



**BPP**

Banca  
Popolare  
Pugliese

# BILANCIO SOCIALE

Rendiconto della gestione  
responsabile  
per lo sviluppo  
sostenibile

**2008**





# BILANCIO SOCIALE

Rendiconto della gestione responsabile  
per lo sviluppo sostenibile

2008



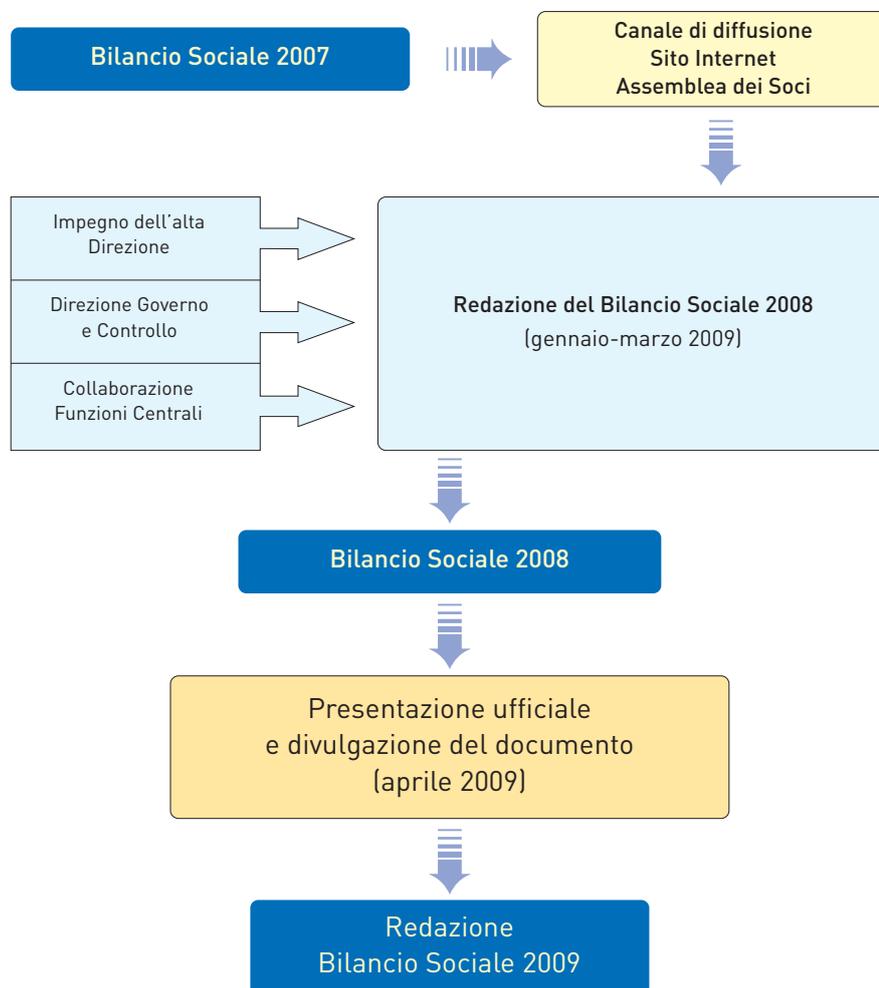
ph. Angelo Mangione

# Sommario

<b>1. Introduzione</b>	<b>5</b>
<b>2. Identità aziendale</b>	<b>9</b>
<b>3. Rendiconto (Produzione e distribuzione del valore)</b>	<b>23</b>
<b>4. Relazione sociale</b>	<b>29</b>
4.1 Banca Popolare Pugliese e Risorse umane	30
4.2 Banca Popolare Pugliese e Azionisti/soci	39
4.3 Banca Popolare Pugliese e Clienti	41
4.4 Banca Popolare Pugliese e Fornitori	46
4.5 Banca e Sistema finanziario, altre Istituzioni e Pubblica Amministrazione	47
4.6 Banca Popolare Pugliese e Collettività	50
Persone	50
Ambiente	55
Banca e media	57
Banca e Comunità virtuale	58
<b>5. Proposta di miglioramento</b>	<b>61</b>



ph. Simona Margarito



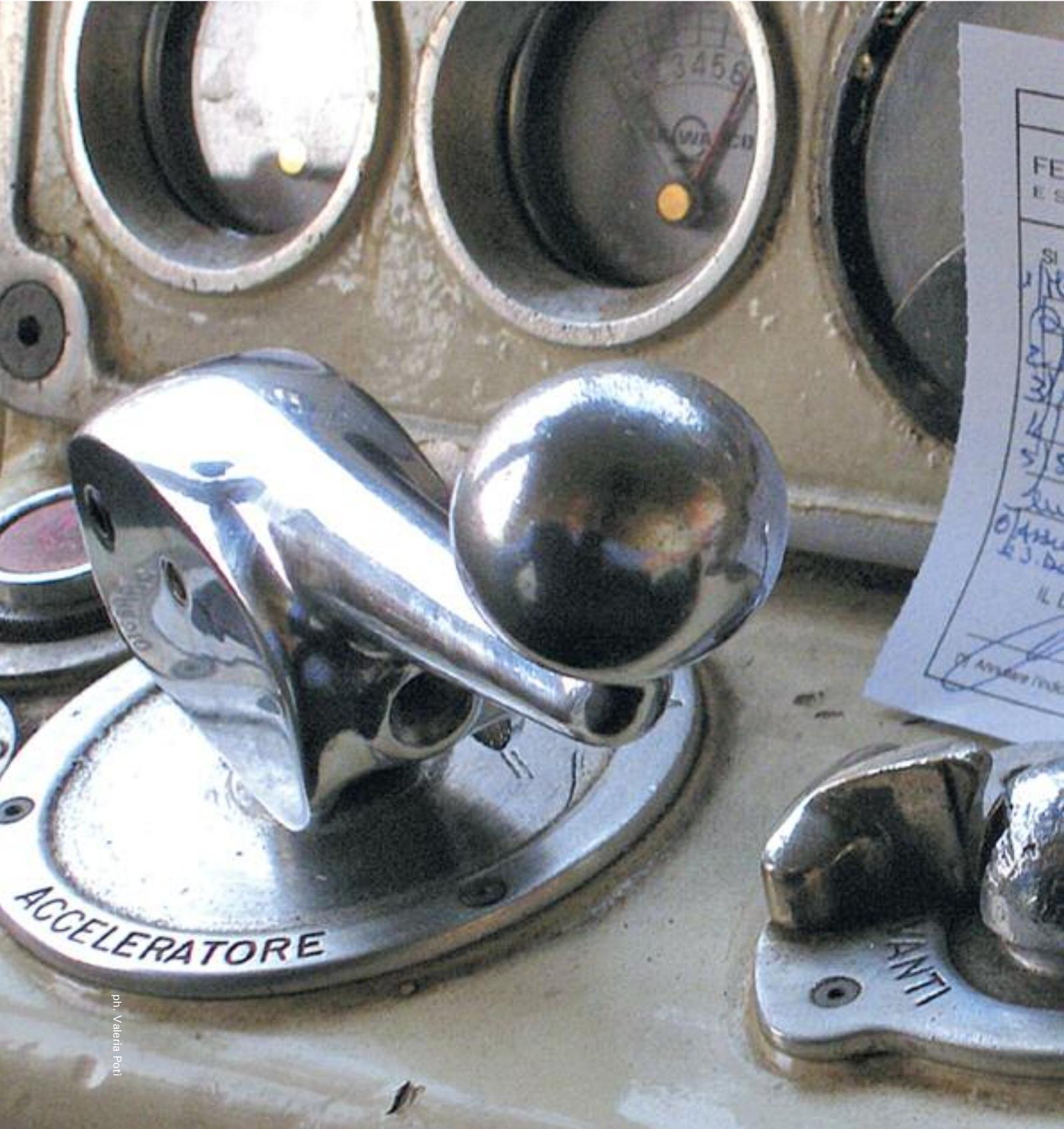
Il Bilancio Sociale 2008 della Banca Popolare Pugliese (di seguito anche "la Banca") è stato redatto in conformità alle linee guida "Principi di redazione del Bilancio Sociale" definite nel 2001 dal GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale). Si è anche tenuto conto delle indicazioni contenute nel documento ABI "il Rendiconto agli stakeholder una guida per le banche" del 2006. L'adozione dei nuovi principi contabili ha reso necessario riclassificare anche il Bilancio Sociale in chiave IAS/IFRS.

