

Bilancio SOCIALE 2012

Rendiconto della gestione
RESPONSABILE
per lo sviluppo sostenibile

strade
da percorrere



BPP

Banca
Popolare
Pugliese



Solo chi ha un obiettivo da raggiungere ha davanti a sé una **strada** da percorrere.

SOM MA RIO

Lettera del Presidente	5
1. Descrizione del processo e nota metodologica	7
2. Rendiconto degli impegni	12
3. Identità aziendale	13
4. Rendiconto (Produzione e distribuzione del valore)	31
5. Relazione sociale	37
5.1 Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane	38
5.2 Banca Popolare Pugliese e Azionisti/Soci	54
5.3 Banca Popolare Pugliese e Clienti	53
5.4 Banca Popolare Pugliese e Fornitori	68
5.5 Banca, istituzioni pubbliche e sistema finanziario	70
5.6 Banca Popolare Pugliese e Collettività	73
PERSONE	73
AMBIENTE	78
BANCA E MEDIA	80
BANCA E COMUNITÀ VIRTUALE	81
6. Impegni di miglioramento	83



G3 1.1 La nostra Banca opera oltre che per realizzare un'idonea consistenza patrimoniale, economica e finanziaria, anche per continuare il suo ruolo sociale denotato ancor più dall'essere Banca Popolare.

La *mission* aziendale, volta ad assicurare una presenza costante e attenta al territorio è, infatti, insita nello spirito cooperativistico di Banca Popolare Pugliese.

Nonostante il difficile momento congiunturale, la Banca è riuscita ad assicurare il proprio sostegno alle famiglie e alle imprese del territorio in cui opera offrendo prodotti e servizi orientati a soddisfarne le esigenze, partecipando a tutte le più opportune iniziative messe a disposizione in ambito nazionale ed europeo. Tanto è rilevabile dalla crescita dei crediti verso clientela (+2,43%) e dei crediti verso le famiglie (+5,20%) resa possibile grazie al mantenimento dei livelli di raccolta e ad iniziative appositamente adottate. Il risultato positivo conseguito contribuirà a migliorarne la patrimonializzazione e, quindi, il suo sviluppo.

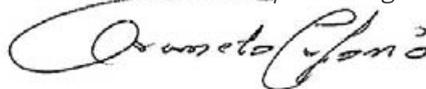
Il Bilancio Sociale, giunto alla sua dodicesima edizione, illustra i risultati dell'agire quotidiano della nostra Banca ed è un mezzo di comunicazione che consolida il dialogo con i nostri interlocutori consentendo di valutare il valore aggiunto fornito dalla Banca alla crescita del territorio e al suo sviluppo sostenibile.

Il documento attesta la sensibilità dell'Azienda ai valori della persona umana, della correttezza negoziale, della solidarietà, della cultura, della qualità della vita e dell'ambiente.

A tali fini, il Bilancio Sociale è stato redatto con una modalità e un linguaggio volti a garantirne la piena comprensione a tutte le tipologie di lettori.

Carmelo Caforio

Presidente della Banca Popolare Pugliese



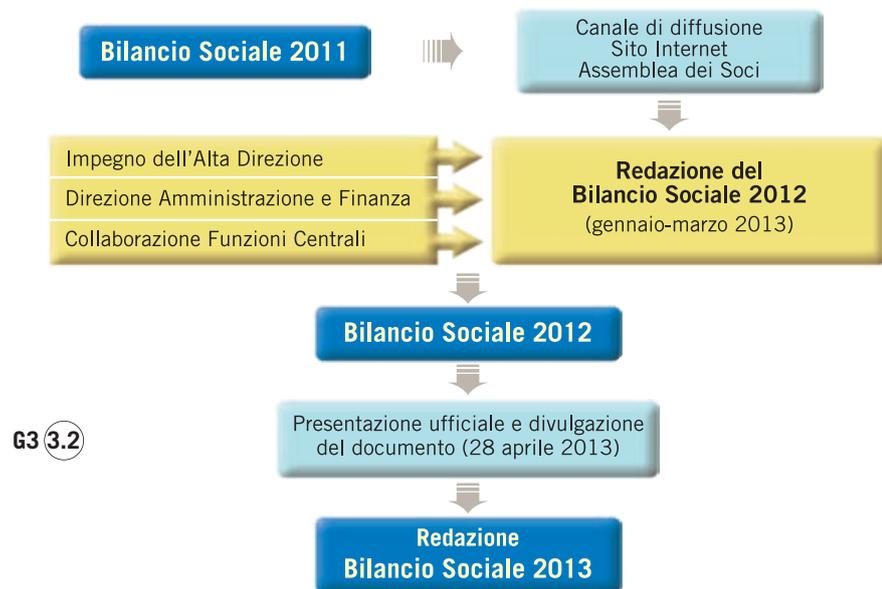




BANCA
POPOLARE
PUGLIESE

DE
SCRI
ZIONE
DEL
PRO
CESSO
E
NOTA
METO
DOLO
GICA

1
2
3
4
5
6



G3 3.6 Attraverso il Bilancio Sociale, la Banca continua il dialogo con gli stakeholders comunicando il proprio modo di operare e costruire valore coniugando i principi dell'etica con la sostenibilità dello sviluppo e l'impiego delle risorse.

Il documento espone gli obiettivi raggiunti dalla Banca nel corso dell'anno, testimoniando il costante impegno e la particolare attenzione alla responsabilità sociale d'impresa.

Con il Bilancio Sociale la Banca "rende conto", a tutti gli stakeholders, interni ed esterni, dei risultati economici, sociali e culturali.

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

G3 3.3 La Banca Popolare Pugliese (di seguito anche "la Banca") ha redatto la dodicesima edizione del Bilancio Sociale in conformità alle linee guida "Principi di redazione del Bilancio Sociale" definite nel 2001 dal GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale) e dal GRI (Global Reporting Initiative); ha, inoltre, tenuto conto delle indicazioni contenute nel documento ABI "Il Rendiconto agli stakeholders. Una guida per le banche" del 2006.

La Banca ha tra l'altro, secondo gli aggiornamenti forniti dall'ABI, adeguato il *Prospetto per la determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto* al fine di fornire una visione globale delle proprie performance "finanziarie e non finanziarie".

La Banca ha redatto il documento 2012 ispirandosi alle "Sustainability Reporting Guidelines" emesse nel 2006 dal Global Reporting Initiative (conosciute con l'acronimo G3) che puntano a rendere più chiara e rile-

vante la rendicontazione di sostenibilità. A partire dal 2013 la Banca prevede di redigere il Bilancio Sociale in conformità al G3.

G3 3.6 I dati economico-patrimoniali riportati nel documento, estratti dal bilancio di esercizio 2012 e confrontabili con i dati dell'esercizio 2011, sono stati calcolati sulla base delle risultanze della contabilità e dei sistemi informativi.

G3 3.1 Il periodo di rendicontazione è l'anno 2012.

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

G3 3.8 L'impostazione del documento è rimasta simile a quella degli anni precedenti per mantenere continuità e assicurare un passaggio graduale alla nuova metodologia.

G3 3.10 Il Bilancio Sociale assume le seguenti valenze:

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

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

Il documento è stato organizzato in sezioni:

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

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

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

DESCRIZIONE DEL PROCESSO E NOTA METODOLOGICA

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

Indicatori di performance	ECONOMICA	Rif. capitolo Bpp
EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Rendiconto (Produzione e distribuzione del valore)
EC6	Politiche, pratiche e percentuale di spesa su fornitori locali	Banca Popolare Pugliese e Fornitori
EC8	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per pubblica utilità	Banca Popolare Pugliese e Collettività - Persone
Indicatori di performance	AMBIENTALE	Rif. capitolo Bpp
EN1	Carta in kg annui	Banca Popolare Pugliese e Collettività - Ambiente
EN1	Toner e cartucce in kg annui	Banca Popolare Pugliese e Collettività - Ambiente
EN3	Consumo totale di energia diretta da fonti non rinnovabili in gigajoule	Banca Popolare Pugliese e Collettività - Ambiente
EN4	Consumo totale di energia indiretta da fonte primaria non rinnovabile	Banca Popolare Pugliese e Collettività - Ambiente
EN8	Acqua in mc.	Banca Popolare Pugliese e Collettività - Ambiente
EN22	Rifiuti speciali in kg.	Banca Popolare Pugliese e Collettività - Ambiente
Indicatori di performance	SOCIALE	Rif. capitolo Bpp
LA1	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologia, tipo di contratto, distribuzione e genere	Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane
LA2	Numero totale e tasso di nuovi assunti e di turnover dei dipendenti suddiviso per età, genere e area geografica	Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane
LA4	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane
LA7	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate perse, assenteismo e decessi	Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane
LA10	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per categorie di lavoratori e materia	Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane
LA13	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per fasce di età, categorie professionali e categorie protette	Identità aziendale - Valori e mission/Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane
HR8	Percentuale personale addetto alla sicurezza con formazione sulle politiche relative ai diritti umani	Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane
S03	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione	Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane

REN DI CON TO DE GLI IMPE GNI

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

Per ciascun impegno, si fornisce di seguito un'autovalutazione circa lo stato di avanzamento al 31.12.2012:

Impegni	Obiettivi 2011	Azioni concrete 2012	Stato di avanzamento
EVOLUZIONE DELLA RACCOLTA	Relazione con la clientela	Al fine di migliorare gli strumenti a supporto delle attività commerciali e conoscenza della clientela, è stato completato e rilasciato formalmente alla Rete il prodotto Customer Relationship Management . Esso favorisce la gestione delle relazioni con i clienti intesa come insieme delle strategie, processi, cultura e tecnologia e consente alla Banca di incrementare le performance e aumentare il valore attraverso una migliore comprensione dei bisogni dei clienti.	***
	Sistema di comunicazione verso l'esterno	La pubblicità di prodotto, per le sue caratteristiche tecniche, privilegia mezzi di grande visibilità e a basso costo. La Banca privilegia le affissioni statiche in tutto il territorio di insediamento e quelle dinamiche su autobus urbani a Bari/Lecce/Brindisi rispetto a mezzi più tradizionali e costosi.	***
	Sviluppo commerciale	La Banca nel corso del 2012 ha avviato edizioni mensili del prodotto Alto Rendimento che hanno permesso di catalizzare l'attenzione della Rete e dei Clienti su prodotti semplici, deposito a risparmio vincolato e certificato di deposito. Nell'ottica di consentire l'accesso ai servizi bancari a forze crescenti di operatori, la Banca ha messo a disposizione il conto base, il Conto Stipendio e nuove carte ricaricabili.	***
EVOLUZIONE DEGLI IMPIEGHI	Sostenere le imprese e le famiglie	Tra le numerose iniziative a sostegno delle imprese si segnala l'adesione all'accordo " Nuove misure per il credito alle PMI " e l'adesione all'iniziativa della Provincia di Lecce per la " cessione dei crediti vantati nei confronti degli enti pubblici ". A sostegno delle famiglie la Banca ha aderito all'iniziativa Diritto al futuro attivando i pacchetti " Fondo per la Casa " e " Fondo per lo Studio ".	***
EFFICIENTAMENTO OPERATIVO	Produttività, efficientamento e sviluppo della rete	In linea con le indicazioni del Piano di sviluppo 2012/2013.	***
	Contenimento dei costi	In linea con le indicazioni del Piano di sviluppo 2012/2013.	***

Legenda:

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



BANCA
POPOLARE
PUGLIESE

IDEN TITÀ AZIEN DALE

1

2

3

4

5

6

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

1994

Il 2 giugno **nasce** la Banca Popolare Pugliese dalla fusione fra “Popolare Sud Puglia” e “Popolare di Lecce”.

Acquisizione controllo So.Ba.Ri.T. S.p.A.

1995

Incorporazione della Banca di Credito Cooperativo di Cellino San Marco.

Emissione prestito subordinato convertibile.

1996

Incorporazione della Banca di Credito Cooperativo di San Pancrazio Salentino.

1999

Incorporazione della Banca di Credito Cooperativo di Otranto.

Costituzione della società Quadrifoglio S.r.l.

2002

Costituzione della Società Bpp Service S.p.A.

2003

Costituzione della Società Bpp Sviluppo S.p.A. Finanziamenti e Servizi.

Apertura ufficio di rappresentanza in Albania.

Graduale espansione nelle province di Bari e Taranto (2003-2004).

2004

Allargamento dell’operatività, tramite Bpp Sviluppo, in nuove aree territoriali del sud Italia (2004-2005).

2005

Acquisizione partecipazione Dardania Bank.

Aumento di Capitale.

Allargamento dell’operatività, tramite Bpp Sviluppo, in nuove aree territoriali del sud Italia (2004-2005).

2006

Cessione dell’intero pacchetto azionario della partecipata So.Ba.Ri.T S.p.A. in favore di Riscossione S.p.A. (ora Equitalia S.p.A.).

Acquisizione d’azienda dalla BCC del Nord Barese, Banca di Credito Cooperativo in amministrazione straordinaria, con sede a Ruvo di Puglia.

Acquisizione di un ramo di azienda da Banca Carime costituito da 17 sportelli (otto in provincia di Foggia, quattro in provincia di Bari, due in provincia di Matera, uno per ciascuna delle province di Lecce, Taranto e Campobasso).

2008

Ridisegnato l’assetto organizzativo della Banca e **attuata** la nuova macrostruttura aziendale.

2009

Semplificata la struttura organizzativa della Banca con la riduzione del numero delle Direzioni Centrali.

Formalizzata l’estinzione della Società Quadrifoglio S.r.l. e **ricomposizione** del Gruppo.

2010

Adesione al Sistema Informativo ABI.

Aumento straordinario del Capitale Sociale: deliberata dal Consiglio di Amministrazione del 17 dicembre 2010 la proposta ai Soci.

2011

Conclusa positivamente l’operazione di aumento straordinario del Capitale Sociale.

Funzione Conformità in staff al Direttore Generale ma dipendente funzionalmente dal Consiglio di Amministrazione.

Approvato il documento contenente le “linee guida della Funzione Antiriciclaggio”.

Approvato il documento contenente le “linee guida della Funzione Conformità”.

Riemissione della Certificazione di Qualità Iso 9000 Servizi di Tesoreria e Cassa Enti.

2012

Accentramento del servizio di tesoreria e cassa Enti.

Inviata a Banca d’Italia richiesta di autorizzazione preventiva alla fusione per incorporazione di Bpp Sviluppo SpA Finanziamenti e Servizi in Banca Popolare Pugliese ai sensi dell’art. 57 TUB e delle Istruzioni di Vigilanza per le Banche.

IDENTITÀ AZIENDALE

- G3 2.1** La Banca Popolare Pugliese Società Cooperativa per Azioni ha Sede Legale in Parabita, Sede Amministrativa e Direzione Generale in Matino.
- G3 2.5** Al 31 dicembre 2012 con le sue 96 filiali distribuite nel Sud Italia, è una realtà fortemente radicata nel territorio. Grazie a questa presenza così capillare, è in grado di conoscere a fondo i Clienti e i loro bisogni e di proporre sempre soluzioni adeguate e personalizzate.



- G3 2.7** Nella provincia di Lecce, nucleo originario di espansione della Banca, sono concentrate 51 filiali, di cui 5 nella città capoluogo.

La provincia di Brindisi con le sue 15 filiali (15 con sportelli Bancomat e 3 sportelli esterni) rappresenta per la Banca Popolare Pugliese un importante centro di espansione aziendale.

Punto nevralgico dell'intero arco ionico, la provincia di Taranto ospita 6 sportelli, di cui due nel Capoluogo, uno nella città di Manduria, importante nodo di collegamento con le province di Brindisi e Lecce, e altri tre a Martina Franca, Avetrana e Mottola.

La Terra di Bari con 11 filiali costituisce il principale polo di sviluppo della Puglia, con una fitta rete di piccole e medie imprese.

Nella provincia di BAT la Banca Popolare Pugliese è presente con 2 filiali.

Foggia, situata nel cuore del Tavoliere delle Puglie, rappresenta per la Banca un centro di rilevante importanza economica. La Banca è, infatti, presente con 8 sportelli.

G3 2.4

1

2

3

4

5

6

15

La Banca Popolare Pugliese è presente con un proprio sportello anche nella provincia di Campobasso, considerata per i suoi valori ambientali e artistici tra le province più dinamiche del centro-sud d'Italia. Nel materano la Banca è presente con 2 filiali.

