance	Impegni di miglioramento (in rosso le novità rispetto al bilancio sociale 2003)
Profitto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento del tasso di crescita degli impieghi 2. Controllo dei costi e tenuta della redditività 3. Crescita del margine di interesse rispetto al risultato del 2004
Persone	<ol style="list-style-type: none"> 4. Rafforzamento del Codice Etico 5. Maggiore attenzione alla trasparenza nei rapporti con i clienti 6. Costituzione di un comitato di gestione responsabile per lo sviluppo sostenibile; 7. Adeguata ponderazione nel budget aziendale degli obiettivi aventi carattere "Sociale"; 8. Maggiore coinvolgimento dei dipendenti nella gestione responsabile attraverso interventi di formazione e comunicazione.. 9. Maggiore sicurezza dei prodotti telematici e assistenza tecnica efficiente 10. Maggiore visibilità all'esterno 11. Interventi a favore dei soci 12. Maggiore sensibilità alle esigenze del territorio 13. Partecipazione ad ulteriori cantieri del progetto "Patti Chiari" 14. Implementazione di strumenti destinati a fasce deboli della popolazione (prodotti assicurativi di tipo previdenziale a basso costo per coperture

	<p>sanitarie, mutui o credito per cittadini dall'impiego precario)</p> <p>15. Implementazione dei servizi telematici agli enti locali e pubbliche amministrazioni</p> <p>16. miglior sfruttamento dei canali innovativi</p> <p>17. migliore gestione delle potenzialità dei mercatini più recente insediamento</p> <p>18. attenzione al mercato del Small Business e dei privati</p> <p>19. velocizzazione del processo di erogazione del credito</p>
<p>Ambiente</p>	<p>1. Monitoraggio dei consumi di beni a forte impatto ambientale</p> <p>2. Rafforzamento delle certificazioni ambientali tra i criteri di scelta dei fornitori</p>

Appendice

Conto economico riclassificato

(€/1.000)	2003	2004	2005
Interessi attivi e proventi assimilati	93.509	95.277	98.246
Interessi passivi e oneri assimilati	-32.514	-32.496	-35.515
Dividendi e altri proventi	1.891	660	2.930
Margine di interesse	62.886	63.441	65.661
Commissioni attive nette	26.397	25.454	26.803
Profitti da operazioni finanziarie	474	1.774	2.895
Altri proventi e oneri di gestione	11.321	13.362	15.933
Margine di intermediazione	101.078	104.031	111.292
Spese amministrative	-71.533	-73.195	-77.558
Risultato lordo di gestione	29.545	30.836	33.734
Accantonamenti, rettifiche e riprese (inclusi ammortamenti)	-16.725	-13.589	-14.117
Utile delle attività ordinarie	12.820	17.247	19.617
Proventi/oneri straordinari e accantonamenti a riserve patrimoniali	1.601	-788	1.972
Variazione fondo rischi bancari generali	0	0	-2.500
Utile al lordo imposte	14.421	16.459	19.089
Imposte sul reddito di esercizio	-6.800	-8.050	-9.850
Utile netto	7.621	8.409	9.239

Stato patrimoniale riclassificato

(€/1.000)	2003	2004	2005
ATTIVO			
Cassa e disponibilità	16.552	18.840	19.014
Totale crediti	1.511.291	1.482.150	1.656.556
Titoli non immobilizzati	652.825	753.449	862.581
Immobilizzazioni	89.671	89.201	79.971
Altre voci dell'attivo	60.937	59.486	70.727
TOTALE ATTIVO	2.331.276	2.403.126	2.688.849

PASSIVO			
Totale debiti	2.058.934	2.117.468	2.325.572
Fondi a destinazione specifica	35.007	37.027	43.630
Altre voci del passivo	64.146	71.442	84.436
Fondi rischi bancari generali	9.947	9.947	12.447
Passività subordinate	25.930	25.677	25.587
Patrimonio netto	137.312	141.565	197.177
TOTALE PASSIVO	2.331.276	2.403.126	2.688.849



<p style="text-align: center;">BANCA POPOLARE PUGLIESE Soc. Coop. per Azioni BILANCIO SOCIALE 2005</p>
--

Supervisione

Direttore Generale

Coordinamento

Amministrazione

Funzioni coinvolte

Contabilità e Segnalazioni

Approvvigionamenti e Servizi Generali

Crediti

Digibank

Ispettorato e Controllo Rischi

Legale

Marketing

Personale

Pianificazione e Controllo di Gestione

Segreteria Generale

Tesoreria Enti

Grafica e pubblicazione

Segreteria Generale