La Banca Popolare Pugliese ha redatto il primo bilancio sociale nel 1999 ad uso interno. Nel 2000 il bilancio sociale è stato presentato all'esterno. 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 31.12.2008

	Impegni del 2007	Stato di avanzamento	Azioni concrete e risultati del 2008 (confrontati con il 2007)
<b>PROFITTO</b>	1. Aumento del tasso di crescita degli <b>impieghi</b>	* * *	Crediti netti verso clientela +24,00% Mutui a clientela +13,62%
	2. Controllo dei costi e tenuta della redditività	* *	Rapporto costante tra spese amministrative/totale attivo 2,96%
	3. Crescita del <b>margin</b> e di interesse	* * *	Margine d'interesse +11,72%
<b>PERSONE</b>	4. Costituzione di un <b>comitato di gestione</b> responsabile per lo sviluppo sostenibile	*	Progetto in fase di realizzazione
	5. Adeguata ponderazione nel <b>budget</b> aziendale degli obiettivi aventi carattere sociale	*	Progetto in fase di realizzazione
	6. Avvio procedure che favoriscono il <b>dialogo</b> con i dipendenti	*	Progetto in fase di realizzazione
	7. Maggiore <b>sicurezza</b> dei prodotti telematici e assistenza tecnica efficiente	* * *	Continua costantemente l'attività di <b>migrazione al Token</b> per la clientela
	8. Maggiore <b>visibilità</b> all'esterno attraverso campagne di comunicazione	* * *	Lanciata la nuova iniziativa di educazione finanziaria <b>Play BPP</b> .
	9. Interventi a favore dei <b>soci</b>	* *	Al fine di facilitare l'intervento dei soci in Assemblea non è più richiesto il preventivo deposito della certificazione
	10. Maggiore sensibilità alle <b>esigenze del territorio</b>	* *	È continuata la gestione diversificata degli interventi sul territorio, consentendo di raggiungere un'ampia pluralità di soggetti e di obiettivi a carattere assistenziale, culturale e di utilità sociale
	11. Implementazione di strumenti destinati a <b>fasce deboli</b> della popolazione	* * *	Per l'attività di migrant banking, la Banca ha ricevuto il 24 ottobre 2008 il prestigioso premio " <b>Welcome Award</b> " assegnato dalla Fondazione Cassa di Risparmio e dal Centro Studi Etnica.
	12. Implementazione dei servizi telematici agli <b>enti locali e pubbliche amministrazioni</b>	* * *	Nel mese di luglio è stato messo a disposizione degli enti <b>TESOWEB</b>
	13. Ampliamento dei servizi informativi su Remote e Internet Banking	* *	Implementate le funzionalità del servizio di <b>Internet Banking</b>
	14. Pontenziamento dei mercati di più recente insediamento	*	Progetto in fase di realizzazione
	15. Iniziative commerciali verso il mercato degli Small Business e dei privati	* *	Avviata la commercializzazione di digicono per il segmento retail e digicono Business per il segmento business
	16. Velocizzazione del processo di erogazione del credito	* *	I tempi medi di risposta sul credito alle piccole e medie imprese confrontati su base annua si sono progressivamente e significativamente ridotti

	Impegni del 2007	Stato di avanzamento	Azioni concrete e risultati del 2008 (confrontati con il 2007)
PERSONE	17. Ascolto e dialogo con <b>investitori e clienti</b>	**	Rivoluzionato il modo di fare comunicazione per facilitare il dialogo con il pubblico: con i clienti del private banking promuovendo incontri semestrali; con le <i>imprese</i> promuovendo rubriche televisive finalizzate alle istruzioni per l'uso della banca e dei servizi.
	18. Comunicazione di <b>informazioni trasparenti</b> ed accessibili	**	La Banca comunica tempestivamente e puntualmente le variazioni contrattuali, come previsto dalla normativa sulla trasparenza bancaria, distribuendo, inoltre brochure informative
	19. Aumento della presenza sul territorio	**	Ideato e realizzato un nuovo piano prodotto "Azione Credito" commercializzato tramite gli AAF nelle zone territoriali non presidiate dalla Banca
	20. Linee guida per i <b>sistemi incentivanti</b> della rete distributiva	*	Completato il documento che diverrà operativo nel 2009
	21. Sensibilizzazione dei dipendenti su tematiche di <b>risparmio energetico</b>	*	Progetto in fase di realizzazione
	22. Implementazione di strumenti web per la raccolta dei dati sui fruitori	*	Progetto in fase di realizzazione
	23. Ottenimento delle <b>certificazioni su cantieri</b> "Patti Chiari"	**	Ottenuta la certificazione della X iniziativa "Cambio Conto"
AMBIENTE	1. Monitoraggio dei consumi di beni a forte impatto ambientale	***	Energia elettrica per addetto -11,09% Carta per addetto -5,34% Cartucce e toner per addetto 10,86% Acqua per addetto -2,29%
	2. Implementazione dei progetti di finanziamento per lo sviluppo e la produzione di fonti energetiche alternative	**	Revisionata la modalità di offerta del "Conto Energia" con l'eliminazione delle lunguaggini burocratiche
	3. Rafforzamento delle critiche ambientali tra i criteri di scelta dei fruitori		Non si segnalano nuovi fruitori certificati
	4. Raccolta differenziata	**	Avviata la raccolta differenziata

Legenda: \*\*\* impegno realizzato \*\* impegno parzialmente realizzato \* impegno realizzato per nulla o in minima parte

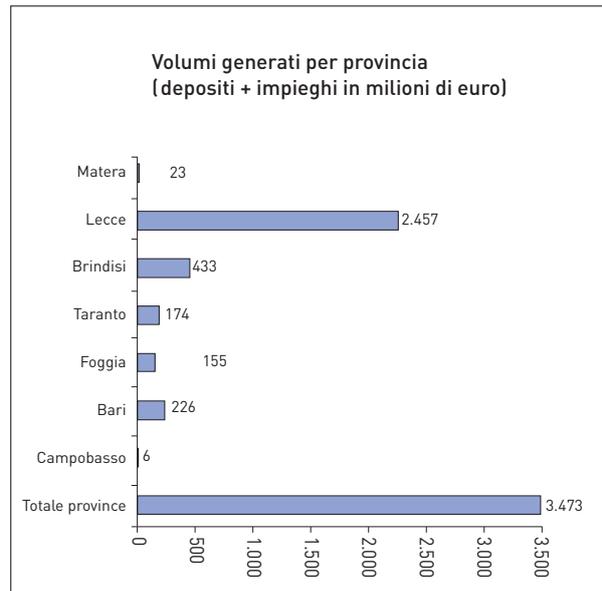
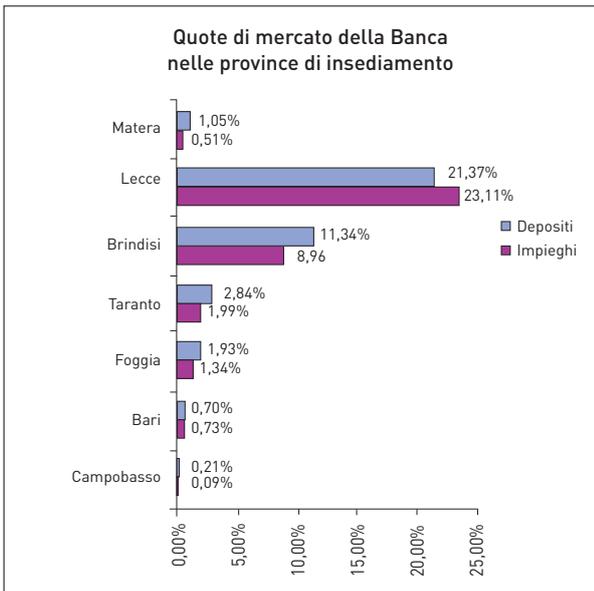
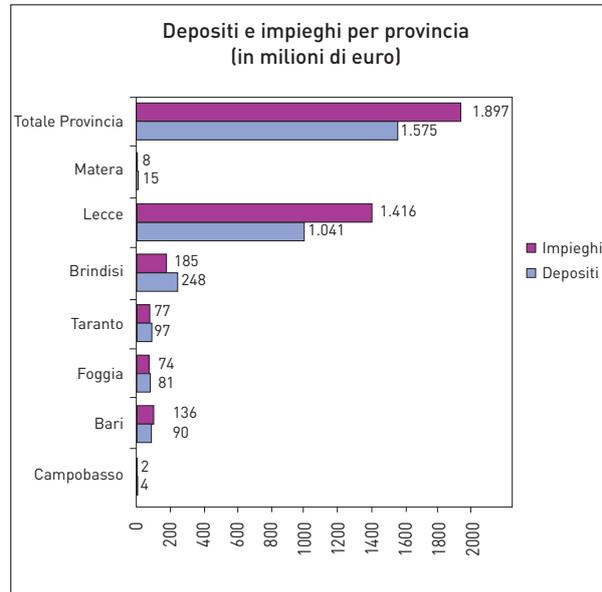
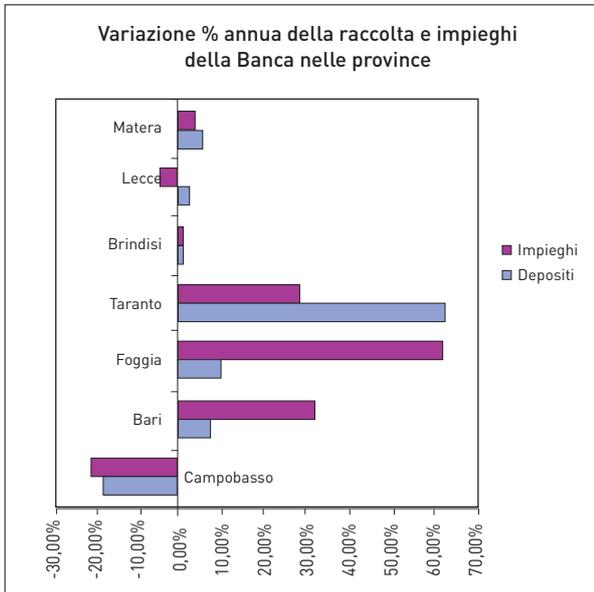