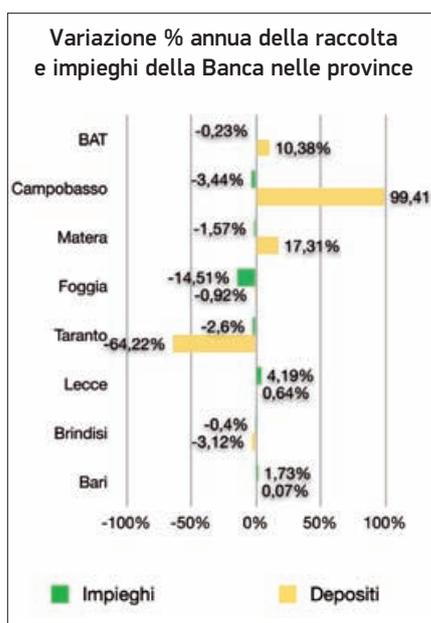
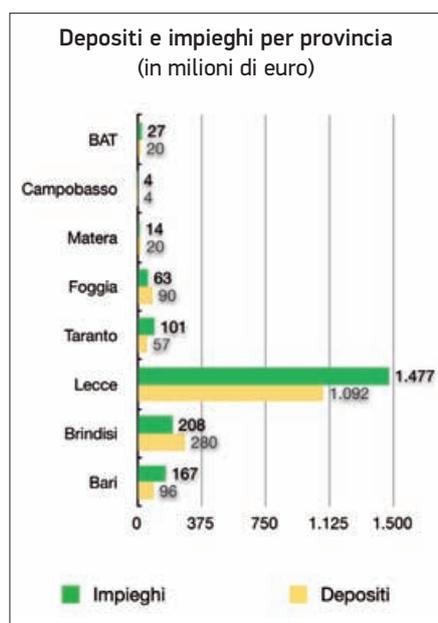
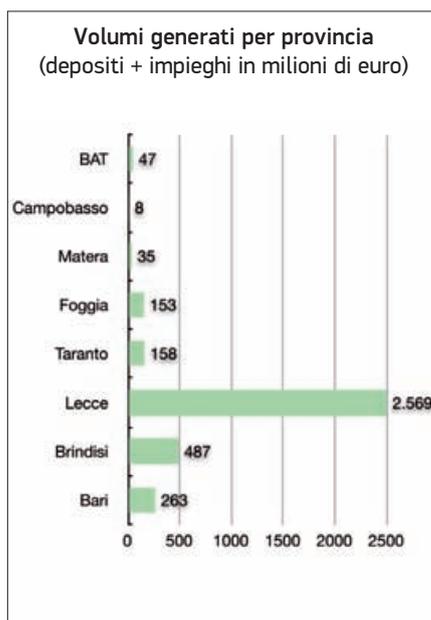
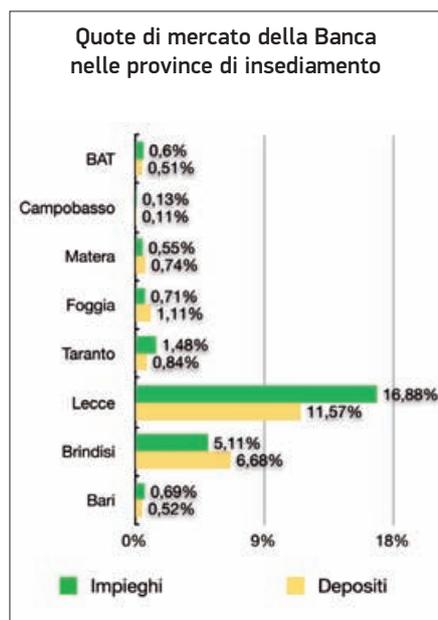
G3 2.3 Di seguito sono sintetizzati i canali di contatto tra la Banca e la clientela.

Canali di contatto Banca-Cliente			
		2011	2012
Canali Fisici	Direzioni Territoriali	3	3
	Filiali	96	96
	Sportelli Bancomat	102	106
Canali Personali	Dipendenti	844	832
	di cui: Gestori Imprese	15	14
	Consulenti e Promotori	28	27
Canali Virtuali	www.bpp.it Numero Verde 800.99.14.99		



IDENTITÀ AZIENDALE

In sintesi i dati rilevati nelle province di insediamento.

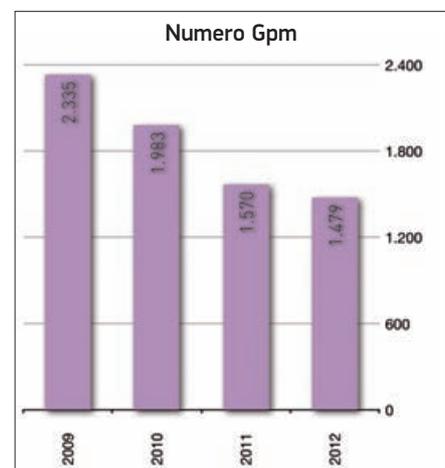
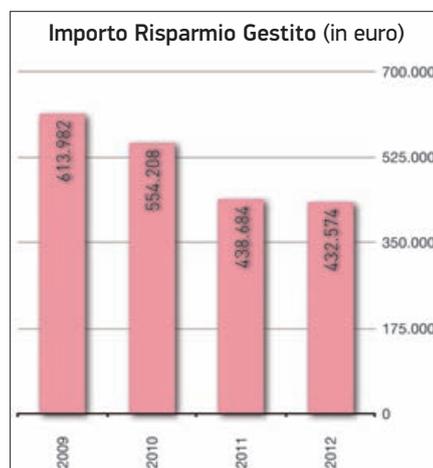
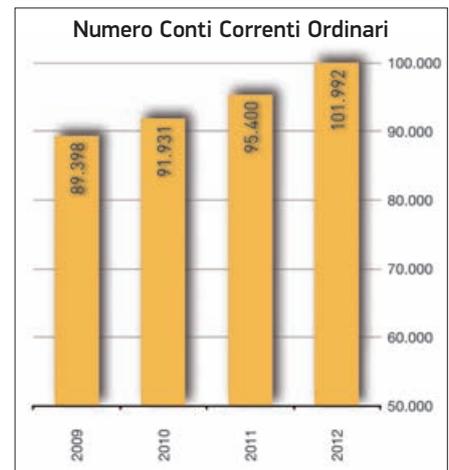
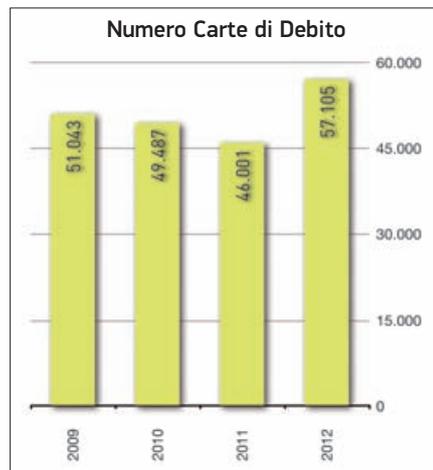
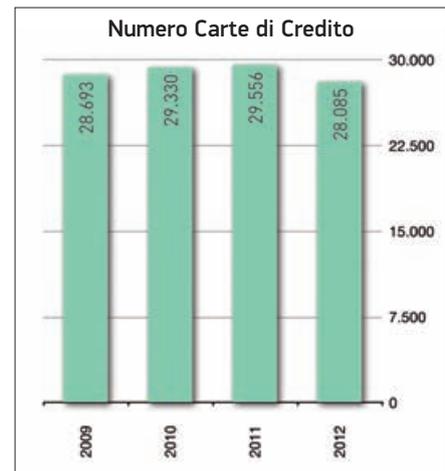
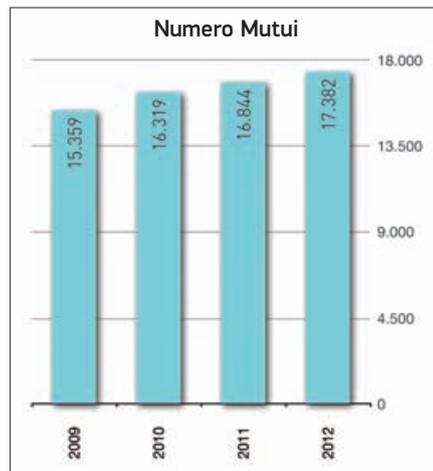


Legenda:

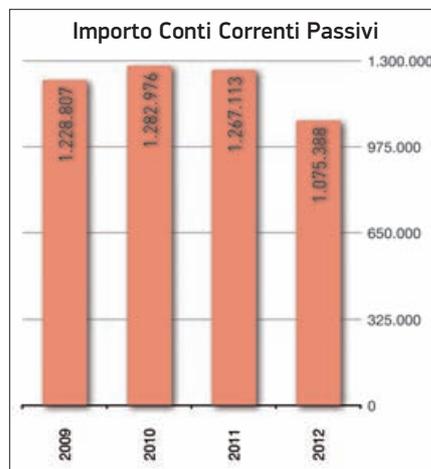
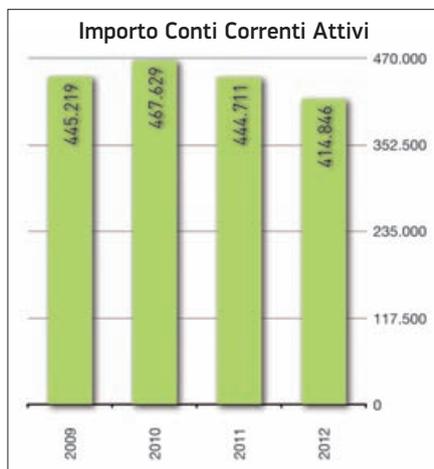
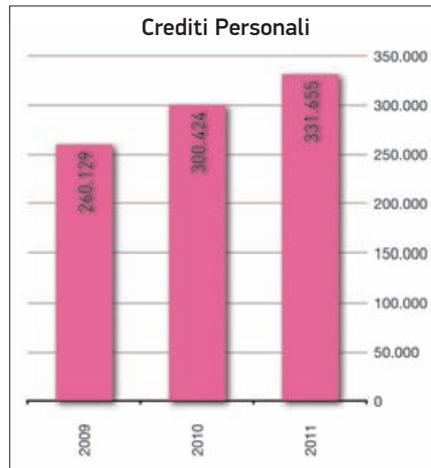
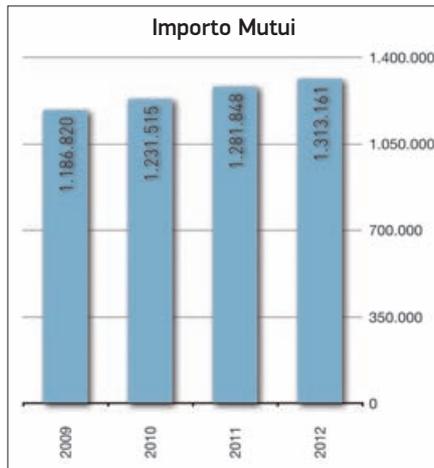
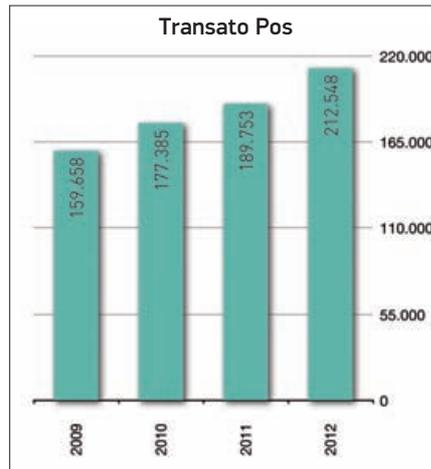
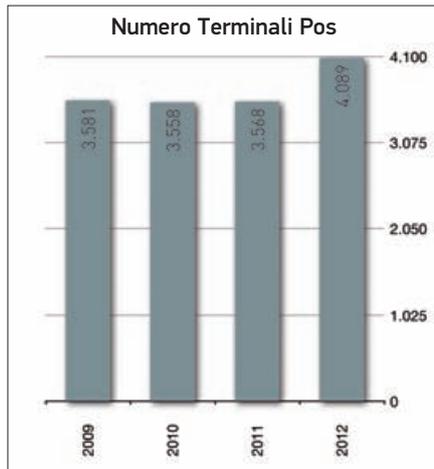
BAT: Barletta-Andria-Trani.

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

I grafici che seguono evidenziano l'evoluzione storica di alcuni prodotti e servizi offerti alla clientela:



IDENTITÀ AZIENDALE



I dati esposti evidenziano quanto segue:

- la diminuzione dei volumi relativi ai conti correnti attivi: la crisi economica e finanziaria in atto ha visto le imprese rinviare gli investimenti e gestire con attenzione la liquidità, ciò ha prodotto il ribasso dei conti correnti attivi;
- l'aumento dei volumi di mutui e crediti personali seppur in misura inferiore rispetto a quanto realizzato negli anni precedenti, a causa della congiuntura economica negativa. Il settore dell'energia ha realizzato un incremento notevole dei volumi di circa il +38%; nell'ambito dei crediti personali le cessioni del quinto dello stipendio hanno realizzato una performance del +12% circa, superando gli obiettivi previsti ad inizio anno;
- la diminuzione dei volumi e delle posizioni del risparmio gestito: con la crisi finanziaria il comparto è stato tra i più colpiti. È dal 2007 che l'operatività dell'aggregato si contrae in numero clienti e capitali affidati in gestione.

Valori e Mission

G3 4.2

La Banca ha adottato a partire dal 2000 il **Codice Etico**; il documento è stato successivamente integrato e aggiornato.

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

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

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

Esso costituisce il primo strumento di prevenzione di ogni comportamento illecito e si configura quale presidio essenziale per l'idoneità del sistema dei controlli interni e del Modello organizzativo idoneo a prevenire la commissione dei reati di cui al D.Lgs. 231/2001.

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

Il "Codice Etico" deve intendersi integrato dal "Codice di comportamento in materia di prestazione di servizi di investimento e disposizioni sulle operazioni personali", dalla "Disciplina sul market abuse" e dal "Manuale della Politica del Personale". I valori di riferimento contenuti nel presente Codice sono altresì richiamati nel Regolamento Interno e in particolare nelle norme su doveri e responsabilità del personale.

Per assicurarne maggiore fruibilità e agevolarne una lettura partecipe, il Codice Etico viene pubblicato sull'Intranet aziendale e sul sito della Banca, dopo essere stato distribuito a ciascuno dei destinatari.

I principi e le norme fissati nell'anzidetto documento identificano la Banca Popolare Pugliese e ne caratterizzano lo stile. Questi principi sono, anche, contemplati nella "Carta dei valori d'impresa" elaborata dall'Istituto Europeo per il Bilancio Sociale.

Carta dei valori della Banca Popolare Pugliese

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

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

Il Codice Etico recita:

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

In tale prospettiva l’agire degli Organi sociali e di tutto il personale, come ampiamente previsto dal Codice Etico della Banca, è ispirato a valori di 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. L’integrità e la correttezza della condotta e dei comportamenti e la corretta e consapevole assunzione dei rischi in un’ottica di creazione di valore nel lungo periodo, sono riconosciuti come elementi fondamentali al fine di consolidare la posizione della Banca rispetto al sistema, accrescere l’attrattiva nei confronti del mercato, proteggerne e rafforzarne la reputazione nel breve e lungo termine.

È dalla missione aziendale che si ramificano due attività concomitanti, una più generale rivolta al controllo delle politiche d’impresa (il Bilancio Sociale) e l’altra ai comportamenti individuali (il Codice Etico).

La Banca persegue la propria missione aziendale attraverso:

- il consolidamento della propria posizione di mercato nelle province di origine e l’espansione in altre aree del territorio d’interesse;
- lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi;

G3 4.1

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

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

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

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

Il Consiglio di Amministrazione, nella seduta del 26 aprile 2012, con il parere favorevole del Collegio Sindacale, ha aggiornato il "Progetto di Governo Societario" con i regolamenti e cambiamenti organizzativi adottati dalla Banca fino 31.03.2012.

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

- all'Assemblea dei Soci;
- al Consiglio di Amministrazione;
- al Comitato Esecutivo;
- al Presidente del Consiglio di Amministrazione;
- all'Amministratore Delegato, se nominato in alternativa al Direttore Generale;
- al Collegio dei Sindaci;
- al Collegio dei Probiviri;
- al Direttore Generale.

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

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



ph. Alessandro Pennetta

IDENTITÀ AZIENDALE

G3 3.2 Gli *organi sociali* deputati alla corporate governance di Banca Popolare Pugliese sono:

Consiglio di Amministrazione

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

Comitato Esecutivo

- nominato dal Consiglio di Amministrazione
- composto dal Presidente del Consiglio di Amministrazione, dal Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione e da 4 Consiglieri
- rinnovato annualmente dopo l'approvazione del bilancio da parte dell'Assemblea

Direttore Generale

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

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

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

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

Comitato Consiliare sui Controlli Interni

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

Comitato Etico

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

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

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

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

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

Organismo di vigilanza

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

Organi Sociali / Comitati interni	Numero di riunioni svolte nel 2011	Numero di riunioni svolte nel 2012
Consiglio di Amministrazione	13	13
Comitato Esecutivo	20	19
Comitato Consiliare sui Controlli Interni	8	8
Organismo di Vigilanza	6	4

Consiglio di Amministrazione

Presidente: Caforio Carmelo*

Vice Presidente: Vinci Vitantonio*

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

Collegio Sindacale

Presidente: Leopizzi Antonio Raffaele

Effettivi: Evangelista Antonio, Romano Mauro

Supplenti: Bortone Cesare, Mantovano Giorgio

Collegio dei Probiviri

Presidente: Urso Giacinto

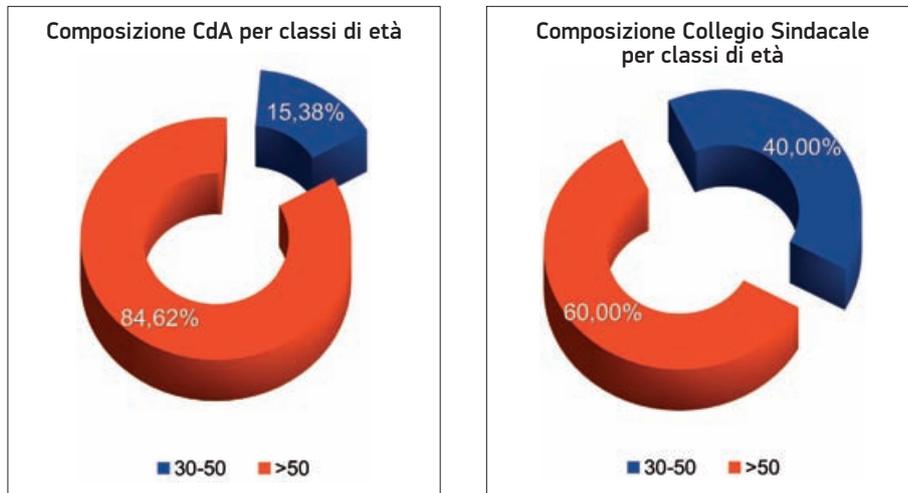
Effettivi: Vinci Luigi, Memmo Silvio

Supplenti: Bortone Franco, Barone Giovanni

* Componenti Comitato Esecutivo

** Componente Comitato Esecutivo e Direttore Generale

IDENTITÀ AZIENDALE



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

Le disposizioni in tema di politiche di remunerazione e incentivazione nelle banche, diffuse da Banca d'Italia con nota del 30 marzo 2011, hanno l'obiettivo di assicurare, nell'interesse di tutti gli stakeholders, sistemi di remunerazione in linea con le strategie e gli obiettivi aziendali di lungo periodo, collegati ai risultati aziendali e opportunamente corretti per tenere conto dei potenziali rischi attuali e prospettici.