In sintesi le tappe fondamentali della storia di Banca Popolare Pugliese.

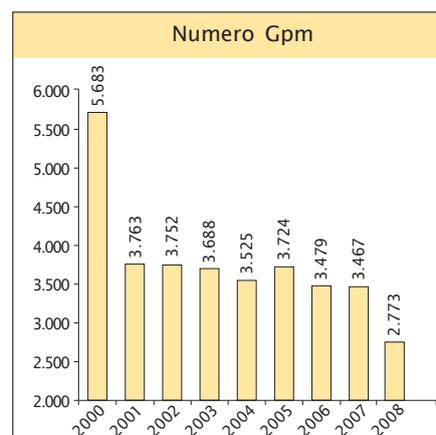
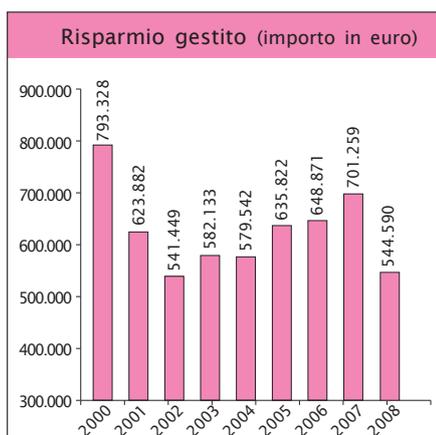
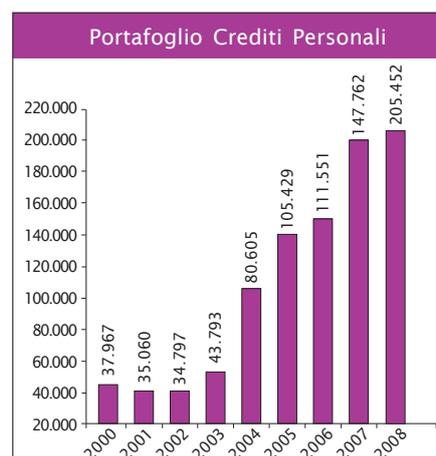
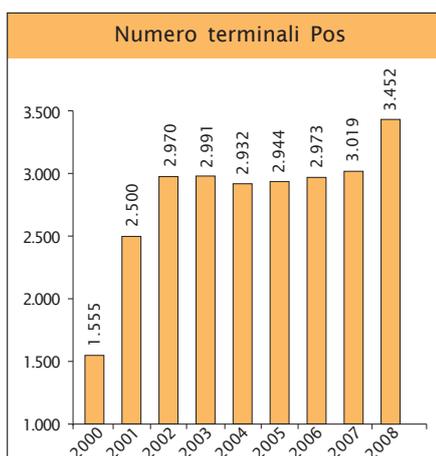
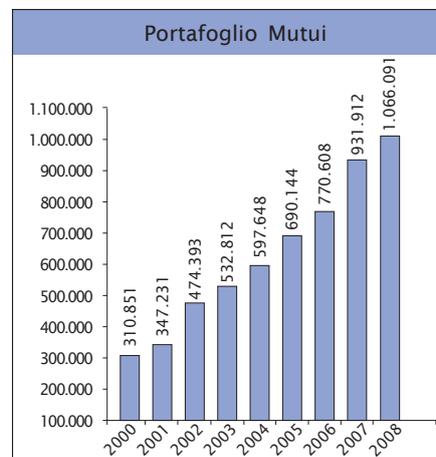
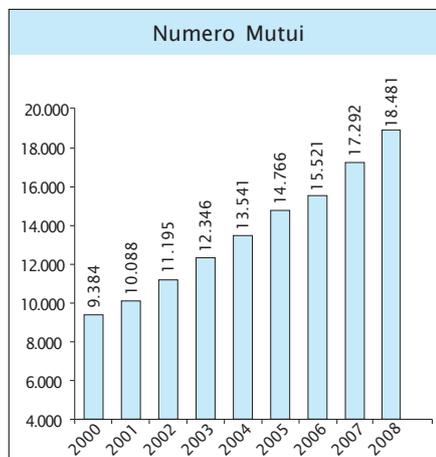
- 1994** Il 2 giugno **nasce** la Banca Popolare Pugliese dalla fusione fra “Popolare Sud Puglia” e “Popolare di Lecce”
- 
- 1995** **Incorporazione** della Banca di Credito Cooperativo di Cellino San Marco
- 
- 1996** **Incorporazione** della Banca di Credito Cooperativo di San Pancrazio Salentino
- 
- 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. Finanziamento 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)
- 
- 2006** **Cessione** dell'intero pacchetto azionario della partecipazione So.Ba.Ri.T S.p.A. in favore di Riscossione s.p.a. (ora Equitalia S.p.A.)  
**Acquisizione** d'azienda dalla BCC del Nord Barese, banca di credito cooperativo in amministrazione straordinaria, con sede a Ruvo di Puglia  
**Acquisizione** di un ramo di azienda da Banca Carime costituito da 17 sportelli (otto in provincia di Foggia, quattro in provincia di Bari, due in provincia di Matera, uno per ciascuna delle province di Lecce, Taranto e Campobasso)
- 
- 2008** **Ridisegnato** l'assetto organizzativo della Banca e attuata la nuova macrostruttura aziendale  
**Emanato** nuovo Regolamento Interno  
**Emanato** Regolamento dei servizi (Servizi d'investimento, Gestione dei rischi finanziari)
- 