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

Il complesso normativo costitutivo delle politiche di remunerazione prevede che il Governo delle politiche di remunerazione garantisca che queste si basino su regole chiare e rigorose, che sia evitato il prodursi di situazioni di conflitto d'interesse e che sia assicurata la massima trasparenza attraverso un'adeguata informativa nel rispetto di quanto definito dalla normativa tempo per tempo vigente.

Il Consiglio di Amministrazione della Banca adotta e riesamina, con periodicità almeno annuale, la politica di remunerazione ed è responsabile della sua corretta attuazione. In particolare, definisce il perimetro del "personale più rilevante"; approva i sistemi di incentivazione del personale; definisce lo stanziamento complessivo da destinare, nell'ambito della politica di budget, all'attuazione delle politiche di remunerazione; definisce il rapporto fra remunerazione fissa e variabile e formula gli obiettivi di performance cui si associa l'erogazione della componente variabile; definisce le modalità e le forme di erogazione della remunerazione variabile; assicura che la politica di remunerazione sia adeguatamente documen-

tata e accessibile all'interno della struttura aziendale; svolge, con il contributo dei componenti non esecutivi o indipendenti, le funzioni attribuite dalle disposizioni normative vigenti al Comitato Remunerazione, previsto per le banche di maggiori dimensioni; assicura la necessaria informazione all'Assemblea dei soci; approva l'informativa sui sistemi e le prassi di remunerazione e incentivazione attuati nell'anno precedente.

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

G3 4.5

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

Struttura del Gruppo Banca Popolare Pugliese

La Banca Popolare Pugliese è Capogruppo dell'omonimo Gruppo Bancario.

Il Gruppo attualmente è così composto:



Bpp Service e Bpp Sviluppo sono società costituite dalla Banca per il raggiungimento del proprio disegno imprenditoriale, che svolgono in via esclusiva attività connesse e strumentali rispetto a quella della Capogruppo.

IDENTITÀ AZIENDALE

G3 2.9 Nel secondo semestre 2012 la Capogruppo Banca Popolare Pugliese ha deliberato la fusione per incorporazione della partecipata Bpp Sviluppo. Il progetto è stato oggetto di richiesta di autorizzazione a Banca d'Italia. Tale operazione si inquadra nel processo di razionalizzazione e integrazione di attività, modelli, processi e personale all'interno del Gruppo Banca Popolare Pugliese, nonché risponde all'esigenza di adeguare la struttura del Gruppo con il mutato quadro normativo di riferimento delineato a seguito della riforma della disciplina degli intermediari finanziari e dei relativi canali distributivi di cui al D.Lgs 13 agosto 2010 n. 141.

Nella prospettiva di assicurare la stabilità del Gruppo, la Capogruppo definisce gli indirizzi strategici di medio e di lungo periodo delle singole società nel rispetto dell'autonomia giuridica e dei principi di corretta amministrazione e gestione delle stesse. La Capogruppo partecipa ai processi decisionali delle controllate dettando linee guida, fornendo pareri preventivi sulle decisioni concernenti la realizzazione del disegno imprenditoriale unitario ed esercitando i relativi controlli sulla sua attuazione.

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

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

Partecipazioni in società locali

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



ph. Daniele Mele

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

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

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

Struttura organizzativa della Banca Popolare Pugliese

Allo scopo di realizzare un assetto organizzativo efficiente, in grado di adattarsi ai rapidi mutamenti del mercato, la Banca Popolare Pugliese si articola in:

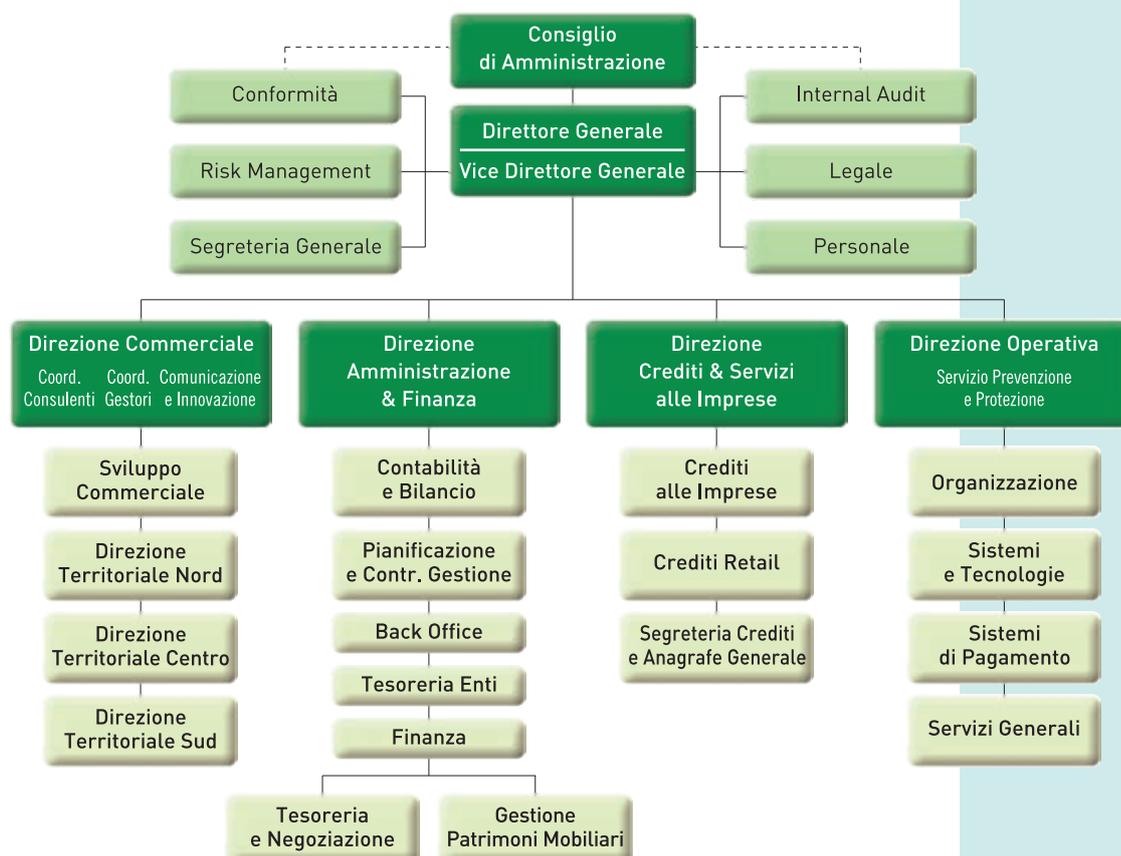
- *struttura centrale*: è costituita dalla Direzione Generale, dalla Vice Direzione Generale e dalle Direzioni Commerciale, Crediti e Servizi alle Imprese, Amministrazione e Finanza, Operativa;
- *struttura periferica*: è composta da tre Direzioni Territoriali ripartite in Poli. Nell'ambito delle Direzioni Territoriali il Direttore coordina l'azione di Gestori Imprese e Consulenti. Questi ultimi si suddividono, in relazione alla clientela seguita, in Private e Affluent. Al Direttore Territoriale fanno capo i Responsabili di Polo, cui è affidato il coordinamento dell'azione commerciale delle filiali di uno specifico territorio, e le figure specialistiche allo stesso assegnate. Nell'ambito dei Poli operano anche i Consulenti "junior" a sostegno, grazie ad una conoscenza più approfondita delle caratteristiche e dei rischi dei prodotti finanziari, degli altri operatori di sportello;
- *altri canali distributivi*: comprendono i "canali virtuali" e BPP Sviluppo S.p.A. Quest'ultima, tramite una Rete di Agenti in Attività Finanziaria, svolge attività di promozione e collocamento ai fini della concessione, da parte della Banca Capogruppo, di finanziamenti sotto diverse forme. In particolare, prestiti (finanziamenti garantiti da cessione del quinto della pensione o dello stipendio a dipendenti pubblici e privati, credito al consumo collegato e non collegato, finanziamenti per impianti fotovoltaici); mutui (mutui residenziali e accolti a privati, mutui edilizi ad imprese) e altre tipologie di finanziamenti.



ph. Eleonora De Gaetani

IDENTITÀ AZIENDALE

L'attuale organigramma della Banca è il seguente:



Nell'ambito della **struttura Centrale** nel mese di settembre è stata costituita la Funzione Tesoreria Enti collocata all'interno dell'organigramma come Unità organizzativa di 1° livello assegnata alla Direzione Amministrazione e Finanza.

La **struttura Periferica** è stata interessata, nei primi giorni del 2013, dai seguenti interventi volti a migliorarne il funzionamento:

- eliminazione dei Poli di Otranto e Galatina;
- inclusione nel Polo di Maglie delle filiali di Otranto, Uggiano, Poggiardo, Santa Cesarea Terme;
- inclusione nel Polo di Aradeo delle filiali di Carpignano Salentino, Galatina 54, Galatina 55, Soletto e Martano;
- inclusione nel Polo di Parabita delle filiali di Neviano e Alezio;
- inclusione nel Polo di Gallipoli delle filiali di Nardò e Galatone;
- inclusione nel Polo di Fasano della filiale di Martina Franca.

Tali cambiamenti hanno comportato la modifica dei perimetri delle Direzioni Territoriali.

Budget 2013 e Piano di sviluppo 2014

Il budget 2013 e il Piano di Sviluppo 2014, approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 25 gennaio 2013, sono stati predisposti considerando il miglioramento della crisi finanziaria in atto e la riduzione degli spread.

Questi gli indirizzi strategici delineati:

- *evoluzione della raccolta*: con riferimento ai volumi di raccolta verso clientela è stato previsto un incremento complessivo in linea con l'incremento previsto a livello di sistema. Nell'ambito delle forme tecniche è stato previsto l'incremento delle obbligazioni e della raccolta a breve (depositi a risparmio e conti correnti);
- *evoluzione degli impieghi*: con riferimento ai volumi degli impieghi a clientela è stato previsto un incremento in linea con le differenti evoluzioni registrate dalla Banca rispetto al sistema;
- *contenimento dei costi di struttura e generali, efficientamento dei processi e miglioramento dei servizi al cliente*.

L'azione commerciale della Banca punterà per il conseguimento degli indirizzi strategici:

- alla fidelizzazione della clientela con azioni proattive che trasmettono al cliente la sua importanza per l'Azienda;
- alla sensibilizzazione della nostra clientela all'uso di mezzi di pagamento alternativi al contante;
- all'acquisizione di nuova clientela soprattutto nella fascia di età inferiore ai 35 anni, ritenuta una risorsa fondamentale per lo sviluppo a medio lungo termine della Banca.

BANCA
POPOLARE
PUGLIESE

REN DI CON TO

PRODUZIONE
E DISTRIBUZIONE
DEL VALORE

1

2

3

4

5

6

Il Rendiconto agli stakeholders è lo strumento che consente di quantificare la ricchezza prodotta dalla Banca, come è stata prodotta e come viene distribuita ai suoi interlocutori: personale, azionisti, Enti e Autonomie locali, clienti, fornitori, collettività, ambiente e sistema Banca per l'accantonamento delle riserve necessarie agli investimenti produttivi; è, quindi, utile per capire gli impatti economici che la Banca produce.

L'informazione sul valore aggiunto consente di collegare il Bilancio Sociale con il Bilancio di Esercizio; i dati necessari alla sua rilevazione sono, infatti, estratti direttamente dal bilancio d'esercizio.

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

Stato Patrimoniale riclassificato

ATTIVO	2011	2012
Cassa e disponibilità	90.509	41.492
Attività finanziarie	504.825	755.119
Partecipazioni	3.703	3.703
Crediti verso banche	288.410	279.377
Crediti verso clientela	2.337.751	2.317.211
Immobilizzazioni	82.600	85.938
Altre attività *	73.898	85.191
Totale Attivo	3.381.696	3.568.031
PASSIVO	2011	2012
Debiti verso banche	223.947	367.163
Debiti verso clientela	1.609.047	1.500.192
Titoli in circolazione	1.149.043	1.255.235
Altre passività finanziarie	5.930	7.896
Fondi a destinazione specifica	25.355	32.457
Altre voci del passivo **	72.858	91.430
Patrimonio netto	282.398	299.987
Utile (Perdita) d'esercizio	13.119	13.672
PASSIVO	3.381.697	3.568.032

* Comprende le attività fiscali (Voce 130).

** Comprende le passività fiscali (Voce 80).

RENDICONTO (PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE)

Conto Economico riclassificato

	2011	2012
Margine d'interesse	84.481	84.723
Dividendi e proventi simili	1.546	643
Margine finanziario	(2.274)	143
Commissioni nette	36.359	34.264
Attività di negoziazione e copertura	(2.323)	(1.146)
Margine servizi	1.482	4.664
Margine d'intermediazione	119.271	123.290
Rettifiche di valore su crediti	(14.529)	(13.764)
Rettifiche di valore su attività finanziarie	(788)	(67)
Risultato netto della gestione finanziaria	103.954	109.460
Spese amministrative	(96.880)	(96.119)
- spese del personale	(56.204)	(55.747)
- altre spese amministrative	(40.676)	(40.372)
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	622	(6.243)
Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali e immateriali	(2.910)	(3.171)
Altri oneri/proventi di gestione	19.509	17.472
Costi operativi	(79.659)	(88.061)
Utile (perdita) da cessione investimenti	74	123
Utile dell'operatività corrente al lordo delle imposte	24.369	21.522
Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente	(11.250)	(7.850)
Utile dell'operatività corrente al netto delle imposte	13.119	13.672
UTILE D'ESERCIZIO	13.119	13.672

A. Indici di efficienza del personale

	2011	2012
Crediti verso clientela per dipendente	2.770	2.772
Raccolta complessiva/n. medio dipendenti	4.650	4.653
Raccolta diretta clientela/n. medio dipendenti	3.268	3.296
Raccolta indiretta clientela/n. medio dipendenti	1.383	1.357
Margine di intermediazione/n. medio per dipendenti	141,3	147,5
Utile lordo/n. medio dipendenti	28,9	25,7

B. Indici patrimoniali

	2011	2012
Patrimonio netto (incluso utile in formazione)/ Crediti verso clientela	12,64%	13,54%
Patrimonio netto (incluso utile in formazione)/ Raccolta diretta e indiretta da clientela	7,53%	8,06%

1

2

3

4

5

6

33

ph. Fabio Mairigliano



C. Indicatori di profilo reddituale

	2011	2012
Utile netto/patrimonio netto escluso utile in formazione (ROE)	5,33%	4,73%
Cost-income ratio (Spese Amministrative e ammortamenti al netto degli altri proventi per recupero imposte)/ margine d'intermediazione*	70,44%	68,95%

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

E. Indicatori di rischiosità

	2011	2012
Sofferenze nette /Crediti verso clientela netti	2,79%	2,95%
Crediti deteriorati netti/crediti verso clientela netti	6,43%	8,09%
Percentuale di copertura sofferenze	51,25%	52,38%
Percentuale di copertura crediti deteriorati	33,52%	31,77%

EC1 - Prospetto di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto

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

RENDICONTO (PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE)

<i>in migliaia di euro</i>		2011	2012
10	Interessi attivi e proventi assimilati	124.108	137.587
20	Interessi passivi e oneri assimilati	(39.627)	(52.864)
40	Commissioni attive	38.499	38.239
50	Commissioni passive (al netto delle spese per le reti esterne - ad es. agenti, promotori finanziari)	(1.727)	(3.551)
70	Dividendi e proventi simili	1.546	643
80	Risultato netto dell'attività di negoziazione	(2.121)	(909)
90	Risultato netto dell'attività di copertura	(202)	(237)
100	Utile (perdita) da cessioni di:	1.482	4.664
	<i>a) crediti</i>	(51)	585
	<i>b) attività finanziarie disponibili per la vendita</i>	533	3.920
	<i>d) passività finanziarie</i>	1.000	159
110	Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al <i>fair value</i>	(2.274)	143
130	Rettifiche/ripese di valore nette per deterioramento di:	(15.317)	(13.831)
	<i>a) crediti</i>	(14.529)	(13.764)
	<i>b) attività finanziarie disponibili per la vendita</i>	(788)	(67)
	<i>d) altre operazioni finanziarie</i>		
190	Altri oneri/proventi di gestione	19.509	17.471
210	Utile (perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")		
240	Utili (perdite) da cessione di investimenti	74	123
A.	TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	123.950	127.478
150.b	Altre spese amministrative (al netto delle imposte indirette ed elargizioni/liberalità)	(32.997)	(31.769)
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	32.997	31.769
150.a	Spese per il personale (incluse le spese per le reti esterne - ad es. agenti, promotori finanziari dipendenti)	(56.617)	(56.171)
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI	56.617	56.171
	Utile attribuito agli azionisti	(6.226)	(6.199)
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	6.226	6.199
150.b	Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	(7.498)	(8.447)
260	Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	(21.840)	(10.815)
	VALORE ECONOMICO DISTR. AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA	29.338	19.262
150.b	Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	(181)	(156)
	Utile assegnato al fondo di beneficenza		
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	181	156
B.	TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	125.359	113.557
160	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	(622)	6.243
170	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	2.316	2.642
180	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	594	529
210	Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "Svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/ripresе di valore", "altri oneri e proventi")		
230	Rettifiche di valore dell'avviamento		
260	Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	(10.590)	(2.965)
	Utile destinato a riserve	6.893	7.472
C.	TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	(1.409)	13.921

1

2

3

4

5

6

35

La distribuzione del Valore Aggiunto

	2011	2012
TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	123.950	127.478
Ripartito tra:		
1 Soci - Dividendi distribuiti ai soci	6.226	6.199
Privati	6.226	6.199
2 Risorse umane	56.617	56.171
a) Spese del personale:		
- costo lavoratori subordinati: spese del personale per contratti a tempo indeterminato e determinato	56.204	55.747
- costo altre collaborazioni	413	424
b) Quota di riparto di reddito: l'eventuale partecipazione dei dipendenti all'utile d'esercizio		
3 Fornitori	32.997	31.769
Altre spese amministrative (al netto delle imposte indirette ed elargizioni/liberalità)	32.997	31.769
4 Sistema, enti, istituzioni (Amministrazione Centrale e periferiche)	29.338	19.262
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	7.498	8.447
Imposte sul reddito dell'esercizio	21.840	10.815
5 Collettività e ambiente	181	156
Elargizioni e liberalità	181	156
Interventi di utilità sociale attuati mediante Fondazione		
6 Sistema impresa	(1.409)	13.921
Riserve non distribuite	6.893	7.472
Imposte sul reddito dell'esercizio (quota variazione imposte anticipate e differite)	(10.590)	(2.965)
Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "Svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri e proventi")		
Accantonamento	(622)	6.243
Ammortamenti	2.910	3.171
	2011	2012
	%	%
Soci	5,02	4,86
Risorse umane	45,68	44,07
Fornitori	26,62	24,92
Sistema, enti istituzioni (Amministrazione Centrale e periferiche)	23,67	15,11
Collettività e ambiente	0,15	0,12
Sistema impresa	-1,14	10,92
VALORE ECONOMICO GENERATO	100,00	100,00



BANCA
POPOLARE
PUGLIESE

RE
LA
ZIO
NE
SO
CIA
LE

1

2

3

4

5

6

5.1 Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane

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

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

Il sistema di remunerazione e incentivazione della Banca Popolare Pugliese intende:

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

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

Il Consiglio di Amministrazione adotta e riesamina con periodicità almeno annuale la politica di remunerazione ed è responsabile della sua corretta attuazione.

RELAZIONE SOCIALE

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

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

La Banca pone in essere ogni azione atta a prevenire, al proprio interno, qualsiasi forma di molestia, psicologica o fisica, nei confronti dei dipendenti.

Di seguito sono riportate alcune tabelle relative alla consistenza del personale al 31.12.2012.

LA1 - Composizione del personale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	15	1	16
Quadri direttivi	194	39	233
Aree professionali	352	231	583
Totale	561	271	832

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

LA1 - Numero totale dei dipendenti per tipologia di contratto	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	555	264	819
Tempo determinato	2		2
Contratto di apprendistato			
Contratto di inserimento	4	7	11
Totale	561	271	832
Full time	558	210	768
Part time	3	61	64
Totale	561	271	832

Di seguito la suddivisione del personale per anzianità di servizio:

LA1 - Suddivisione del personale per anzianità di servizio	Area Prof.		Quadri dir.		Dirigenti		TOTALE	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
< 5 anni	33	33	7	5	1	1	41	39
da 5 a 10 anni	51	38	12	3	3	0	66	41
da 11 a 15 anni	30	17	8	1	1	0	39	18
da 16 a 20 anni	24	33	18	4	0	0	42	37
da 21 a 25 anni	61	43	42	11	1	0	104	54
oltre 25 anni	153	67	107	15	9	0	269	82
Totale	352	231	194	39	15	1	561	271

LA2 - Numero totale e tasso di nuovi assunti e di turnover dei dipendenti		
Numero totale dei dipendenti assunti nel periodo		9
Tasso di nuovi assunti totale (N. totale dei dipendenti assunti nel periodo/N. totale dei dipendenti a fine periodo)		1,08%
Tasso di nuovi assunti per genere:		
	Uomini	0,89%
	Donne	1,48%
Tasso di nuovi assunti per categorie professionali:		
	Dirigenti	-
	Quadri direttivi	1,29%
	Aree professionali	1,03%
Tasso di nuovi assunti per fasce di età:		
	< 30	5,00%
	30-50	1,88%
	>50	-
Numero totale dei dipendenti cessati nel periodo		21
Tasso di turnover dipendenti totale (N. totale dei dipendenti cessati nel periodo/N. totale dei dipendenti a fine periodo)		2,52%
Tasso di turnover dipendenti per genere:		
	Uomini	2,67%
	Donne	2,21%
Tasso di turnover dipendenti per categorie professionali:		
	Dirigenti	-
	Quadri direttivi	1,29%
	Aree professionali	3,09%
Tasso di turnover dipendenti per fasce di età:		
	< 30	5,00%
	30-50	0,23%
	>50	4,92%

LA2 - Turnover del personale	2010	2011	2012
Dipendenti al 1° gennaio	863	848	844
USCITE	-32	-30	-21
per dimissioni	-5	-3	-2
per esodo incentivato	-23	-22	-13
per licenziamento	-1		-3
per raggiunti limiti d'età	-1	-3	
per scadenza contratto	-2		-2
per decesso		-2	-1
ASSUNZIONI	17	26	9
Dipendenti al 31 dicembre	848	844	832

Il 100% del personale in forza al 31 dicembre 2012 è coperto da accordi collettivi di contrattazione. Tutto il personale è di nazionalità italiana.

Di seguito i dati relativi alle assenze del personale dipendente per infortunio. Il dato continua ad attestarsi su livelli minimi grazie alle adeguate misure di prevenzione e protezione attuate dalla Banca.

RELAZIONE SOCIALE

Il tasso di infortunio ogni 100 dipendenti è stato, nel 2012, dell'1,55, giorni persi per infortunio 11,50 e 126 giorni di assenza.

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

Numero totale di infortuni denunciati all'INAIL	10
<i>infortuni durante l'orario di lavoro</i>	9
<i>infortuni in itinere</i>	1
Tasso di infortunio ¹	1,554
Indice di gravità ²	11,50
Tasso di assenteismo ³	126,12

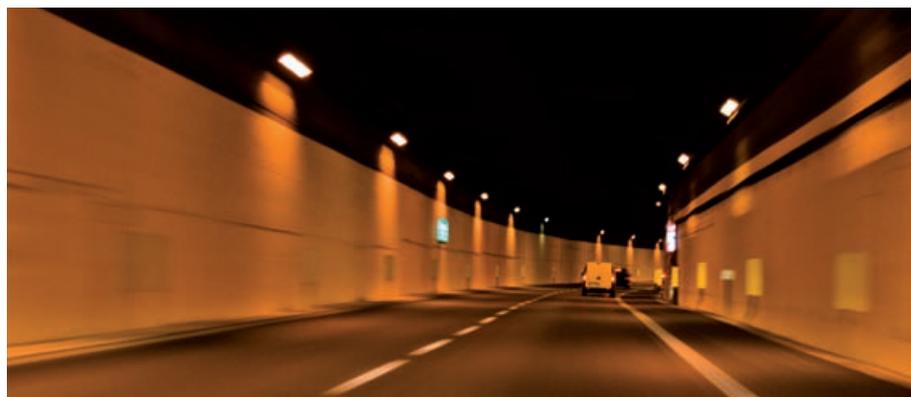
¹ (N. totale di infortuni/N. totale ore lavorate) x 200.000

² (N. totale giornate di lavoro perse/N. totale ore lavorate) x 200.000

³ (Giorni di assenza nel periodo di rendicontazione/Totale giorni lavorativi per forza lavoro nel periodo) x 200.000

Anche nel 2012 si è ridotto il numero di giorni di assenza (-4,97%).

LA7 - Assenze 2012 (in giorni)	Uomini	Donne	Totale
Malattia	3.997	2.376	6.373
Infortuni	94	35	129
Ferie	13.800	6.304	20.104
Ex festività	294	281	575
Recupero banca ore	2.009	1.290	3.299
Permesso A52 CCNL	316	347	663
Permessi sindacali	893	75	968
Maternità	68	2.202	2.270
Legge 104	570	620	1.190
Donazioni sangue	49	2	51
Funzioni pubbliche	387	7	394
Permessi studio	8	35	43
Provvedimenti disciplinari	20	13	33
Aspettativa	117	313	430
Altri permessi retribuiti	609	467	1.076
Altri permessi non retribuiti	22	53	75
Servizi vari	1.090	285	1.375
Formazione	2.365	1.087	3.452
Totale giorni assenza	26.708	15.792	42.500



ph. Luigi Quarta

1

2

3

4

5

6

41

Nella tabella che segue si illustrano i dati relativi alle cause di assenza nel 2012.

LA7 - Ore lavorate/lavorabili		2012
Ore lavorate (escluso straordinari)		1.286.943
Ore lavorabili		1.549.726
Differenza ore lavorate/lavorabili		262.783
Ore assenza ferie		146.614
Ore assenza festività soppresse		4.027
Ore assenza recupero banca ore		24.383
Ore assenza ex art. 52		4.734
Ore assenza maternità		11.593
Ore assenza Legge 104		8.604
Ore assenza per malattia		40.364
Ore assenza per infortuni		681
Ore assenza per donazione sangue		382
Ore assenza per permessi studio		315
Ore assenza per funzioni pubbliche		2.312
Ore assenza per permessi sindacali		7.238
Ore assenza per provvedimenti disciplinari		217
Ore assenza sciopero		-
Ore altre assenze retribuite		8.591
Ore aspettativa		2.180
Ore altre assenze non retribuite		548
Totale ore di assenza		262.783

LA13 - Ripartizione dei dipendenti per categoria professionale		Totale
Dirigenti		16
Quadri direttivi		233
Aree professionali		583
Totale		832

LA13 - Ripartizione dei dipendenti appartenenti a categorie protette		
Uomini		60
Donne		11
Totale		71

LA13 - Suddivisione del personale per fasce d'età	Uomini	Donne	Totale
< anni 30	12	8	20
30-50	250	176	426
> anni 50	299	87	386
Totale	561	271	832

Il 51,20% del personale si concentra nella fascia di età tra i 30-50 anni.

RELAZIONE SOCIALE

LA13 - Titolo di studio del personale per qualifica professionale	Area Prof.		Quadri dir.		Dirigenti		TOTALE	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Laurea	93	104	83	16	11	1	187	121
Diploma	221	124	108	23	4	-	333	147
Licenza media	38	3	3	-	-	-	41	3
Totale	352	231	194	39	15	1	561	271

Circa il 37% del personale dipendente è in possesso del diploma di laurea.

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

LA13 - Percentuale dei membri degli organi di amministrazione e controllo della Banca per fasce di età	
< anni 30	
30-50	22,22
> anni 50	77,78
Totale	100,00

Tutti i membri degli organi di amministrazione e controllo sono di genere maschile.

Nel mese di luglio è stata organizzata una giornata di selezione per individuare i candidati, neolaureati, interessati ad avviare una collaborazione con Banca tramite attivazione di tirocini formativi presso le varie funzioni centrali.

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

- la somministrazione di un test psico-attitudinale, a cura di una società esterna con il rilascio di un profilo per ogni singolo candidato;
- una presentazione di gruppo durante la quale il candidato espone brevemente le sue esperienze e le sue aspirazioni professionali.
- un test tecnico-giuridico composto da 50 domande inerenti argomenti di cultura generale, di tecnica bancaria e di diritto commerciale.

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

Alla selezione hanno preso parte 64 candidati (su 81 CV selezionati).

Nei primi mesi del 2012 la Banca ha, inoltre, avviato un processo di analisi di potenziale rivolto ad alcune famiglie professionali, per individuare le potenzialità del-

1

2

3

4

5

6

43

le proprie risorse, assicurare la continuità nei ruoli direttivi, pianificare i percorsi di formazione e sviluppo e valorizzare e motivare i collaboratori. L'indagine ha coinvolto 67 risorse.

Per far fronte alle esigenze delle filiali legate ai periodi di ferie estive o per colmare carenze strutturali legate ad assenze di lungo periodo la Banca ricorre a risorse esterne contrattualizzate per il tramite di società di somministrazione di lavoro. Per lo più trattasi di collaboratori che provengono da un percorso di stage, ai quali viene data la possibilità di sperimentare altre esperienze lavorative oppure da nominativi selezionati dalla Banca.

Per individuare i soggetti idonei a ricoprire il ruolo di operatore unico di sportello, nel corso del 2012 sono state organizzate, con l'ausilio di un consulente esterno, alcune giornate di selezione ad hoc, per un numero complessivo di 30 partecipanti. Alle selezioni per la figura sopra menzionata accedono, oltre ai collaboratori interinali e agli stagisti particolarmente meritevoli, anche i figli di dipendenti, in possesso dei requisiti minimi previsti e i cui genitori hanno presentato domanda di pensionamento o di esodo anticipato.

In termini di occupazione temporanea la Banca, nel corso del 2012, ha stipulato 528 contratti di somministrazione lavoro con 52 collaboratori, per una spesa complessiva di 1,03 milioni di euro. Il totale delle ore lavorate sono state 44.910,25 pari a 5.988 giorni di lavoro, equivalenti a 23,16 unità a tempo pieno per l'intero anno. Dei lavoratori utilizzati (29 uomini e 23 donne), 50 erano in possesso di diploma di laurea.

Titolo di studio dei lavoratori interinali	Uomini	Donne
Laurea	27	23
Diploma	2	
Totale	29	23

Nell'anno 2012 sono stati approntati interventi che hanno determinato un significativo miglioramento di alcuni luoghi di lavoro.

Particolare attenzione è stata rivolta ad alcune dipendenze il cui *layout* – specie di sala – non era più consono alle esigenze sia degli operatori di sportello sia dei clienti.

A tal riguardo, sono stati completati gli allestimenti delle Filiali di Maglie e Casarano piazza Indipendenza con la modifica delle aree self-banking e l'inserimento di nuovi ATM intelligenti. Inoltre, sono stati trasferiti gli sportelli di Francavilla Fontana e Nardò in altri locali di proprietà, migliorando il decoro e la funzionalità degli spazi operativi a beneficio anche della clientela. Contestualmente, altri progetti di fattibilità hanno interessato Dipendenze che abbisognavano di una modernizzazione e logistica più consona alle attuali richieste del mercato.

RELAZIONE SOCIALE

Non sono mancati gli interventi strutturali e di risanamento conservativo allo scopo di salvaguardare prima di tutto l'incolumità delle persone all'interno dei luoghi di lavoro. A tal proposito è stato completato il risanamento conservativo sia dell'edificio di Parabita - Sede Legale sia della Filiale di Ruffano.

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

L'importanza che la formazione riveste per Banca è stata sempre manifestata dai notevoli investimenti che la Banca ha dedicato a questo settore e dai progetti, finanziati e non, a cui ha dato corso.

È in quest'ottica che il 2012 ha rappresentato un momento storico per BPP grazie all'inaugurazione del Centro di Formazione di Parabita "Villa Colomba", che, con la sua sala multimediale e con le altre sale conferenze, identifica la volontà della Banca di continuare ad investire in formazione e in attrezzature e strumenti che ne garantiscono l'attuazione.

Lo storico immobile, di particolare pregio architettonico, è stato sottoposto ad un importante intervento di ristrutturazione, per farne un moderno centro di formazione.

Alla cerimonia inaugurale hanno partecipato, oltre ai Consiglieri, Sindaci, Direttore Generale, Vice Direttore Generale e Dirigenti dell'Azienda anche il Prefetto di Lecce e il Sindaco di Parabita.

Il Consiglio di Amministrazione ha deciso di intitolare alcune sale per mantenere vivo nel tempo la memoria di persone scomparse che sono state fondamentali o importanti per lo sviluppo passato e recente della Banca o delle Aziende che a questa hanno dato vita.

Gli obiettivi formativi nel corso del 2012 sono stati i seguenti:

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

L'attività di formazione del 2012 è stata caratterizzata da un totale di 3.452 giornate/uomo.

LA10 - Giornate di formazione	2010	2011	2012
Giornate di corso complessive	259	228	297
Giornate uomo	4.842	3.307	3.452

LA10 - Ore di formazione annue per dipendente

Totale ore di formazione erogate		28.972
Numero totale di ore di formazione erogate per genere		
	Uomini	17.382
	Donne	11.590
Numero totale di ore di formazione erogate per categoria professionale		
	Dirigenti	500
	Quadri direttivi	9.000
	Aree professionali	19.470

LA10 - Ore di formazione annue per dipendente

Numero medio annuo di ore di formazione per dipendente		36,22
Numero medio annuo di ore di formazione per genere		
	Uomini	30,98
	Donne	42,77
Numero medio annuo di ore di formazione per categoria professionale		
	Dirigenti	31,25
	Quadri direttivi	38,63
	Aree professionali	33,40

LA10 - Formazione obbligatoria

Numero totale di ore per formazione obbligatoria	16.500
Numero ore formazione finanziata/Numero totale di ore di formazione erogata	0,214
Importo formazione finanziata/Totale dell'investimento relativo alla formazione erogata	0,384

LA10 - Ore di formazione per materia	2010	2011	2012
Amministrazione e sviluppo del personale	492	40	735
Commerciale/Marketing/Comunicazione	1.943	2.160	692
Crediti	2.313	1.963	4.865
Finanza e assicurazioni	17.688	6.437	6.070
Informatica/Procedure	5.844	328	880
Legale	157	716	-
Pianificazione e controllo di gestione/Management/ Risk Management	5.541	3.668	3.625
Sicurezza sul lavoro	2.955	7.388	1.230
Organizzazione e processi	389	2.648	2.260
Formazione Obbligatoria/Basilea	3.148	5.198	1.760
Antiriciclaggio			6.855
Totale	40.470	30.546	28.972

RELAZIONE SOCIALE

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

L'attività formativa ha riguardato le seguenti aree:

Antiriciclaggio: l'importanza del D.Lgs. 231/2007 ha reso indispensabile per la Banca monitorare il livello di competenza posseduto su tale argomento dalle risorse che operano sulla rete. A tal fine, la progettazione della formazione è stata preceduta dalla somministrazione di un questionario di valutazione delle conoscenze, che ha permesso di tarare gli interventi formativi, erogati con docenza esterna, sulla base dei risultati riscontrati.