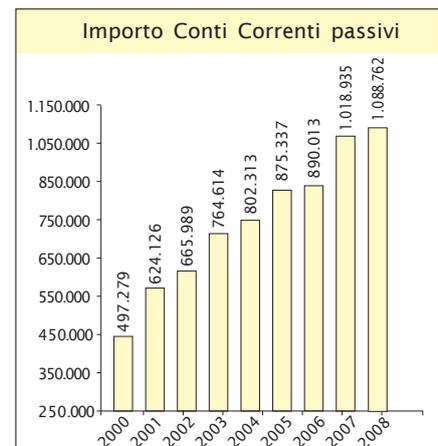
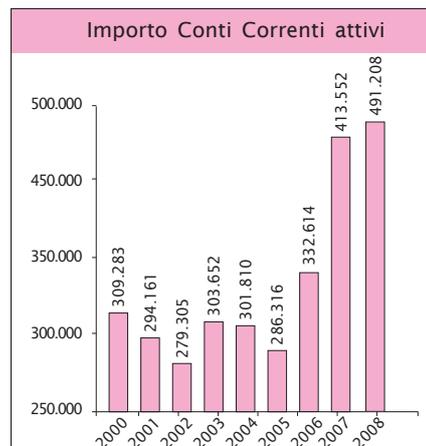
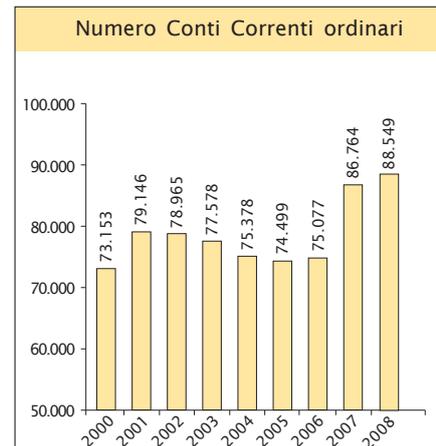
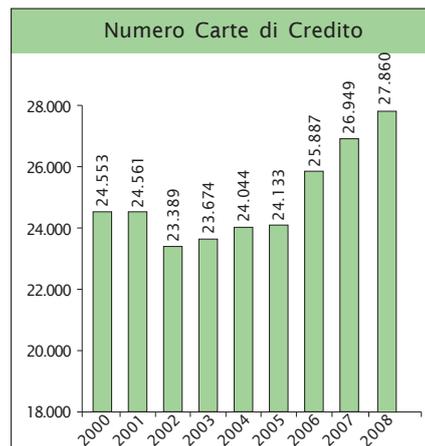
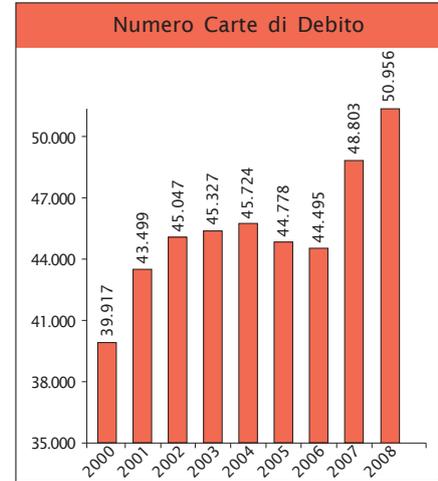
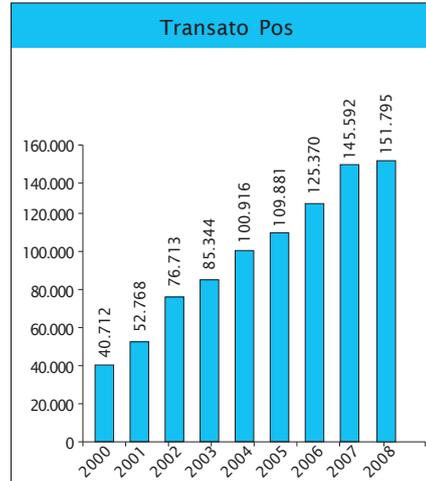
La Banca Popolare Pugliese ha operato nel corso del 2008 nelle province di Bari, Brindisi, Lecce, Taranto, Foggia, Matera e Campobasso. Di seguito si riportano alcuni dati rilevati delle province pugliesi.



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

Qui a lato sono riportati i grafici che evidenziano l'evoluzione storica di alcuni prodotti e servizi offerti alla clientela al 31 dicembre 2008.





## Valori e Mission

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

La Banca si impegna a diffondere la conoscenza dei valori e dei principi aziendali all’interno e a istituire adeguate procedure di controllo.

Dopo la prima divulgazione nel 2000, il codice è stato rivisto ed integrato nel 2006 sulla scorta delle modifiche normative (interne e richieste dal d.lgs. 231/01) intervenute. Le principali variazioni riguardano:

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

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

Questi principi – contemplati nella “Carta dei valori d’impresa”<sup>1</sup>, elaborata dall’Istituto Europeo per il Bilancio Sociale – orientano gli Organi sociali ed il Personale della Banca sugli atti da compiere e su quelli da evitare, individuando le responsabilità verso gli interlocutori con i quali la Banca interagisce.

La Banca Popolare Pugliese, nelle dinamiche di selezione e gestione del

### Carta dei valori della Banca Popolare Pugliese

Tutela e rispetto della persona

Integrità morale

Lealtà

Professionalità

Diligenza

Trasparenza

Attenzione al cliente

Capacità di cogliere e soddisfare le esigenze del territorio

Valorizzazione delle risorse umane

Spirito di appartenenza

personale, rifiuta di adottare pratiche discriminatorie basate su sesso, età, militanza sindacale, credo religioso o politico, nonché ogni forma di nepotismo e favoritismo.

Lo “status” di “cooperativa” caratterizza in maniera peculiare il modo di essere e di fare banca della “Popolare Pugliese”: non si tratta solo di raccogliere e impiegare il denaro conseguendo profit, ma di esser segno e strumento di pro-

<sup>1</sup> La Banca Popolare Pugliese nel processo di individuazione delle linee portanti del proprio sistema valoriale si riconosce nella Carta dei valori d’impresa che l’Istituto Europeo per il Bilancio Sociale ha desunto dalla Carta dei fondamentali valori dell’uomo, elaborata dalla fondazione internazionale Nova Spes per lo sviluppo umano qualitativo e proposta come Carta dei Valori dell’ONU nel 1989, per dare un orientamento puntuale e socialmente univoco alle scelte d’intervento d’impresa.

mozione e crescita sociale, economica e civile del territorio in cui essa insiste e opera.

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

#### Elementi di corporate governance

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

destinazione di parte degli utili ad attività di assistenza e beneficenza

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

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

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

#### Direttore Generale

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

#### Comitato esecutivo

- nominato dal consiglio di Amministrazione
- composto da massimo sei membri, scelti fra gli amministratori in carica
- rinnovato annualmente dopo l'approvazione del bilancio da parte dell'Assemblea

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

#### Comitato Consiliare dei Controlli Interni

- composto da tre componenti del Consiglio di Amministrazione
- opera in stretto collegamento con il Direttore Generale, la Funzione Ispettorato e Controllo Rischi e la Funzione Pianificazione e Controllo di Gestione

#### Il Comitato Etico

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

I **comitati gestionali** che si riuniscono periodicamente sono:

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

Organi sociali/Comitati interni	Numero di riunioni svolte nel 2006	Numero di riunioni svolte nel 2006
Consiglio di Amministrazione	12	12
Comitato Esecutivo	21	22
Comitato Consiliare sui Controlli interni	6	6
Comitato Etico	0*	0*

\* Non vi sono state denunce indirizzate al Comitato Etico.