Il processo formativo sull'antiriciclaggio, rivolto a tutti i dipendenti, proseguirà nel 2013 in forma dedicata, coinvolgendo i ruoli aziendali in base agli impatti che questa normativa genera su di essi.

Crediti: svolta con docenze sia interne che esterne, è stata indirizzata ad Addetti Fidi di Polo, Gestori Imprese e Analisti del Credito. La natura degli interventi ha riguardato la normativa, aziendale e non, sul monitoraggio e sul rischio di credito, sulle garanzie che assistono le operazioni creditizie, sulle attività di recupero nella fase della crisi d'impresa, bilancio aggregato e operazioni straordinarie. Anche i Responsabili di Filiale e di Polo sono stati interessati da un intervento formativo sul processo del credito.

Area Finanza e Assicurazioni: la formazione per il collocamento dei prodotti assicurativi ha permesso alla Banca di certificare più di 80 nuovi addetti, mentre l'aggiornamento annuale ha consentito di mantenere quasi il 100% dei collocatori già abilitati.

Da segnalare due importanti interventi rivolti ai Consulenti e altre figure della direzione, concernenti uno la consulenza in materia di investimenti e l'altro la normativa su Mifid.

Area Normativa e Formazione Obbligatoria: la novità del 2012 è stata anche rappresentata dal Provvedimento di Banca d'Italia sulla gestione del contante. Tale normativa ha indotto la Banca a predisporre specifiche sessioni formative sui Poli che hanno permesso l'addestramento del personale di rete.

Area Management: tra i corsi finanziati da FBA, ha avuto rilevanza aziendale il corso "Creare il nesso virtuoso tra azione morale e azione economico-finanziaria in Bpp". Tale progetto è stato rivolto ai Responsabili di Polo e loro sostituti e ai Responsabili di Filiale e ha avuto le finalità, da un lato, di fornire adeguata formazione sulla normativa Antiriciclaggio, Trasparenza e Responsabilità Amministrativa, dall'altro di sensibilizzare le figure apicali della rete sulla Responsabilità So-

ziale d'Impresa attraverso l'analisi del Codice Etico di Banca Popolare Pugliese, inteso come volano per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Area Organizzazione e Processi: un processo innovativo della Banca nel 2012 è costituito dall'applicativo CRM. La formazione su questo strumento è stata rivolta a circa 600 dipendenti. L'altro importante processo aziendale del 2012 è costituito dall'accentramento del Servizio di Tesoreria e Cassa Enti e dalla relativa formazione che è stata dedicata ai collaboratori delle filiali interessate. Infine sono state svolte alcune sessioni sull'applicativo "Vendita Prodotti".

Patti Chiari: svolta attraverso la somministrazione dei corsi *on line* presenti sul portale del Consorzio Pattichiari. In particolare, sono stati svolti i corsi di competenza degli Rse e degli Operatori Unici.

Anche nel 2012, la Banca ha aderito ai due importanti eventi formativi organizzati da ABI e SDA Bocconi: il Banking & Financial Diploma di ABI, la cui durata è di circa 18 mesi, al quale la Banca ha iscritto 6 partecipanti provenienti dalla rete, e il corso intensivo di Gestione Bancaria di SDA Bocconi, della durata di quattro settimane, a cui hanno partecipato quattro responsabili della Direzione. Il primo, rivolto al personale di rete con potenziale margini di crescita professionale, è un percorso che tratta argomenti tecnici in maniera approfondita (Crediti, Risk Management, Finanza) nell'ottica di uno sviluppo delle competenze e di un orientamento alla carriera del singolo.

Il secondo, invece, è rivolto a Dirigenti o Responsabili di Funzione Centrale e ha la finalità di trasferire ai partecipanti le strategie di business, gli assetti organizzativi e i meccanismi operativi consoni all'attività manageriale svolta.

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

L'attività formativa riguardante la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro ha coinvolto n. 125 dipendenti per circa 1.230 ore e ha riguardato sia l'esame della relativa normativa in vigore sia gli aspetti pratici.

Nell'anno 2012, la Banca ha proseguito l'attività di eliminazione o progressiva riduzione dei rischi sui luoghi di lavoro, con particolare attenzione a quelli più rilevanti per i lavoratori.

Si è inoltre proceduto nelle attività relative alla valutazione del c.d. "rischio da stress lavoro-correlato", sia mediante l'acquisizione di dati oggettivi che grazie ad alcuni focus-group con i Rappresentanti dei Lavoratori per la sicurezza e con il management della Banca.

È proseguita e definitivamente completata l'attività di valutazione dei dati relativi alla misurazione delle concentrazioni di radon, in collaborazione con un esperto qualificato, con esclusione di ricadute sulla salute dei lavoratori e con l'attivazio-

RELAZIONE SOCIALE

ne di tutte le opportune misure fisiche finalizzate al sensibile miglioramento delle condizioni ambientali nei luoghi di lavoro interessati.

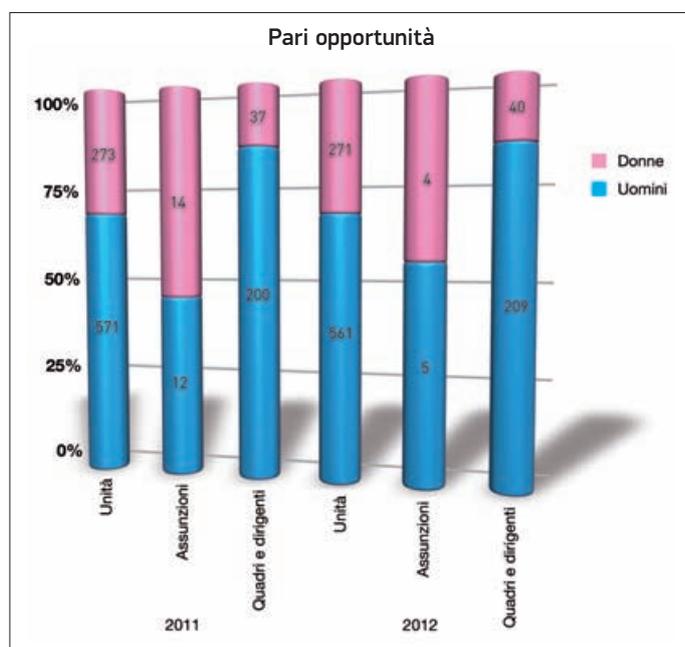
Sono stati, inoltre, condotti in collaborazione con un tecnico qualificato, una serie di campionamenti sulla qualità dell'aria nelle filiali, che hanno evidenziato l'assenza di agenti patogeni e un livello complessivamente buono della stessa.

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

S03 - Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione

Numero dipendenti partecipanti	435
Numero totale ore formazione	7.415
% dei lavoratori coinvolti	25,59%

La Banca ha ottemperato in data 22 giugno 2012 all'obbligo dell'invio al Consiglio Regionale della Parità del rapporto biennale sulla situazione del personale maschile e femminile relativamente al biennio 2010-2011.



ph. Nello Wrona

Pressoché costante la presenza femminile nell'organico, passata dal 32,35% del 2011 al 32,57% del 2012.

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

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

La Banca attua meccanismi di remunerazione e incentivazione dei dipendenti tali da favorire la competitività e il buon governo.

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

Retribuzione delle donne/Retribuzione base annua lorda degli uomini %

Categorie professionali

Dirigenti	9,40%
Quadri direttivi	17,96%
Aree professionali	57,68%

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

Remunerazione delle donne/Remunerazione degli uomini %

Categorie professionali

Dirigenti	8,82%
Quadri direttivi	17,90%
Aree professionali	57,84%

Strumenti di comunicazione interna

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

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

Incontri periodici tra Alta Direzione e responsabili.

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

Eventi di socializzazione e di coesione organizzati dal Fondo di Mutualità.

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

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

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

RELAZIONE SOCIALE

A gennaio 2012, è stato siglato l'Accordo di rinnovo del CCNL il cui articolato è stato definito nel successivo mese di dicembre.

La contrattazione di secondo livello ha vissuto sostanzialmente un anno di transizione dal momento che la trattativa per il rinnovo del Contratto Integrativo Aziendale, scaduto a fine 2011, è stata rinviata al secondo semestre del 2013.

Assume un particolare rilievo la circostanza che la Banca è chiamata a confrontarsi con gli Organismi Sindacali Aziendali non più riuniti in un unico "tavolo" ma divisi in tre "tavoli".

Nel corso del 2012 non sono stati denunciati alla Banca o alle autorità competenti attraverso un formale procedimento episodi di discriminazione nei confronti di dipendenti.

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

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

Nel corso del 2012 sono stati avviati 22 procedimenti disciplinari e hanno riguardato in particolare irregolarità operative e comportamenti in addetti al front office non pienamente rispondenti ai canoni aziendali.

1

2

3

4

5

6

51



Detti procedimenti si sono così conclusi:

- 3 licenziamenti per giusta causa;
- 6 sospensioni dal servizio e dal trattamento economico;
- 9 biasimi scritti;
- 3 accoglimenti giustificazioni;
- 1 dimissione.

Le vertenze di lavoro in essere alla fine del 2012 sono state 11:

- 5 impugnative licenziamento disciplinare;
- 6 risarcimenti danni.

È stata definita una transazione in sede sindacale per una vertenza avviata nel 2005.

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

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

Si è tenuto il 23 marzo il meeting aziendale intitolato “*La Banca e i bancari oggi*” nella splendida struttura alberghiera Masseria Relais del Cardinale Pozzo Faceto edificata nel '400, già sede dei Cavalieri di Malta e tutt'ora Baliaggio d'Italia dell'Ordine Bizantino del Santo Sepolcro tra le colline della Selva di Fasano, della Valle d'Itria e del mare cristallino della costa pugliese. La maestosità degli ulivi secolari, gli intensi profumi della terra, il biancore dei muretti, hanno accolto i dipendenti di Banca Popolare Pugliese in questa occasione di comunicazione e di dialogo diretto su argomenti di attualità aziendale.

Come negli anni precedenti e in linea con quanto previsto dallo Statuto, il Fondo di Mutualità e Assistenza della Banca ha sostenuto con un contributo economi-

RELAZIONE SOCIALE

co i Soci con situazioni particolari di salute in seno alla famiglia (figli o coniuge con handicap o malattie invalidanti).

Nell'ambito delle iniziative di beneficenza e solidarietà sociale, nel corso del 2012, il fondo ha erogato somme a sostegno di importanti associazioni quali Cuore Amico, CRI per i terremotati, associazioni di volontariato, adozioni a distanza. Numerose le iniziative ricreative, culturali, artistiche, turistiche e sportive organizzate dal Fondo di Mutualità e Assistenza della Banca volte a facilitare, nel tempo libero, un sereno incontro degli associati e dei loro familiari, con reciproci scambi di idee e conoscenze.

L'assemblea annuale dei Soci del Fondo di Mutualità e Assistenza, che ha visto crescere notevolmente il numero dei partecipanti, si è svolta in concomitanza con la visita guidata al Parco Torcito di Cannole e al centro storico di Otranto. Una giornata trascorsa insieme, immersi nella natura e nella storia, con guide esperte che hanno accompagnato i Soci alla scoperta di itinerari insoliti.

Anche quest'anno sono stati erogati ai Soci contributi per i Corsi di Inglese e di Musica, nonché per la partecipazione ai campus estivi.

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

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

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

Polisportiva BPP in collaborazione con il Fondo di Mutualità e Assistenza della Banca Popolare Pugliese ha organizzato nel 2012 la 2^a edizione di "PoliSportivamenteBpp - Uno sport per tutti", una giornata dedicata a tutti coloro che amano muoversi o passare una giornata in assoluto relax, presso il residence Hotel Solara (Otranto).

5.2 Banca Popolare Pugliese e Azionisti/Soci

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

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

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

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

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

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

L’Assemblea ordinaria dei soci approva il bilancio e destina gli utili, nomina gli Amministratori e i Sindaci e provvede alla loro revoca, su proposta del Collegio Sindacale conferisce l’incarico alla Società di revisione e ne dispone la revoca, approva le politiche di remunerazione, delibera sulla responsabilità degli Ammi-

RELAZIONE SOCIALE



ph. Alessandro Pemetta

1

2

3

4

5

6

55

nistratori e dei Sindaci, approva il Regolamento Assembleare, delibera su tutti gli altri oggetti attribuiti alla sua competenza dalla legge o dallo Statuto.

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

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

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

È inoltre, attivo a disposizione dei Soci il "Servizio Soci" chiamando il **Numero Verde 800.99.14.99**.

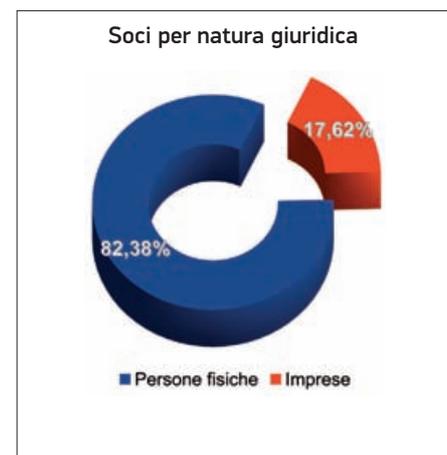
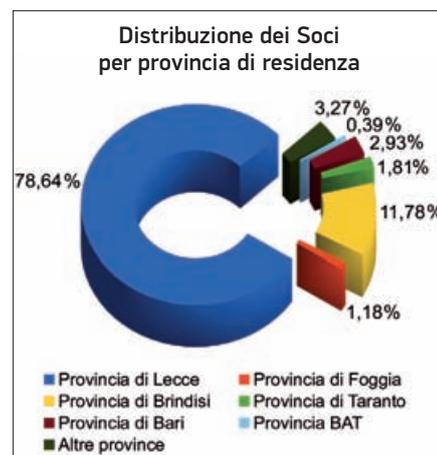
L'obiettivo della Banca verso i Soci è quello di privilegiare la strategia della stabilità rispetto a quella della volatilità. Ciò si esprime nel perseguimento del rafforza-

mento patrimoniale della Banca, tale da consentire investimenti futuri e assicurare lo sviluppo, senza che venga meno la capacità di una congrua remunerazione ai Soci, in linea con i rendimenti di analoghi prodotti finanziari.

Al 31 dicembre 2012 i Soci della Banca sono 31.946 (30.753 nel 2010) residenti prevalentemente in Puglia e segnatamente nelle province di Lecce e Brindisi, che hanno sottoscritto 52.173.764 azioni del valore nominale di 3 euro ciascuna.

I nuovi soci al 31.12.2012 sono stati 2.220.

Il capitale è detenuto da persone fisiche (82,38%) e da imprese italiane (17,62%); la prevalenza dei Soci persone fisiche è da attribuire alla natura "popolare" della Banca. La composizione della compagine sociale evidenzia la presenza del 90,42% dei soci nelle province di Lecce e Brindisi confermando il forte radicamento sul territorio di insediamento storico.



La **composizione anagrafica** dei soci registra il prevalere della fascia d'età oltre i 50 anni, pari al 69,14%. Anche il possesso azionario prevale nella classe oltre i 50 anni che rappresenta il 71,50% del numero dei soci e 67,82% del capitale sociale.



RELAZIONE SOCIALE

In tabella il possesso azionario dei soci dipendenti:

	2011	2012
N° soci dipendenti	660	658
% dipendenti che risultano soci	78,20	79,08
% soci che risultano dipendenti	2,14	2,06
% possesso azionario dei soci dipendenti	1,23	1,22

La Banca gestisce l'attività di negoziazione per conto proprio, al fine di favorire l'incontro della domanda e dell'offerta di azioni BPP al prezzo che viene fissato dalla stessa Assemblea dei Soci. Nel corso dell'anno 2012 sono state scambiate n. 4.106.188 azioni.

Ciascun socio è assicurato automaticamente e gratuitamente contro gli infortuni professionali ed extraprofessionali che provochino morte o invalidità permanente di grado pari o superiore al 60%. È prevista la corresponsione di un indennizzo pari al valore corrente delle azioni detenute, con un limite minimo e massimo. Tale polizza – stipulata con primaria compagnia di assicurazioni e, come detto, con oneri completamente a carico della Banca – si aggiunge a quella prevista per i rapporti di deposito e di impiego con la clientela.

In favore dei soci sono state anche introdotte agevolazioni di tasso su alcuni strumenti di raccolta e tariffarie su alcune operazioni di impiego.

Sono stati anche esentati dal recupero del bollo i dossier di importo contenuto, anche al fine di non penalizzare i soci in possesso di un numero limitato di azioni.