31.12.2007				Nomi	31.12.2008			
Comitato esecutivo	Comitato Etico	Comitato controlli interni	Consiglio di Amministrazione		Comitato esecutivo	Comitato Etico	Comitato controlli interni	Consiglio di Amministrazione
x			Presidente	Raffaele Caroli Casavola*				
x	x	x	Vice Presidente	Carmelo Caforio	x	x	x	Presidente
	x	x	x	Consiglieri: Adalberto Alberici		x	x	x
	x	x	x	Antonio Costa		x		x
			x	Raffaele De Santis				x
			x	Giuseppe Ferro				x
x			x	Alberto Petraroli	x			x
			x	Vito Antonio Primiceri				x
			x	Antonio Quarta				x
x			x	Damiano Reale	x			x
x			x	Cosimo Damiano Romano	x			x
			x	Guido Spagnolo				x
				Antonio Tamborrino			x	x
x			x	Vitantonio Vinci	x			Vice Presidente

\* *dimissionario.*

### Canali di Contatto Banca-Clientela

		2007	2008
Canali Fisici	Direzioni Territoriali	3	3
	Filiali	98	97
	Sportelli Bancomat	115	112
	Uffici di rappresentanza	1	1
Canali Personali	Dipendenti	882	867
	<i>di cui</i>		
	<i>Gestori Imprese</i>	12	12
	<i>Promotori interni</i>	26	28
Canali Virtuali	www.bpp.it		
	N. Verde 800 99 14 99		

## Struttura del Gruppo Banca Popolare Pugliese

La Capogruppo Banca Popolare Pugliese svolge la funzione di direzione e coordinamento del Gruppo orientando l'azione delle controllate verso comuni obiettivi di miglioramento della performance e di maggiore efficienza ed efficacia dei processi. Le società che compongono il Gruppo sono:

### BANCA POPOLARE PUGLIESE (Capogruppo)

#### QUADRIFOGLIO S.r.l. (Interessenza al 100% dal 4 marzo 2008)

Società veicolo, costituita ai sensi della Legge 130/99 per la realizzazione e gestione delle operazioni di "cartolarizzazione" di crediti. La Società è stata posta in liquidazione volontaria il 2 marzo 2009

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

Società immobiliare e di recupero crediti a supporto delle attività delle due società controllanti

#### BPP SVILUPPO S.P.A. (Interessenza al 100% della Banca dal 3 aprile 2006)

Società finanziaria che svolge attività di promozione e collocamento fuori sede di prodotti di credito della Capogruppo destinati ai privati

Le **società strategicamente rilevanti** per il raggiungimento degli obiettivi della Banca si distinguono in società di **erogazione di servizi bancari** e società locali costituite per agevolare e promuovere **lo sviluppo di attività economiche nel territorio** (soggetti attuatori di patti territoriali, Gruppi di Azione Locale, società miste, fiere).

#### Partecipazioni in società locali

Fiera di Galatina e del Salento S.p.A. - Galatina

Gal Terra dei Messapi S.r.l. - Mesagne

Gal Nord Ovest Salento "Terra d'Arneo" S.r.l. - Veglie

Gal "Terre del Primitivo" S.c.a.r.l. - Manduria

Mercaflor S.r.l. - Taviano

Promem Sud Est S.p.A. - Bari

Porto di Otranto S.p.A.

**Alleanze della Banca Popolare Pugliese**

Arca S.G.R. S.p.A. - Milano  
Bipiemme S.G.R.S. - Milano  
UBI Pramerica SGR - Bergamo  
Eurizon Capital SGR  
Calyon Corporate and Investment Bank - Milano  
Vittoria Assicurazioni S.p.A. - Milano  
Europ Assistace Italia S.p.A. - Milano  
Systema Compagnia Assicurazione S.p.A.  
Toro Assicurazioni S.p.A. - Torino

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

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

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

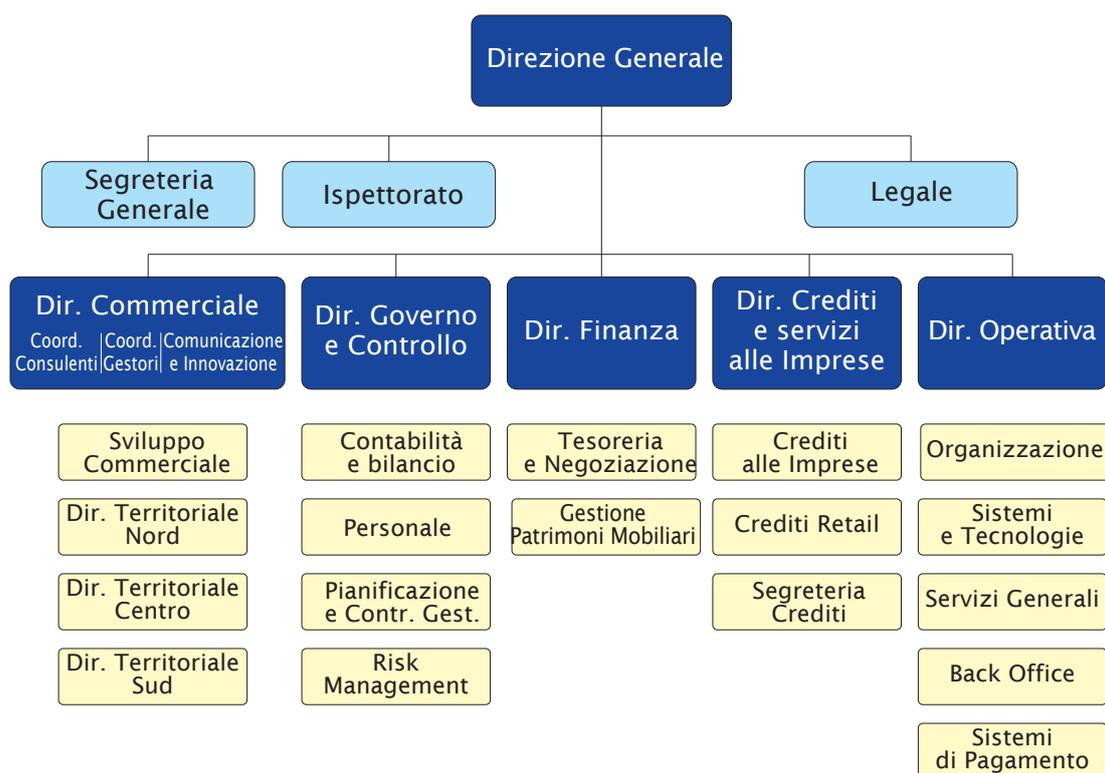
## Struttura organizzativa

Con l'implementazione del nuovo assetto organizzativo la Banca ha inteso realizzare una struttura più agile, essenziale e capace di adattarsi ai mutamenti di mercato ed ai propri obiettivi di sviluppo e crescita, mantenendo le caratteristiche e finalità della banca dedita al territorio in cui opera e che privilegia il rapporto diretto ed esclusivo con la propria clientela.

La nuova struttura centrale è costituita dal Direttore Generale, da cinque direzioni Centrali e da diciotto funzioni Specialistiche.

Dal Direttore Generale dipendono le tre funzioni di staff (Ispettorato, Segreteria Generale e Legale) e le direzioni Centrali (Direzione Commerciale, Direzione Crediti e Servizi alle Imprese, Direzione Finanza, Direzione di Governo e Controllo, Direzione Operativa).

Con riferimento alla rete, nell'ottica di rafforzamento del presidio dei territori, è stato introdotto il "modello per Poli" che consente di gestire in modo unitario più succursali presenti su piazze limitrofe. Le succursali sono riconducibili a due categorie: Filiali Sedi di Poli, filiali in relazione alle autonomie funzionali possedute ed alla complessità gestionale ed organizzativa.



L'intervento sulle strutture si è concluso alla fine dell'anno.

#### Obiettivi del Piano Strategico 2008-2011

1. ristrutturazione organizzativa:

*della direzione generale:*

- **riassetto della struttura:** per migliorare l'attribuzione di responsabilità, per far evolvere le competenze dei singoli, per creare maggiore gioco di squadra

*della rete*

- **segmentazione del territorio per aree omogenee** (Nord della Puglia, Centro, Sud)
- rafforzamento del presidio territoriale
- gestendo in modo unitario più filiali presenti su piazze limitrofe (**modello a poli**)
- crescita dei **canali specialistici**

2. definizione di progetti atti a migliorare i risultati quantitativi di bilancio

Lo sforzo che si prefigge la Banca è basato sull'obiettivo di migliorare la qualità delle decisioni prese a qualsiasi livello di gestione, definire e valutare metodi alternativi di intervento, valutare la disponibilità e la fattibilità del piano stesso e misurare il successo attraverso la soddisfazione del cliente.

Nell'attuazione del Piano strategico 2008/2011 la Banca si è posta come obiettivo quello del consolidamento del presidio del territorio di riferimento.