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



ph. Daniele D'Amato

5.3 Banca Popolare Pugliese e Clienti

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

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

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

Nel corso del 2012 l’economia italiana ha continuato ad evidenziare, soprattutto nel primo semestre, un andamento recessivo aggravato dalla necessità di riordinare i conti pubblici e ridurre il disavanzo. Con l’introduzione di provvedimenti che hanno comportato per gli italiani ulteriori sacrifici. Di tutto ciò ha risentito l’attività bancaria in generale.

In tale contesto Banca Popolare Pugliese ha continuato a sostenere l’economia del territorio in cui opera nella consapevolezza che la responsabilità sociale di impresa, per una Banca regionale, come la nostra, si caratterizzi per la capacità di contribuire alla crescita del Territorio.

Nonostante il contesto economico e finanziario la Banca ha registrato nel 2012 un aumento dei crediti netti verso clientela del 2,43% con un aumento dei crediti verso le imprese del +1,38% e un incremento dei crediti alle famiglie consumatrici del 5,20%.

Nell’anno la Banca ha completato e rilasciato alla rete il progetto CRM (*Customer Relationship Management*).

La Customer Relationship Management o Gestione delle Relazioni con i Clienti è l’insieme di strategie, processi, cultura e tecnologia che consente alla Banca di incrementare le performance e aumentare il valore attraverso una migliore comprensione dei bisogni dei clienti.

La CRM non è solo tecnologia, benché rappresenti un importante fattore abilitante, e non è solo marketing, poiché coinvolgere tutta l’organizzazione in un cambiamento che è innanzitutto di tipo culturale.

La CRM si spinge sostanzialmente in quattro direzioni:

- all’aumento delle relazioni con i clienti più importanti;

RELAZIONE SOCIALE

- alla fidelizzazione più longeva possibile dei clienti che hanno maggiori rapporti con la Banca;
- alla trasformazione degli attuali clienti in procuratori, ossia consumatori che lodano la Banca incoraggiando altre persone a rivolgersi alla stessa per i loro acquisti.
- alla conoscenza (anagrafica, reddituale, patrimoniale e comportamentale) del cliente che consente azioni commerciali mirate e aumenta, nel cliente stesso, l'idea di una banca "vicina" ai propri bisogni e alle proprie esigenze.

G3 2.2 La Banca nel corso del 2012 ha offerto prodotti e servizi, orientati a soddisfare le esigenze della clientela partecipando a tutte le più opportune iniziative messe a disposizione in ambito europeo, in ambito nazionale e in ambito regionale.

Nell'ambito delle misure a supporto delle **famiglie** in difficoltà, si segnala l'adesione della Banca al rinnovato accordo tra l'ABI e 13 Associazioni di Consumatori per la sospensione delle rate di mutuo nell'ambito dell'iniziativa Piano Famiglie. Quest'ultima proroga si è resa necessaria per supportare i nuclei familiari in situazione di momentanea difficoltà nel contesto dell'attuale crisi, in attesa che ABI, Parti sociali e Governo esaminino congiuntamente un quadro di possibili misure strutturali di sostegno alle famiglie.

La proroga ha confermato la rinnovata attenzione della Banca a favore delle famiglie nell'attuale crisi. Nell'anno la Banca ha accolto la richiesta di sospensione delle rate del mutuo a 23 famiglie per un importo al momento della sospensione pari a circa 1,2 milioni di euro.

La Banca nel corso del 2012 ha aderito all'iniziativa **Diritto al futuro** che è un insieme di azioni del Ministro della Gioventù rivolte alle nuove generazioni, sui temi del lavoro, della casa, della formazione e dell'autoimpiego. Il progetto costituisce parte integrante dell'opera più vasta svolta dal Governo in favore delle nuove generazioni.

Il progetto "Diritto al futuro" rappresenta la fiducia in una generazione che non è fatta di bamboccioni, ma di giovani uomini e donne determinati a costruire il proprio futuro e quello dell'Italia.

La Banca Popolare Pugliese ha attivato le seguenti convenzioni appartenenti al pacchetto *Diamogli futuro*:

- *Fondo per la Casa* che consente alle giovani coppie con un reddito sufficiente, seppur di natura precaria, di ottenere un mutuo per l'acquisto della prima casa, anche se prive delle garanzie abitualmente richieste. Il finanziamento può essere richiesto, infatti, dalle giovani coppie coniugate, con o senza figli o dai nuclei familiari anche monogenitoriali con figli minori. I beneficiari del finanziamento devono avere un'età inferiore a 35 anni, un reddito ISEE complessivo non superiore a 35.000 Euro e non devono risultare proprietari di altri immobili ad uso abitativo.

- *Fondo per lo Studio*: consente ai giovani meritevoli, ma privi dei mezzi finanziari sufficienti, di intraprendere un percorso di studi o completare la propria formazione grazie a un prestito garantito dallo Stato. L'inclusione finanziaria è un fattore riconosciuto come primario per il raggiungimento di una piena inclusione sociale. Per i giovani riveste grande importanza l'opportunità di accedere al credito bancario così da affrontare autonomamente il percorso formativo, e, successivamente, entrare nel mondo del lavoro.

Nell'ambito delle misure a predisposte a supporto delle **piccole e medie imprese** la Banca¹ ha aderito al nuovo Accordo per le "Nuove misure per il credito alle PMI".

L'accordo è stato sottoscritto tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze, il Ministero dello Sviluppo Economico, l'ABI e altre Associazioni di rappresentanza. L'accordo mira ad assicurare la disponibilità di adeguate risorse finanziarie alle PMI che, pur registrando tensioni sul fronte della liquidità, presentano comunque prospettive economiche positive, creando così le condizioni per il superamento dell'attuale congiuntura negativa e una maggiore facilità nel traghettare verso un'auspicata inversione del ciclo economico.

Le nuove misure ricalcano sostanzialmente gli interventi già messi in essere con i precedenti accordi e si sostanziano in sei tipi di agevolazioni a favore delle PMI:

- sospensione per 12 mesi del pagamento della quota capitale delle rate di mutuo, anche se perfezionato tramite il rilascio di cambiali;
- sospensione per 12 mesi ovvero per 6 mesi della quota capitale dei canoni di operazioni di leasing rispettivamente "immobiliare" ovvero "mobiliare";
- allungamento della durata dei mutui per un massimo del 100% della durata residua del piano di ammortamento e comunque non oltre 2 anni per i mutui chirografari e a 3 anni per quelli ipotecari;
- allungamento fino a 270 giorni delle scadenze delle anticipazioni bancarie su crediti per i quali si siano registrati insoluti di pagamenti;
- allungamento per un massimo di 120 giorni delle scadenze del credito agrario di conduzione ex art. 43 del TUB;
- impegno delle Banche a concedere alle imprese finanziamenti di ammontare proporzionale all'aumento dei mezzi propri realizzati dall'impresa, anche alla luce delle nuove agevolazioni fiscali previste dal D.L. 6 dicembre 2011, n. 201 per le imprese che avviano processi di rafforzamento patrimoniale.

A fine dicembre 2012 i sopracitati benefici hanno interessato 155 imprese, per 49,2 milioni di euro.

La crisi finanziaria internazionale e le relative ricadute sull'andamento dell'economia reale incidono in modo particolare sulla fascia meno protetta della classe imprenditoriale e, segnatamente, sulle piccole e medie imprese del settore edile e sulle numerose attività artigianali connesse.

¹ Analogamente a quanto fatto in passato con l'Avviso comune del 3 agosto 2009 e con l'Accordo del 16 febbraio 2011.

RELAZIONE SOCIALE

Per supportare tali imprese la Banca ha aderito all'iniziativa lanciata dalla Provincia di Lecce di attivare strumenti finalizzati a favorire l'accesso al credito da parte delle imprese, agevolando la cessione di crediti vantati dalle stesse nei confronti degli enti pubblici.

La Provincia ha inteso procedere, in ottemperanza alla Deliberazione di Giunta Provinciale n. 30 del 5/03/2012, alla creazione di un elenco di soggetti "Operatori finanziari" (banche o intermediari finanziari) disposti a fornire credito ad imprese creditrici dell'Ente.

La nostra Banca ha messo a disposizione delle imprese che ne faranno richiesta un plafond per anticipo fatture (smobilizzo crediti) di 5 milioni di euro.

Il plafond in questione è stato destinato esclusivamente alle imprese che vantano crediti verso la Provincia di Lecce ubicate nelle regioni in cui la nostra Banca opera (Puglia, Basilicata e Molise).

Lo smobilizzo dei crediti avviene nella forma della cessione "pro-soluto", che comporta il "trasferimento" delle obbligazioni di pagamento del credito ceduto in testa al debitore (Provincia di Lecce), con esclusione di qualsiasi garanzia da parte del creditore ceduto.

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

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

La Banca, dall'entrata in vigore dell'agevolazione (Regolamento 01/2009) e sino al 31/12/2012, ha avviato n. 336 istruttorie pari al 9,43% delle pratiche di tutta la Regione Puglia e ne ha avviate telematicamente n. 196, pari al 9,20% delle pratiche trasmesse a livello Regionale.

Ripetiamo qui di seguito una sintesi delle pratiche relative all'anno 2012.

PRATICHE POR PUGLIA 2007/2013 ANNO 2012 - TITOLO II ORDINARIO

Numero pratiche avviate	48
Importo totale pratiche avviate	6.644.352
Numero pratiche trasmesse telematicamente alle Regione	48

Nell'ambito del POR Puglia 2007/2013, limitatamente al programma regionale di agevolazioni (Titolo II Regolamento 36/09 Turismo Regione Puglia) destinato a sostenere progetti di investimento effettuati dalle imprese turistiche, la Banca ha av-

1

2

3

4

5

6

61



viato nel periodo dal 2010 al 2012 l'istruttoria di 52 pratiche, pari al 21% del totale delle pratiche in essere a livello regionale, per un importo complessivo di euro 28.450.694, pari al 24% del totale delle pratiche presentate dalle Banche accreditate c/o la Regione Puglia.

Passando poi al settore agrario è proseguita l'attività di rilascio di attestazioni idonee ad assicurare la partecipazione alle agevolazioni del POR Puglia. La Banca nell'anno 2012 ha inoltre erogato finanziamenti agrari di meccanizzazione e conduzione come in appresso riepilogato.

PRATICHE AGRARIE - ANNO 2012	Numero	Importo
Prestiti meccanizzazione agricola	7	894.000
Prestiti di conduzione e spese di lavorazione	226	6.447.740
Totale	233	7.341.740

Sono state, inoltre, presentate 40 richieste di ammissione ai benefici del Fondo di Garanzia per le PMI gestito dal Mediocredito Centrale Spa. In dettaglio le pratiche deliberate.

PRATICHE CON GARANZIA DEL FONDO MCC - ANNO 2012		
Numero pratiche trasmesse al Comitato del Fondo MCC		40
Importo totale pratiche		€.10.329.000
Percentuale del numero di richieste con esito positivo		76,5%

Al 31/12/2012 risultavano in essere 200 finanziamenti assistiti dalla garanzia del Fondo per un importo complessivo di euro 50.000.000 circa.

In dettaglio le pratiche deliberate dalla Banca con la garanzia diretta SGFA (settore agricoltura):

PRATICHE CON GARANZIA DIRETTA SGFA - ANNO 2012		
Numero pratiche trasmesse		1
Importo totale pratiche trasmesse		180.000

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

- di finanziamenti dedicati alla realizzazione di impianti fotovoltaici, correlati a richieste di contributi al Gestore Servizi Energetici (GSE). Nel corso del 2012 sono state deliberate 184 nuove pratiche di finanziamento per complessivi 10,79 milioni di euro;
- di finanziamenti destinati alla realizzazione di complessi edilizi per finalità abitative, con conseguente gestione nel corso del 2012 di 74 pratiche per un accordo complessivo di 116 milioni di euro di cui circa 85 milioni erogati su SAL.

RELAZIONE SOCIALE

La Banca, ai sensi dell'art. 8, comma 4, del Decreto Legge n. 70 del 13 maggio 2011 che ha introdotto la nuova disciplina dei "Titoli di Risparmio per l'Economia Meridionale" (TREM) con l'obiettivo di favorire il riequilibrio territoriale dei flussi di credito per gli investimenti a medio lungo termine delle piccole e medie imprese (PMI) del Mezzogiorno e sostenere progetti etici nella stessa area geografica, ha emesso obbligazioni TREM per 57,80 milioni di euro per lo sviluppo del credito verso le PMI (imprese che occupano meno di 250 persone, il cui fatturato annuo non supera i 50 milioni di euro oppure il cui totale di bilancio annuo non supera i 43 milioni di euro) con ritenuta fiscale agevolata per i clienti sottoscrittori.

Nell'ambito del catalogo prodotti della Banca di seguito le principali novità commerciali introdotte nel 2012.

Il focus sulla nuova raccolta, iniziata nel 2011, ha raggiunto la sua maturità nel 2012 con edizioni mensili del prodotto **Alto Rendimento** che hanno permesso di catalizzare l'attenzione della Rete e dei Clienti su prodotti semplici, deposito a risparmio vincolato e certificato di deposito, e con tassi in linea con i competitors più attivi.

Il decreto "Salva Italia" ha previsto, tra le numerose misure, anche l'abbassamento del limite di pagamento in contanti sino a 1.000 euro. Per gestire tale momento e con la finalità di offrire servizi a basso costo, la gamma dei conti correnti BPP si è arricchita del **Conto Stipendio**, dedicato ad accogliere l'accredito di emolumenti. Il conto nato con caratteristiche di semplicità e di essenzialità nei contenuti, è completamente gratuito e include anche una carta di debito.

Il conto ha permesso di sopperire alle numerose richieste pervenute da clienti e filiali e ha rappresentato una concreta risposta alle nuove regole normative.

In adempimento delle previsioni contenute nella Convenzione tra il Ministero dell'economia e delle finanze-Dipartimento del Tesoro, la Banca d'Italia, l'Associazione Bancaria Italiana, Poste Italiane S.p.A., e l'Associazione Italiana Istituti di pagamento e di moneta elettronica (A.I.I.P.), la Banca nel corso del 2012 ha realizzato il **Conto di Base** che rispondesse alle seguenti finalità:

- inclusione nell'offerta di un numero adeguato di servizi e operazioni, compresa la disponibilità e gratuità di una carta di debito;
- struttura di costi semplice, trasparente, facilmente comparabile;
- livello di costi coerente con la finalità di inclusione finanziaria;
- gratuità del conto per le fasce di clientela socialmente svantaggiate.

Il Conto di Base è dedicato esclusivamente a persone fisiche che utilizzano il conto in qualità di "consumatore". L'offerta è riservata:

- ai già Clienti della Banca, purché rientranti nelle categorie previste dalla convenzione;



ph. Giuliana Portone

- ai Clienti con un reddito ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) annuo inferiore ad euro 7.500, ai quali il conto corrente è offerto senza spese e con l'esenzione dall'imposta di bollo,
- agli aventi diritto a trattamenti pensionistici fino a 1.500 euro mensili lordi, per i quali è prevista una duplice scelta: un conto di base "arricchito" con un numero maggiore di operazioni incluse nell'offerta o, in alternativa, la gratuità delle spese di apertura e di gestione dei conti di base, ma con un'operatività limitata.

La vendibilità di Conto Stipendio è cessata successivamente al rilascio del Conto Corrente di Base.

In Italia l'utilizzo di strumenti di pagamento alternativi al contante rimane ancora piuttosto limitato rispetto ad altri Paesi europei nonostante il significativo incremento nella diffusione del numero di carte di pagamento.

Caratteristica peculiare del mercato Italiano è l'importante crescita delle carte prepagate, strumento apprezzato sinora soprattutto da coloro che non hanno flussi di reddito stabile.

Le modifiche normative intervenute negli ultimi mesi, l'abbassamento al limite di utilizzo del contante, l'obbligo di pagamento di stipendi e pensioni per importi pari o superiori a 1.000 euro tramite accredito su conto corrente o carte prepagate, segnano però un passaggio importante verso la diffusione nell'uso della monetica (la moneta virtuale) in cui l'Italia presenta gap (o meglio, margini di crescita) rispetto alla media Europea.

La carta prepagata con codice IBAN si inserisce nel contesto descritto come un ulteriore e importante tassello che arricchisce la gamma d'offerta della nostra Banca proponendosi a quel segmento di mercato che sinora ha preferito l'utilizzo del contante.

RELAZIONE SOCIALE

La nuova Carta Conto R*Energy (RI-Energy), carta ricaricabile dotata di codice IBAN, nasce dalla collaborazione tra Banca Popolare Pugliese, CSE e Key Client. Permette di effettuare le operazioni dispositive (pagamenti, bonifici) e accrediti tramite gli applicativi più evoluti (Internet, ATM) mantenendo anche la possibilità di movimentazione direttamente dallo sportello bancario. La carta può anche essere utilizzata per gli acquisti online qualora il Cliente abbia la necessità di predefinire le soglie di spesa.

Nel complesso, l'offerta di soluzioni basiche rappresentate da Conto Stipendio, Conto di Base e Carta R-Energy hanno raggiunto il 5% del totale dei conti correnti in essere, con giacenze medie complessive di circa 8,5 milioni, non remunerate.

Nell'intento di vivacizzare il comparto della monetica, nel 2012 è stata avviata l'iniziativa "**Buon compleanno!**". Rivolta a Clienti selezionati, sprovvisti di carta di credito ma con profilo di particolare aderenza al prodotto, si sostanzia nell'invio di un cartoncino di auguri in occasione del compleanno del cliente stesso.

L'azione di mailing si presenta come un'attenzione particolare e inaspettata nei confronti del destinatario in occasione di una ricorrenza che, di norma, si condivide con parenti e amici.