Il piano si compone di due parti. La prima, avviata nel primo semestre 2008, riguarda la ristrutturazione organizzativa della rete e della struttura centrale. La seconda, avviata nel secondo semestre 2008, riguarda la definizione di progetti atti a migliorare i risultati quantitativi di bilancio. Il nuovo modello organizzativo di rete focalizza l'attenzione sui seguenti punti:

- la riaffermazione della centralità della filiale nelle politiche di sviluppo degli affari e quale punto di contatto di tutta la clientela, sia quella direttamente gestita, sia quella gestita dalle reti dei Gestori Impresa e Promotori Interni;
- un miglior utilizzo delle figure specialistiche ed una semplificazione dei ruoli professionali di filiale;
- una presenza forte e rappresentativa della Banca sui territori serviti;
- l'estensione della portafolazione della clientela;
- l'ulteriore valorizzazione dell'apporto delle reti specialistiche, con l'obiettivo di collegarle meglio con le fabbriche;
- un intervento su tutta la filiera commerciale, a partire dalla direzione commerciale fino alla filiale più piccola, teso alla ridefinizione di deleghe, poteri e ruoli, ma anche delle responsabilità su obiettivi e risultati in termini di volumi e di reddito;
- una migliore strutturazione del processo di budget;
- la riaffermazione dell'importanza della rete parallela costituita da Bpp Sviluppo.

In tema di progetti atti a migliorare i risultati quantitativi di bilancio stabiliti dal Piano, all'inizio del secondo semestre del 2008, sono stati costituiti dei gruppi di lavoro gestiti da singoli Responsabili che hanno assunto l'impegno di impostare il piano di lavoro con un orizzonte temporale coerente col Piano Strategico, di definire gli obiettivi intermedi annuali e le risorse necessarie (umane, informative, procedurali, etc.) a cui assegnare la responsabilità degli obiettivi.



ph. Jessica Niglio

3

## Rendiconto

Produzione e distribuzione del valore



## A. Indici di efficienza del personale

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

	2006	2007	2008
Crediti verso clientela/ numero medio dipendenti	1.697	1.912	2.317
Margine di intermediazione/numero medio dipendenti	128,09	117,59	106,21
Raccolta diretta e indiretta da clientela/dipendenti medi	4.434	4.603	4.457

## B. Indici patrimoniali

	2006	2007	2008
Patrimonio netto (incluso risultato dell'esercizio)/ Crediti verso clientela	17,40	14,63	10,67
Patrimonio netto (incluso risultato dell'esercizio)/raccolta diretta e indiretta da clientela	6,66	6,08	5,55

## C. Indicatori di profilo reddituale

	2006	2007	2008
R.O.E. (Return on Equity)	7,40	6,51	- 2,20
Spese amministrative/margine d'intermediazione* cost-income)	68,97	75,85	83,64

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

## E. Indicatori di rischiosità

	2006	2007	2008
Sofferenze nette /crediti verso clientela	2,78	2,40	2,36
Incagli netti /crediti verso clientela	1,34	1,19	1,61
Crediti dubbi netti/crediti verso clientela	4,91	4,55	5,26
Rettifiche di valore su crediti verso clientela in sofferenza/sofferenze lorde su crediti verso clientela	58,20	58,59	54,42

**Prospetto analitico di determinazione  
del Valore Aggiunto**

euro/100	2008	2007	2006
Interessi attivi e proventi assimilati	172.851	155.740	118.786
Commissioni attive	29.718	28.962	27.785
Dividendi e proventi simili	154	127	4.331
Risultato netto dell'attività di negoziazione	(26.622)	(207)	4.984
Risultato netto dell'attività di copertura	78		
Utile (perdita) da cessioni di:	6.787	1.274	(2.501)
a) crediti	5.912		
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	568	762	(2.878)
d) passività finanziarie	307	512	377
Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	(9.753)	(11.868)	(1.076)
Altri oneri/proventi di gestione	17.152	16.121	14.136
<b>TOTALE RICAVI NETTI (A)</b>	<b>190.365</b>	<b>190.149</b>	<b>166.445</b>
Interessi passivi e oneri assimilati	(77.742)	(70.607)	(47.347)
Commissioni passive	(2.854)	(3.234)	(2.874)
Altre spese amministrative (al netto delle imposte indirette ed elargizioni e liberalità)	(31.022)	(29.710)	(26.688)
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di:	(21.608)	(1.378)	(3.788)
a) crediti	(5.013)	(1.378)	(3.614)
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	(13.714)		(174)
d) altre operazioni finanziarie	(2.881)		
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	(1.544)	(1.286)	(3.312)
<b>TOTALE CONSUMI (B)</b>	<b>(134.770)</b>	<b>(106.215)</b>	<b>(84.009)</b>
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (C=A-B)</b>	<b>55.595</b>	<b>83.934</b>	<b>82.436</b>
Utili (perdite) da cessione di investimenti	21	2.050	8
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (D)</b>	<b>55.616</b>	<b>85.984</b>	<b>82.444</b>
Ammortamenti	(2.819)	(2.795)	(2.766)
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO (E)</b>	<b>52.797</b>	<b>83.189</b>	<b>79.678</b>
Spese per il personale	(51.722)	(49.809)	(45.729)
Altre spese amministrative: imposte indirette	(6.902)	(6.814)	(6.047)
Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	(357)	(541)	(583)
<b>RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (F)</b>	<b>(6.184)</b>	<b>26.025</b>	<b>27.318</b>
Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente	1.127	(11.221)	(11.150)
<b>RISULTATO DELL'ESERCIZIO (G)</b>	<b>(5.057)</b>	<b>14.804</b>	<b>16.168</b>

**Prospetto di riparto del Valore Aggiunto Globale Lordo**  
**Distribuzione del VALORE AGGIUNTO GLOBALE**

	2008	2007	2006
<b>A TOTALE RICAVI NETTI</b>	190.365	190.149	166.445
<b>B TOTALE CONSUMI</b>	(134.770)	(106.216)	(84.009)
<b>E VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	55.616	85.984	82.444
Ripartito tra:			
<b>1 SOCI - Dividendi distribuiti ai soci</b>	-	8.126	5.733
Privati	-	8.126	5.733
<b>2 Risorse umane</b>			
a) Spese del personale:	51.722	48.809	44.940
- costo lavoratori subordinati: spese del personale per contratti a tempo indeterminato e determinato	50.138	48.249	44.885
- costo altre collaborazioni	1.584	1.560	844
<b>3 Sistema, enti, istituzioni (Amministrazione Centrale e periferiche)</b>	5.775	18.036	17.197
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	6.902	6.814	6.047
Imposte sul reddito dell'esercizio	(1.127)	11.221	11.150
<b>4 Collettività e ambiente</b>	357	541	583
Elargizione e liberalità	357	541	583
<b>5 Sistema Impresa</b>	(2.238)	9.473	10.806
Riserve non distribuite	(5.057)	6.678	8.040
Ammortamenti	2.819	2.795	2.766

**Distribuzione del VALORE AGGIUNTO GLOBALE**

	2008	2007
	%	%
Soci		9,44
Risorse umane	93,00	57,93
Sistema, enti istituzioni (Amministrazione Centrale e periferiche)	10,38	20,98
Collettività e ambiente	0,64	0,63
Sistema Impresa	4,02	11,02
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

L'analisi della distribuzione del valore aggiunto globale lordo al 31 dicembre 2008 registra una netta preponderanza della componente riferita alle risorse umane.

L'eccezionalità degli eventi che hanno caratterizzato l'esercizio 2008, la grande volatilità che l'applicazione dei principi contabili internazionali provoca sui risultati d'esercizio delle aziende e le conseguenti pesanti ricadute di tutto ciò sul risultato d'esercizio della Banca non ha consentito la distribuzione di un dividendo ai Soci.

La quota di valore aggiunto attribuita nell'esercizio 2008 allo Stato per imposte e tasse dirette ed indirette è del 10,38% (5,77 milioni).

Lo 0,64% (357 mila euro) è assegnato a liberalità esterne con le quali la Banca sostiene e promuove lo sviluppo socio-culturale del territorio.

Il valore aggiunto globale lordo che compete al sistema impresa è stato influenzato dal risultato negativo dell'esercizio.



ph. Jessica Niglio



ph. Simona Margarito

# 4

## Relazione sociale



## 4.1 Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane

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

Le politiche occupazionali adottate dalla Banca si basano sulla valorizzazione del merito e lo sviluppo della professionalità. La Banca si impegna a garantire condizioni di lavoro sane, sicure e decorose per tutti i dipendenti.

Di seguito sono riportate alcune tabelle relative alla consistenza del personale al 31.12.2008.

### Composizione del personale

	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	17	-	17
Quadri direttivi	183	24	207
Area professionali	413	230	643
<b>TOTALE</b>	<b>613</b>	<b>254</b>	<b>867</b>

### Suddivisione del personale per fasce d'età

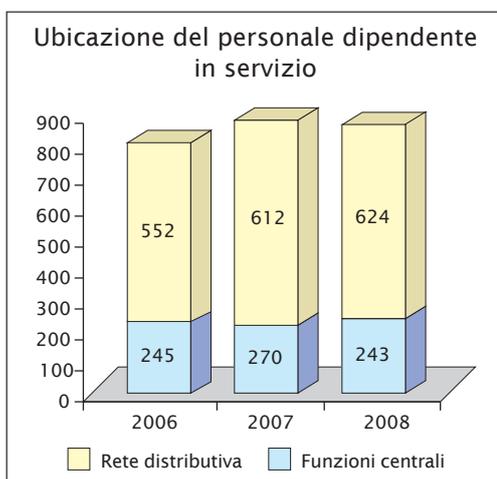
	Uomini	Donne	Totale
< anni 30	19	10	29
da 30 a 35 anni	50	37	87
da 36 a 40 anni	54	52	106
da 41 a 45 anni	108	45	153
da 46 a 50 anni	110	59	169
> anni 50	272	51	323
<b>TOTALE</b>	<b>613</b>	<b>254</b>	<b>867</b>

### Titolo di studi dei dipendenti per qualifica professionale

Titolo di studio	Area Prof.		Quadri Dir.		Dirigenti		TOTALE		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
Laurea	103	89	69	8	10	0	182	97	279
Diploma	258	136	113	16	7	0	378	152	530
Licenza media	52	5	1	0	0	0	53	5	58
Licenza elementare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>413</b>	<b>230</b>	<b>183</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>613</b>	<b>254</b>	<b>867</b>

## Suddivisione del personale per anzianità di servizio

	Area Prof.		Quadri Dir.		Dirigenti		TOTALE		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
< 5 anni	53	38	14	2	2	0	69	40	109
da 6 a 10 anni	34	20	14	1	4	0	52	21	73
da 11 a 15 anni	25	26	7	1	1	0	33	27	60
da 16 a 20 anni	74	66	30	6	0	0	104	72	176
da 21 a 25 anni	71	22	23	2	3	0	97	24	121
oltre 25 anni	156	58	95	12	7	0	258	70	328
<b>TOTALE</b>	<b>413</b>	<b>230</b>	<b>183</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>613</b>	<b>254</b>	<b>867</b>



Il personale al 31.12.2008 è così dislocato:

Nel 2008 le assunzioni sono state 20 (9 hanno riguardato figli di dipendenti che hanno anticipatamente risolto il proprio rapporto di lavoro) di cui 14 neolaureati e 6 neodiplomati.

Nel 2008 è stato elevato il numero di curricula pervenuti in forma elettronica attraverso la compilazione del form inserito nella sezione "Lavora con Noi" del sito [www.bpp.it](http://www.bpp.it).

## Selezioni e assunzioni di personale dipendente

	2006	2007	2008
Numero curricula pervenuti	2.000	4.030	4.171
Numero di colloqui	168	189	121
<i>di cui</i>			
- con personale qualificato	60	19	45
- con neolaureati o neodiplomati	108	94	76
- ex dipendenti Bcc Nord Barese e ex Carime		76	
Numero di assunzioni di personale dipendente	11	26	20
<i>di cui</i>			
- Dirigenti		1	
- Quadri direttivi		4	3
- Aree professionali	11	21	17
<i>di cui</i>			
- personale qualificato		1	3
- neolaureati e neodiplomati	11	25	17

Di seguito si espone l'indicatore numerico del personale operante in Banca al 31.12.2008, distinto tra personale dipendente e non dipendente. Tutti i dipendenti sono di nazionalità italiana.

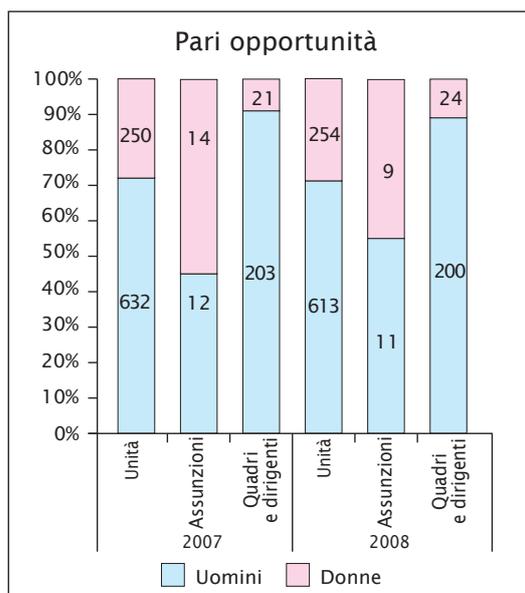
**Natura giuridica dei rapporti di lavoro con le risorse umane**

	2006	2007	2008
Dipendenti	797	882	867
Collaboratori coordinati e continuativi	12	14	13
<b>Totale al 31 dicembre</b>	<b>809</b>	<b>896</b>	<b>880</b>
Lavoratori interinali utilizzati nell'anno	27	45	41

In termini di occupazione temporanea la Banca ha stipulato 170 contratti di somministrazione lavoro con una spesa complessiva di 458 mila euro. Le ore di lavoro sono state 20.180,74, pari a 2.690,77 giorni di lavoro, equivalenti a 12,24 unità a tempo pieno per l'intero anno. Sono stati utilizzati lavoratori (23 donne e 18 uomini), la maggior parte dei quali in possesso (34) di un diploma di laurea.

**Oggetto dei contratti di lavoro interinale**

- Sopperire alle assenze di lunga durata del personale dipendente
- Avvio nuova struttura organizzativa
- Supporto a filiali nei periodi estivi



Nel corso del 2008 le assunzioni hanno interessato 9 unità di sesso femminile che rappresentano il 45% del totale delle assunzioni dell'anno (20 unità).

In data 30 aprile 2008 la Banca ha adempiuto all'obbligo di inviare al "Consiglio Regionale della parità" il rapporto biennale sulla situazione del personale maschile e femminile relativo al biennio 2006-2007. Il prossimo adempimento, relativo al biennio 2008-0009, è fissato per il 30 aprile 2010.

La Banca è sempre attenta all'occupazione di risorse bisognose di accoglienza a causa di particolari condizioni psico-fisiche.

**Strumenti di comunicazione interna**

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

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

**Incontri periodici** tra Alta Direzione e responsabili

**Convention annuali** tra tutti i dipendenti del Gruppo con il consapevole scopo di far crescere lo spirito di aggregazione

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

Il 2008 ha visto il costante impegno del Fondo di Mutualità ed Assistenza della Banca nell'organizzazione di iniziative ricreative, culturali, sportive e, in alcuni casi, di solidarietà per la raccolta di fondi a favore di persone bisognose e in difficoltà.

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.

Le relazioni sindacali hanno vissuto un anno particolarmente intenso a seguito dell'avvio della nuova struttura organizzativa. La Banca, come previsto dal CCNL, ha predisposto un'informativa scritta indirizzata agli Organismi sindacali aziendali e ha avviato la procedura di contrattazione in relazione alle ricadute sulle condizioni di lavoro del personale.

Gli Organismi sindacali aziendali hanno presentato nel corso del 2008 la piattaforma per il rinnovo del contratto integrativo aziendale. La trattativa è entrata nel vivo nell'autunno con un serrato ed articolato iter negoziale che, nelle prime settimane del 2009, ha portato alla definizione del nuovo contratto integrativo.

Nel corso del 2008 sono stati formalizzati 20 procedimenti disciplinari a carico di 20 dipendenti.