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

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

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

1

2

3

4

5

6

65

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

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

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

Al riguardo l'Ufficio reclami della Banca, collocato all'interno della Funzione di Conformità, risponde ai clienti che abbiano formulato reclami in forma scritta, anche tramite mail. Lo stesso Ufficio cura la difesa della Banca innanzi all'Ombudsman Bancario e all'ABF e provvede a quanto necessario per le risposte alle richieste formulate dal Prefetto e da Banca d'Italia che conseguono agli esposti dei clienti.

Il numero e la natura dei reclami nel 2012 non hanno evidenziato situazioni di criticità nei processi per le quali la Banca non abbia adottato o non stia valutando di adottare azioni di mitigazione.

I reclami pervenuti alla Banca nel corso del 2012, escluse le reiterazioni, sono 193 così ripartiti:

Numero reclami pervenuti	2011	2012	Variazioni %
Reclami tradizionali	191	182	-4,71
<i>di cui</i>			
<i>reclami su anatocismo</i>	12	19	58,33
Reclami SIM	21	11	-47,62
<i>di cui</i>			
<i>reclami SIM per titoli in default</i>	9	2	-77,78
Totale reclami	212	193	-8,96

RELAZIONE SOCIALE

I reclami risolti totalmente a favore del cliente sono stati 75 e quelli risolti parzialmente in favore del cliente 26 per un totale di 101 reclami risolti positivamente pari al 52,33% del totale.

Sono, inoltre, pervenute 26 reiterazioni; in relazione a tali fattispecie si segnala che 5 posizioni sono state risolte totalmente a favore del cliente e 3 parzialmente a favore del cliente.

Si segnalano: 8 ricorsi all'Arbitro bancario e finanziario, 1 ricorso all'Ombudsman, 18 esposti alla Banca d'Italia dei quali 6 non preceduti da reclamo e 2 riferiti a reclami pervenuti nel 2011, e 2 ricorsi al Prefetto.

Con riguardo alla tipologia di clientela coinvolta, 159 sono pervenuti da privati, 12 da clienti intermedi e 22 da altri². Per quanto riguarda i servizi oggetto dei reclami, i più numerosi hanno riguardato i conti correnti (46) e il credito al consumo (43).



ph. Nello Wrona

Il Consorzio Patti Chiari, a cui la Banca ha aderito nel 2003, ha deciso di monitorare nel corso del 2012 alcuni degli Impegni per la Qualità attraverso la tecnica del "cliente misterioso" (Mystery Shopping) cioè di un soggetto opportunamente incaricato che si presenta, presso alcune filiali delle banche consorziate, nelle vesti di un comune cliente in cerca di informazioni circa determinati servizi offerti.

Tramite questa indagine, il "Mystery Shopping" rileva la proattività della Banca nell'offerta dei servizi connessi agli "Impegni per la Qualità" PattiChiari, fornendone una valutazione alla luce di tre possibili riscontri:

1. proposizione spontanea da parte del personale della Banca;
2. proposizione su sollecitazione da parte del personale della Banca;
3. nessuna proposizione.

I risultati sono stati forniti al Comitato di Consultazione PattiChiari e alle maggiori Associazioni dei consumatori accreditate presso il Consorzio PattiChiari e che con questo hanno relazioni istituzionali.

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

5.4 Banca Popolare Pugliese e Fornitori

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

La Banca nella scelta dei fornitori tiene conto:

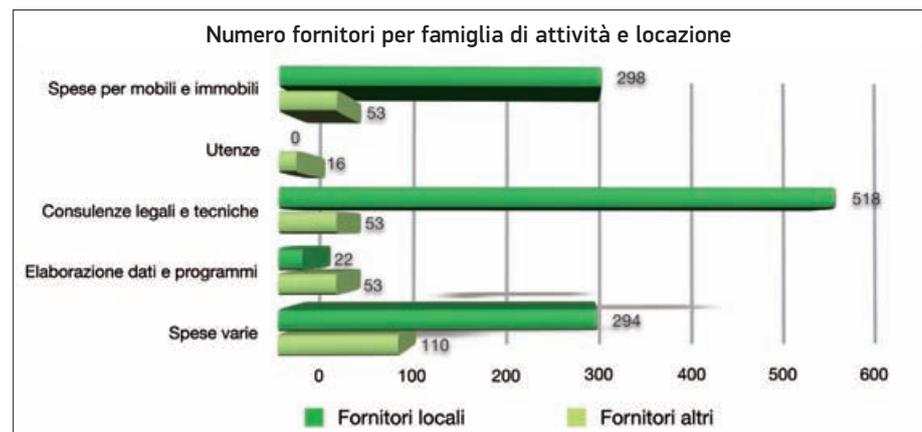
- dell’impegno dell’azienda fornitrice a rispettare le norme sulla salvaguardia e tutela dell’ambiente, sulla contrattazione collettiva e sicurezza sul posto di lavoro;
- della capacità di far fronte, in funzione della natura del servizio, agli obblighi di riservatezza.

EC6

Il processo di selezione dei fornitori e la gestione degli acquisti della Banca sono improntati all’eliminazione degli sprechi, alla sobrietà, al rispetto dei principi di trasparenza ed equità, integrità morale e professionale.

La Banca favorisce i fornitori locali contribuendo così allo sviluppo dei sistemi socio-economici di insediamento.

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



Al 31 dicembre 2012 i fornitori della Banca erano **1.417**. I costi sostenuti ammontano a circa 50,58 milioni di euro di cui circa **21** milioni di euro, escludendo il Consorzio Servizi Bancari, pari al **79,89%** del fatturato totale, è riferito ad aziende del territorio di insediamento.

Come già riferito in passato, la strategia della Banca resta quella di concentrare le sue attività al “core business” esternalizzando le altre. In particolare, nel setto-



RELAZIONE SOCIALE

re tecnico degli immobili le consulenze per progettazione “esecutiva” vengono affidate a tecnici esterni accreditati, ma sempre su soluzioni progettuali già individuate dall’Ufficio Tecnico interno. I lavori di allestimento vengono assegnati, previa gara, ad aziende specializzate nel settore “chiavi in mano”. L’ufficio tecnico della Banca controlla e verifica i parametri ergonomici riferiti agli ambienti di lavoro nonché gli aspetti di decoro degli spazi interni. I piccoli interventi di manutenzione ordinaria sull’arredamento vengono affidati a maestranze locali.

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

Azienda	Servizio offerto	Certificazione di qualità	Certificazione ambientale
Aniv	Sicurezza	IMQ	
Campus S.r.l.	Sicurezza	Iso 9001-2000	
Cespro S.r.l.	Ingegneria di Sicurezza	Iso 9001	
CiCrespi S.p.A.	Macchine contazione	Iso 9001-2000	
EL.MO. S.p.A.	Impianto di allarme	Iso 9001	
Ivri	Sicurezza	Iso 9002	
Kubico S.r.l.	Ristrutturazioni	Iso 9001	Iso 14001
Mastandrea Tommaso	Sicurezza	Iso 9001	
MCM Neon S.n.c.	Insegne luminose	Iso 9002	
Saima	Sicurezza	Iso 9001	
Sveviapol S.r.l.	Sicurezza	Iso 9001-2000	
Velialpol	Sicurezza	Iso 9002-94	

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

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



ph. Donato Giorgino

1

2

3

4

5

6

69

5.5 Banca, istituzioni pubbliche e sistema finanziario

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

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

Nel corso del 2012 il contributo della Banca al sistema pubblico è stato di circa 31,08 milioni di euro, di cui 6,05 milioni di euro ad enti locali e 25,03 milioni di euro allo Stato.

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

Imposte, tributi e tasse (Stato)	
IRES	7.507.785
Imposte sostitutive delle imposte dirette	10.326.808
Imposte di bollo	6.187.742
Imposte sostitutive indirette	1.010.914
Totale	25.033.249

Imposte, tributi e tasse (Enti Locali)	
IRAP	4.954.323
Imposta Comunale sugli immobili	502.837
Altri tributi a carattere locale	590.438
Totale	6.047.598

In tabella è riportata l'agevolazione prevista dalla normativa tributaria di cui ha usufruito la Banca nel corso del 2012:

Agevolazioni fiscali ricevute (euro/000)			
Agevolazione	Importo deduzione	Aliquota	Beneficio fiscale
Aiuto per la Crescita Economica	1.410	27,50	388
Totale	1.410		388

La Banca ha realizzato il progetto di reingegnerizzazione del Servizio Tesoreria e Cassa Enti, che si sostanzia nel graduale accentramento della totalità delle attività di Back Office presso una specifica Funzione collocata nella Direzione Ammi-

RELAZIONE SOCIALE

nistrazione e Finanza. Il progetto risponde all'esigenza di rendere meno onerosi i servizi in questione e continuare i connessi servizi operativi, alleggerendo nel contempo le filiali di attività di tipo amministrativo.

In relazione all'obbligatorietà in capo alle scuole di adottare la gestione dell'Ordinativo Informatico per la trasmissione dei documenti di tesoreria, prevista dalla circolare del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca del 5 agosto 2011, a fine luglio 2012 è stato regolato e avviato il nuovo servizio di Internet Banking, nella versione più evoluta, denominato *Teso Web Sign*.

Il Teso Web Sign rappresenta l'ultimo tassello del processo di automazione dei rapporti con gli Enti gestiti dalla Banca, alla cui base vi è la parificazione della firma digitale alla firma tradizionale su carta.

Sui servizi di tesoreria la Banca ha ricevuto anche per il 2012 il *Certificato fisico di Conformità*, a seguito della verifica eseguita dalla società Det Norske Veritas (DNV).

Il mantenimento della certificazione rappresenta un importante traguardo per la realizzazione del sistema di gestione per la qualità basato su una serie di interventi, presso le strutture centrali e periferiche, finalizzati a garantire agli Enti, e ai loro interlocutori, il rispetto di determinati requisiti tecnici e formali nell'ottica della fidelizzazione della clientela, attuale o potenziale, basata sull'efficacia, l'efficienza e la massima competenza e professionalità.

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

È continuato, nel corso del 2012, lo scambio telematico delle informazioni, conformemente agli attuali obblighi di legge, al fine di contrastare attività criminose e illegali.

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

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

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

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

La Banca nel corso del 2012 ha effettuato operazioni di rifinanziamento presso la BCE (Longer-Term Refinancing Operations - LTRO).

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



ph. Stefano Barbarini

RELAZIONE SOCIALE

5.6 Banca Popolare Pugliese e Collettività

PERSONE

Distribuzione del valore aggiunto alla collettività	2011	2012
Beneficenza e liberalità esterne	181	156
Totale	181	156

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

- *Fondazione Carlo Valente Onlus*, costituita a Bari nel 2007 con lo scopo di promuovere la diffusione delle attività sportive per prevenire e combattere i disagi adolescenziali e giovanili;
- *“In Punta di Piedi”*, iniziativa assunta dall'omonimo Comitato, volta a potenziare l'impianto sportivo di Taviano (Le), dove si allena il giovane olimpionico Daniele Greco;
- *Festival della Dieta Med-Italiana*, manifestazione tenutasi a Lecce dal 24 al 27 maggio per diffondere la conoscenza delle peculiarità dei prodotti, dell'ittica e della buona cucina pugliese, dopo il riconoscimento da parte dell'Unesco della Dieta Mediterranea quale “patrimonio immateriale dell'umanità”.

La Banca ha concorso anche all'organizzazione o al sostegno di altri eventi, che hanno contribuito a diffondere e rafforzare la conoscenza del patrimonio artistico e culturale pugliese.

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

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

A tal riguardo va ricordata la pubblicazione di *“Volare d'Infinito Canto - Omaggio a Domenico Modugno”*, l'apprezzata raccolta di cinquanta immagini connesse analogicamente al testo della canzone dell'artista nato a Polignano a Mare (Ba) ma sampietrano d'adozione (in quel comune infatti trascorse buona parte della sua giovinezza), come di San Pietro Vernotico (Br) è anche l'autore delle foto, l'arch. Michele Coccioli, che all'innata passione della fotografia ha aggiunto da quasi un trentennio quella della progettazione bancaria e direzione cantieri all'interno della “Popolare Pugliese”.

Grande successo di critica e di pubblico ha riportato pure il ciclo di manifestazioni organizzato dall'Amministrazione comunale di Parabita e dalla Banca per ricor-

dare nel decennale della scomparsa del pittore e scultore Rocco Coronese la figura e le opere dell'illustre concittadino (progettò, fra l'altro, il Parco comunale e la relativa fontana), nonché la sua instancabile caparbia di promotore culturale, che per molti anni si spese, fino a vederne l'effettiva realizzazione, a favore della fondazione del "Museo del Manifesto".

Ma vi è anche un'altra ragione che ha spinto la Banca a sostenere questa iniziativa: il prof. Rocco Coronese nel 1982 realizzò il marchio della Banca Popolare Sud Puglia, una delle due costole da cui è scaturita nel 1994 l'odierna Popolare Pugliese.

La Banca ha contribuito alla realizzazione del film "Vive le Rock" prodotto da Sapietta Film Srl e interamente girato a Lecce e provincia con una troupe di quindici giovani messapi. Il film racconta la musica rock vista dall'estrema periferia, il Salento, dell'Occidente.

Tale contributo testimonia il forte legame della Banca con il territorio e l'attenzione per i nuovi fermenti culturali che lo attraversano.

Ricordiamo inoltre, anche in questo caso a mero titolo esemplificativo, il supporto offerto dalla Banca a sostegno di iniziative culturali:

- *Criminalità organizzata ed economia in Puglia*, progetto triennale di ricerca, studio e analisi dei fenomeni criminali e delle connessioni con l'economia promosso dal Dipartimento Giuridico delle Istituzioni, Amministrazioni e Libertà dell'Università degli Studi di Bari e dal Centro Studi sul Rischio dell'Università del Salento;
- *Etica e Deontologia*, serata di studio e approfondimento, tenutasi in Gallipoli il 15 giugno presso il Teatro Tito Schipa e organizzata dall'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Lecce unitamente alla Fondazione Messapia;
- *L'Europa del Diritto: i Giudici e gli Ordinamenti*, convegno organizzato per il 27/28 aprile in Lecce dal "Comitato per la formazione degli studiosi amministrativisti salentini";
- *Sorrento Meeting 6/7 luglio 2012: "Mezzogiorno d'Europa e Mediterraneo nella bufera - i Giovani nuovi argonauti"*, incontro internazionale organizzato nella cittadina campana dell'Osservatorio Bancario Italiano;
- *La crisi d'impresa nell'attuale contesto socio economico: strategie e strumenti di risanamento* e *"Il territorio come giacimento di vitalità per l'impresa"*, due convegni dell'Università del Salento, Dipartimento di Scienze dell'Economia, tenutisi in Lecce rispettivamente il 5 settembre e il 18/19 ottobre;
- *Swing Big Band*, concerto diretto da Luigi Bubbico, tenutosi il 29 giugno presso il Teatro Romano del capoluogo salentino per festeggiare l'inaugurazione della nuova sede del Fondo Ambiente Italiano (FAI);
- *Fotoquadriamo*, VI edizione del concorso fotografico organizzato dall'Associazione Culturale "Photosintesi" di Casarano (Le).

RELAZIONE SOCIALE

Solidarietà

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

Tra queste iniziative:

- *Emporio Solidale*, il progetto pensato e voluto dalla Caritas diocesana e dalla Comunità Emmanuel per venire incontro alle famiglie povere di Lecce; il progetto ha portato alla creazione di un supermercato di oltre 500 mq, realizzato sulla strada provinciale Lecce-Novoli, dove è possibile reperire gratuitamente generi di prima necessità "a misura di famiglia", per arginare una situazione che negli ultimi anni si è trasformata in una vera e propria emergenza sociale;
- *CuoreAmico*, il progetto di solidarietà che ha consentito in dodici edizioni di raccogliere 4.241.683,68 euro interamente devoluti a favore di oltre 521 bambini salentini, interessati da infermità invalidanti e bisognevoli di un costante intervento assistenziale. L'apporto che la Banca e i suoi dipendenti assicurano all'iniziativa è fondamentale per il conseguimento degli obiettivi di volta in volta prefissati. Anche quest'anno, nonostante il perdurare delle avverse condizioni socio-economiche nazionali, avvertite ancor più pesantemente nei nostri territori, la raccolta dei fondi effettuata è stata di tutto rilievo. A tal riguardo va ricordato che la Banca ha deciso di dar vita, attraverso la costituzione di una specifica Fondazione, ad una propria e autonoma iniziativa di solidarietà.

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

Sport

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

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

Finalità del progetto è di incrementare la presenza e l'offerta di vela nel mondo scolastico al fine di instaurare e accrescere una cultura marinara con particolare riferimento alla comprensione e rispetto dell'ambiente.

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

Ormai storico il fiancheggiamento della nostra Banca alla regata Brindisi-Corfù che, giunta ormai alla venticinquesima edizione, rappresenta un evento sportivo a carattere internazionale di primissimo piano per l'importanza sempre crescente che nel tempo ha acquisito.

Della "Brindisi-Corfù" ci piace l'idea della vela come strumento di antichissima tradizione per l'incontro fra i popoli che si affacciano sul Mediterraneo. A questa valenza simbolica, si affianca il valore sportivo della manifestazione che, con oltre cento imbarcazioni pronte a salpare, è oramai considerata la più importante regata d'altura dell'Adriatico, sia per numero di partecipanti che per difficoltà tecniche.

La regata abbina alla sfida sportiva quella della solidarietà: il Programma Alimentare Mondiale, agenzia delle Nazioni unite, ha partecipato alla regata sponsorizzando una barca. Nelle sette partecipazioni del Pam alla Brindisi-Corfù, inoltre, sono stati raccolti fondi che hanno sfamato 150mila bambini.

La regata del 2012 è stata dedicata al Corno d'Africa colpito da una terribile siccità. Le insegne della solidarietà e dell'emancipazione sociale sono state alzate da tre barche delle associazioni Alba Mediterranea di Lecce e l'Aquilone di Galatina, che sono state portate in regata da equipaggi di giovanissimi affidati alle comunità alloggio e da disagiati psichici.

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

Istruzione e giovani

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

L'educazione finanziaria, sotto il marchio **BPP Educational**, ha avuto anche quest'anno ottima diffusione. Con questo marchio la Banca ha collaborato con ABI per l'organizzazione e l'attuazione di un road show di tre giornate per la sensibilizzazione, in un momento di crisi, verso le principali problematiche e servizi finanziari. L'evento ha interessato un vastissimo pubblico intercettato in un grande centro commerciale di Lecce e un nutrito numero di studenti delle scuole elementari / medie.

L'evento si è concluso con un convegno organizzato per gli stakeholders locali a tema dell'Economia che ha raccolto oltre cinquecento partecipanti, oltre alle principali autorità locali.

Sempre rilevante il successo di **Play Bpp**, l'unità didattica verso gli studenti maturandi, già diffuso nelle scuole di tutte le province pugliesi che quest'anno ha

RELAZIONE SOCIALE

avuto un'interessante replica, con la partecipazione di oltre centocinquanta studenti in un Istituto superiore della provincia milanese, con il patrocinio della provincia di Milano, del comune di Parabiago e in collaborazione con ABI.

Bpp Educational ha, inoltre, organizzato un convegno “*Disposizioni Antiriciclaggio per i Professionisti: Controlli e novità. Responsabilità: sanzioni amministrative e penali*” che ha visto la partecipazione, in qualità di relatori, di due membri del gruppo di lavoro che ha redatto il testo del decreto legge che norma questa materia. La presenza dei vertici della magistratura leccese e della guardia di Finanza provinciale, hanno completato il quadro dei relatori. L'evento ha goduto di un largo favore di pubblico costituito principalmente da Dottori Commercialisti e Avvocati che hanno dibattuto a lungo la materia in un contraddittorio vivace e costruttivo.

Continua l'attività di Bpp Educational, sul fronte televisivo con la produzione, ormai biennale, del format “Costruiamo Economia” una rubrica di servizio, settimanale, trasmessa e replicata sulle emittenti del gruppo Rama in coda ai telegiornali.

Cresce la collaborazione e la sinergia con l'Università del Salento. Per il terzo anno consecutivo, la nostra Banca ha premiato i migliori ricercatori dell'Università del Salento, selezionati per ogni facoltà da una commissione interna all'Ateneo, assegnando loro una borsa di studio. L'impegno della Banca destinato a reiterarsi, vuol essere un significativo gesto di incoraggiamento verso lo sviluppo delle idee e delle migliori eccellenze di questo territorio.

La nostra Banca, sempre molto vicina al mondo accademico, ha finanziato le borse di studio concesse e i giovani ricercatori sono stati premiati dal Direttore Generale dott. Vito Primiceri. In particolare, poi, la borsa di studio concessa al miglior ricercatore per le materie economico giuridiche, è intitolata al fondatore della Banca, il compianto dott. Giorgio Primiceri.

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

Nel corso del 2012 sono stati attivati 31 (28 nel 2011) stage formativi, in collaborazione con università di tutta Italia e società organizzatrici di Master. In un periodo come quello che sta attraversando il nostro Paese, con l'attuale dinamica occupazionale in fase di continua involuzione a causa della crisi economica, l'esperienza derivante dagli stage formativi, che Banca Popolare Pugliese ogni anno riserva a numerosi neo-laureati del territorio pugliese e non, continua ad essere positiva sia per i tirocinanti stessi, in quanto rappresenta un utile approccio al mondo del lavoro e un'opportunità per acquisire competenze e sviluppare capacità, sia per la Banca in quanto ha modo di verificare le potenzialità dei ragazzi e, quindi, eventualmente inserirli in percorsi di sviluppo professionale.

1

2

3

4

5

6

77



ph. Pierpaolo D'Aquino

AMBIENTE

La crescente attenzione verso le problematiche ambientali ha indotto la Banca a dare il proprio contributo per uno sviluppo sostenibile che non comprometta la capacità delle generazioni future di soddisfare le proprie esigenze.

Gi obiettivi strategici della Banca Popolare Pugliese sul tema ambientale possono riassumersi in:

- uso razionale delle risorse tramite un'attenzione all'efficienza energetica, un consumo consapevole di carta, la riduzione dei consumi idrici;
- gestione ottimale dei rifiuti tramite la raccolta differenziata. Tutti i materiali dismessi dalle filiali e altre unità organizzative sono destinati alle discariche autorizzate (materiale cartaceo, cartucce toner esauste, nastri consunti, altri materiali utilizzati per la logistica interna, cartoni di archivio). La Banca nell'acquisto di attrezzature, strumenti di lavoro e beni di consumo predilige quelli con un minore impatto ambientale;
- controllo degli impatti indiretti attraverso sistemi di approvvigionamento che riducono gli impatti ambientali, promuovendo la diffusione della gestione ambientale anche presso i soggetti con cui la Banca interagisce;
- divieto di fumo operativo in tutti i locali della Banca.

In linea con tali obiettivi sono state realizzate nel tempo una serie di iniziative concrete.

La crescente attenzione alla tematica ambientale è testimoniata dall'adesione al Consorzio ABI Energia; trattasi di un organismo senza scopo di lucro per l'erogazione di servizi nell'ambito del settore energetico e polo di ricerca e formazione per ottimizzazione dell'efficienza energetica;

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

EN1 - Materie prime utilizzate in Kg		
Carta		
Carta acquistata dalla Banca		109.382
di cui		
	<i>per usi interni</i>	97.846
	<i>per usi esterni</i>	11.536
Carta usata dagli outsourcers		169.892
di cui		
	<i>per usi interni</i>	15.000
	<i>per usi esterni</i>	154.892
Metodo di sbiancamento		
	<i>Carta ECF (Elemental Chlorine Free)</i>	-
	<i>Carta TCF (Totally Chlorine Free) Kg</i>	69.435
Toner		5.177
Cartucce		95
	Totale	284.546

RELAZIONE SOCIALE

EN3 - Consumo flotta auto		Benzina	Gasolio
Consumi auto ad uso strumentale di cui			
	<i>litri</i>	1.238,53	21.842,53
	<i>gigajoule</i>	40,20	787,03
Consumi auto ad uso promiscuo di cui			
	<i>litri</i>		58.252,81
	<i>gigajoule</i>		2.098,61

EN4 - Consumo energia			
Consumo totale di energia indiretta da fonte primaria non rinnovabile			
		Kwh	6.465.841
		gigajoule	23.277

EN8 - Prelievo di acqua		
Acqua in mc		13.424
Numero edifici che utilizzano impianti di condizionamento ad acqua		98

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

Nell'ambito delle iniziative intraprese dalla Banca a sostegno delle fonti di energia rinnovabile, in particolare del fotovoltaico, si segnala l'erogazione di credito tramite il **Conto Energia**. La Banca ha compreso che la tecnologia solare fotovoltaica rappresenta l'innovazione tecnologica delle energie rinnovabili per la capacità di trasformare l'energia solare in energia elettrica in modo pulito e sostenibile per l'ambiente.

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

1

2

3

4

5

6

79

BANCA E MEDIA

“Tutti gli interventi di comunicazione esterna sono preventivamente autorizzati dalla Banca.

I dipendenti che dovessero comparire ad incontri, riunioni o manifestazioni pubbliche, ove a ciò non autorizzati dal Direttore Generale, lo fanno a titolo esclusivamente personale e sotto la propria responsabilità e, comunque, non possono utilizzare nome e marchio della Banca”.

Potenziando la *comunicazione* la Banca fa conoscere al mercato la sua azione dinamica.

L'attività aziendale di comunicazione, nel corso dell'esercizio 2012, si è avvalsa dei principali mezzi di comunicazione presenti sul territorio presidiato.

La pubblicità di prodotto privilegia mezzi di grande visibilità e a basso costo. La Banca privilegia le affissioni statiche in tutto il territorio di insediamento e quelle dinamiche su autobus urbani a Bari/Lecce/Brindisi rispetto a mezzi più tradizionali e costosi.

La Banca comunica con le imprese con l'*advertising* tradizionale, ma soprattutto offrendo consulenza di settore. Le attività più incisive verso l'imprenditoria, infatti, sono legate all'approfondimento di tematiche specifiche relative alle novità di tipo finanziario e/o normativo.

Attraverso l'editoria, la Banca divulga gli eventi più importanti della vita sociale. I rapporti con la carta stampata privilegiano le testate pugliesi di livello nazionale e locale con le quali, oltre alle inserzioni pubblicitarie, è attivo un accordo per la fornitura delle news che scorrono su tutti i monitor pubblicitari presenti nelle filiali.

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

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

Nel corso dell'esercizio 2012 sono stati presentati spot pubblicitari sulle diverse emittenti e sulle reti radiofoniche.

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

RELAZIONE SOCIALE

BANCA E COMUNITÀ VIRTUALE

La comunità virtuale è ormai da anni in continua crescita per:

- volontà della Banca di rendere il cliente indipendente nello svolgimento di alcune operazioni particolarmente semplici come bonifici, pagamento bollettini postali, ricariche telefoniche, ricarica carte prepagate;
- necessità di offrire al cliente che si reca in Filiale una consulenza ad hoc e servizi con un più alto valore aggiunto;
- consapevolezza del cliente che gestire il proprio rapporto bancario direttamente da casa e/o dall'ufficio è sicuramente un grande vantaggio in termini di costi, di tempo e di comodità.

I dati andamentali degli ultimi anni mostrano una forte crescita dell'utilizzo dispositivo nel comparto Internet banking (+48,03%) e una buona ripresa dell'utilizzo del Trading on-line (+23,96%) e del Remote Banking.

L'ampliamento delle funzionalità del prodotto Internet ha permesso una più efficace segmentazione della clientela imprese e un riposizionamento della stessa verso servizi più adatti alle esigenze aziendali: il servizio Remote è richiesto da quelle aziende medio/grandi, spesso multibancarizzate, che desiderano riscuotere i loro crediti on line con strumenti come Ri.Ba. o RID.

Per quanto riguarda il Trading, si nota una buona ripresa dell'operatività rispetto all'anno scorso grazie ad una rinnovata fiducia nei mercati da parte degli utilizzatori del servizio per quanto non siamo ancora ritornati ai livelli del 2009.

In sintesi, la situazione evidenzia un incremento pari al 20,55% delle operazioni dispositive effettuate tramite canale telematico.

	2009	2010	2011	2012	Variazione % (2012/2011)
Remote Banking	621.304	611.379	577.353	613.306	6,23%
Internet Banking	178.129	239.562	298.314	441.594	48,03%
Trading on line	26.797	22.192	18.647	23.114	23,96%
	828.239	875.143	894.314	1.078.014	20,55%

In quanto ormai attività consolidata, anche nel 2012 è proseguita l'attività di mailing per i servizi di banca telematica:

- sollecito di clienti "inattivi";
- "welcome" ai nuovi clienti di banca telematica;
- con possibile cross-selling ai clienti privati che sottoscrivono un c/c a canone privo del prodotto di banca telematica.

Il numero di contratti Internet banking è aumentato di circa 6.500 unità rispetto allo scorso anno; tuttavia la percentuale dei contratti attivi si è ridotta di quasi 2,5 punti passando all'86,84%:

Anno	Numero contratti	% contratti attivi
2009	18.086	87,00
2010	24.624	82,70
2011	26.801	89,30
2012	33.263	86,84

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

La Banca ha implementato le funzionalità dei prodotti del comparto Internet banking sia per il segmento privati sia per piccole/medie imprese che hanno beneficiato di nuova operatività come la visualizzazione del transato POS per ogni cassa, la consultazione dei depositi a risparmio e del piano di ammortamento dei finanziamenti, la possibilità di ricaricare le carte prepagate e le carte conto, il pagamento on line di tributi quali l'IMU sia a mezzo bollettino postale che modulo F24, solo per citare le implementazioni più significative.

A supporto della clientela di Banca telematica continua ad operare il Customer Care che fornisce assistenza telefonica in continua sinergia con le Filiali, i Gestori Imprese, i Promotori interni e gli Agenti di Banca telematica. Nell'anno 2012 il Customer Care ha gestito l'attività di assistenza per un totale di circa **61.000** chiamate (circa 6.000 in più rispetto allo scorso anno): il numero delle telefonate e il tipo di richiesta di assistenza pervenute attraverso il Numero Verde descrivono come stia cambiando il rapporto Banca/Cliente nel corso degli ultimi anni.

BANCA
POPOLARE
PUGLIESE

IMPE
GNI
DI
MI
GLIO
RA
MEN
TO

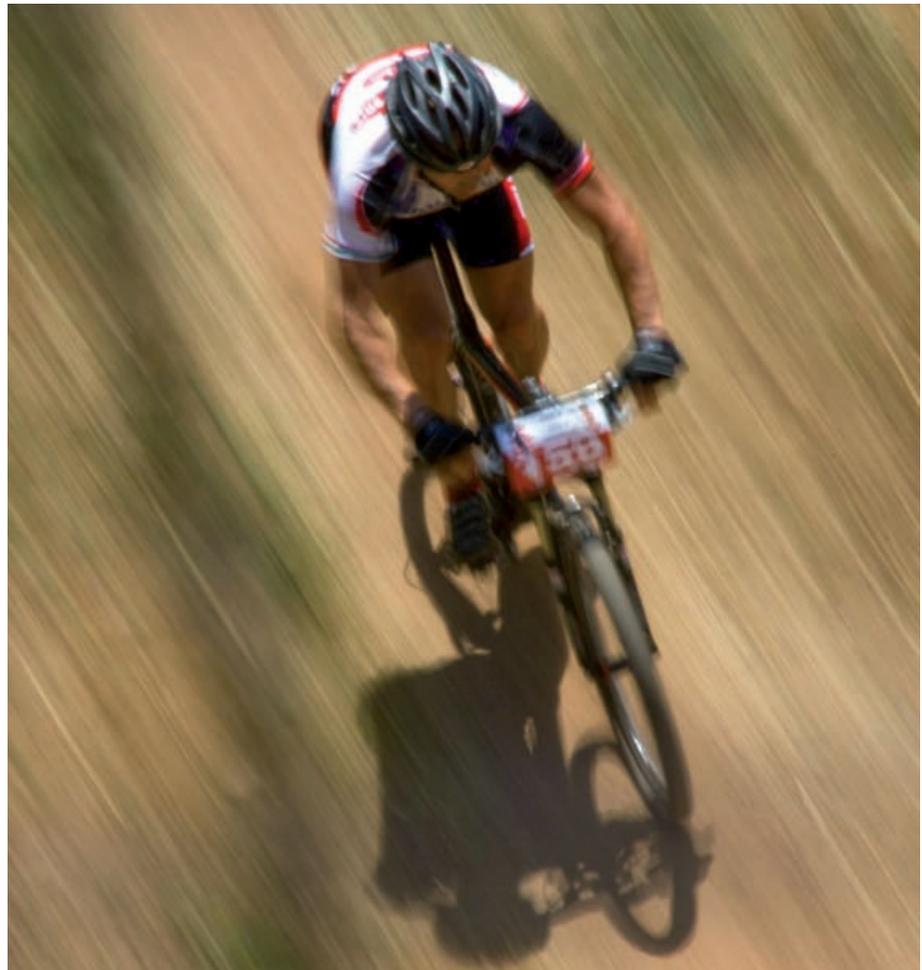
1
2
3
4
5
6

ph. Alessandro Rizzo

La Banca focalizzerà l'attenzione su:

Impegni 2013

- Evoluzione della raccolta e degli impegni ponendo la massima attenzione all'esigenze e al rapporto con la clientela.
- Maggiore sostegno alle imprese e alle famiglie.
- Maggiore forza all'azione sociale della Banca anche attraverso nuove forme d'intervento.
- Efficientamento operativo.



ph. Daniele D'Amato

IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

Questionario di valutazione del Bilancio Sociale 2012

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

A quale categoria di “interlocutori sociali” appartiene?

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

Quali capitoli del Bilancio Sociale sono stati maggiormente interessanti?
(al massimo 2 opzioni)

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

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

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



**Banca Popolare Pugliese
Soc. Coop. per Azioni**

Supervisione

Direttore Generale

Coordinamento

Direzione Amministrazione e Finanza

Funzioni coinvolte

Back Office

Comunicazione e Innovazione

Conformità

Contabilità e Bilancio

Crediti e Servizi alle imprese

Personale

Pianificazione e Controllo di Gestione

Segreteria Generale

Servizi Generali

Sviluppo Commerciale

BI
LAN
CIO
SO
CIA
LE
2012



Banca Popolare Pugliese

G3 **3.4**

Banca Popolare Pugliese

Società Cooperativa per Azioni

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

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

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

Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A166106

Capogruppo del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese

Iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari n. 5262.1

G3 **4.6**

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Associazioni cui la Banca aderisce: ABI, Associazione Nazionale

tra le Banche Popolari, Istituto Centrale Banche Popolari

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

www.photosintesi.it - info@photosintesi.it

Foto di copertina: Daniele D'Amato

Progetto grafico, editing e pre stampa:

Systema soluzioni editoriali avanzate

info@systemasea.it

Stampa: Editrice Salentina

Galatina (Lecce)

Aprile 2013

Banca Popolare Pugliese



300000

CLIENTI

Abbiamo i numeri per crescere insieme