Numero procedimenti 2007	Numero procedimenti 2008	Sanzione
5	3	sospensione dal servizio e dal trattamento economico
5	6	accoglimento giustificazioni
6	4	biasimo scritto
1	1	licenziamento giusta causa
3	0	dimissioni del lavoratore
6	6	richiamo

Nella Banca il tasso di sindacalizzazione è pari al 77,51%:

Sindacato	dipendenti iscritti	
	2007	2008
Fisac	69	31
Fiba	371	387
Uilca	26	26
Fabi	87	88
Dir credito	57	49
Ugl Credito	4	5
Sinfub	5	3
Falcri	60	83
	<b>679</b>	<b>672</b>

La Banca è da sempre attenta all'addestramento del personale, considerato leva fondamentale della competitività aziendale. Il processo di riorganizzazione interna che ha interessato la Banca nel corso del 2008 ha richiesto degli interventi formativi specifici miranti ad adeguare le competenze richieste per i ruoli ridisegnati dal processo di cambiamento.

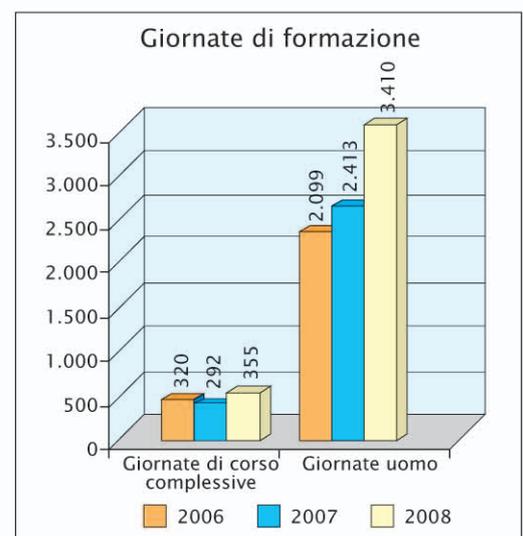
L'attività formativa si è concentrata a:

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

Nel corso del 2008 l'attività di formazione è stata caratterizzata da un totale di 3.410 giornate uomo.

#### Ore di formazione per materia

	2006	2007	2008
Amministrazione e sviluppo del personale	695	676	147
Commerciale/Marketing/Comunicazione	3.878	11.484	8.141
Contabilità/fiscale	42	496	1.306
Crediti	3.031	1.971	2.067
Finanza	3.321	938	7.032
Informatica/procedure	978	2.798	2.528
Ispettorato	99	119	
Legale	1.171	36	59
Pianificazione e controllo di gestione/Management	639	513	3.828
Sicurezza sul lavoro	1.086	68	365
Patti Chiari	172	160	1.805
Lingua	1.210	48	
<b>TOTALE</b>	<b>16.322</b>	<b>19.307</b>	<b>27.278</b>



Le attività di formazione hanno riguardato principalmente: la formazione per intermediari assicurativi secondo il regolamento ISVAP, la formazione sui cantieri Patti Chiari, il processo ICAAP, Compliance, Mifid. Da sottolineare anche la partecipazione di quattro risorse della Banca al Banking e Financial Diploma per-

corso manageriale della durata di circa due anni organizzato dall'ABI.

Nel corso dell'anno la Banca ha partecipato, attraverso la redazione di progetti, a bandi per usufruire di fondi destinati alla formazione (Fondo degli esuberanti, Fondo For.Te).

Nel 2008 si è svolta un'edizione di assessment per la valutazione del potenziale a cui hanno partecipato 9 risorse. La tecnica dell'assessment rappresenta ormai per la Banca una metodologia per verificare le competenze/capacità delle risorse e un momento d'incontro tra azienda e dipendente per individuare insieme punti di forza e/o debolezza e costruire un piano di sviluppo professionale.

Al 31 dicembre 2008, i dipendenti della Banca erano 867, di cui 61 con rapporto di lavoro part-time.

I dipendenti cessati dal rapporto di lavoro, suddivisi per inquadramento contrattuale, sono stati 3 dirigenti, 13 quadri direttivi, 19 impiegati.

In tabella si illustrano i dati relativi alle cause di assenza del personale dipendente.

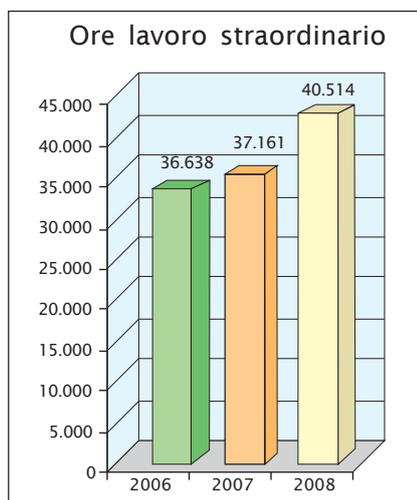
#### Turnover del personale

	2006	2007	2008
<b>Dipendenti al 1° gennaio</b>	<b>806</b>	<b>797</b>	<b>882</b>
<b>Uscite</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>35</b>
<i>per dimissioni</i>	3	2	11
<i>per esodo incentivato</i>	12	9	15
<i>per licenziamento</i>	2	2	2
<i>per raggiunti limiti d'età</i>		1	
<i>per scadenza contratto</i>	2		2
<i>per superamento periodo di comporto</i>	1	1	1
<i>per decesso</i>		1	
<i>per risoluzione consensuale</i>			4
<b>Assunzioni</b>	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>20</b>
<b>Acquisizione da ex Bcc Ruvo</b>		4	
<b>Acquisizione da Carime</b>		71	
<b>Dipendenti al 31/12</b>	<b>797</b>	<b>882</b>	<b>867</b>

#### Assenze 2008 (in giorni)

	Uomini	Donne	Totale
Malattia	5.038	2.770	7.808
Infortuni		63	63
Ferie	13.920	5.806	19.726
Ex festività	380	230	610
Recupero banca ore	2.378	1.048	3.426
Permesso A52 CCNL	377	347	724
Servizi vari	1.626	247	1.873
Sciopero	265	133	398
Permessi sindacali	1.034	72	1.106
Maternità	139	2.903	3.042
Legge 104	682	656	1.338
Donazione sangue	33	1	34
Funzioni pubbliche	250		250
Formazione	1.513	668	2.181
Permessi studio	22	21	43
Provvedimenti disciplinari	16		16
Aspettativa	266		266
Altri permessi retribuiti	463	117	580
Altri permessi non retribuiti	232	62	294
<b>Totale giorni assenza</b>	<b>28.634</b>	<b>15.144</b>	<b>43.778</b>

L'incremento delle ore di lavoro straordinario è da attribuire alla riorganizzazione aziendale.



In dettaglio, le retribuzioni annue medie della Banca per area professionale:

**Retribuzione annua media lorda per aree professionali (importo in euro)**

	2006	2007	2008
Dirigenti	120.573	125.951	129.492
Quadri direttivi	50.729	52.067	54.013
3 <sup>a</sup> Area Professionale	32.979	33.115	34.203
2 <sup>a</sup> Area Professionale	25.331	27.303	27.343
1 <sup>a</sup> Area Professionale	11.825	11.374	11.395

Il *sistema di incentivazione* per il personale della Rete Distributiva (aree, filiali, rete promotori interni e rete gestori imprese) ha l'obiettivo di indirizzare l'impegno dei dipendenti verso il raggiungimento di traguardi considerati prioritari dall'Azienda e di ottenere coerenza tra gli obiettivi dei singoli e quelli collettivi.

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

Nel 2008 sono stati erogati premi relativi alla campagna di incentivazione della rete ai collaboratori di 2 aree territoriali, 21 filiali, 5 gestori corporate e 7 promotori interni.

Complessivamente i dipendenti premiati sono stati 195. Il bonus medio erogato ammonta a 2.058 euro.

Di seguito la tabella che riporta alcuni dati statistici sul numero e sui premi erogati.

Dipendenti premiati	Filiali	Aree	Gestori	Promotori	Nuove filiali	Totale
Dirigenti	0	2	0	0	1	3
Quadri Direttivi	31	-	5	2	3	41
3 <sup>a</sup> Area Professionale	129	3	-	5	5	142
2 <sup>a</sup> Area Professionale	9	0	0	0	0	9
1 <sup>a</sup> Area Professionale	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>169</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>195</b>

Bonus Totale medio	1.719
Dirigenti	4.741
Quadri Direttivi	3.207
3 <sup>a</sup> Area Professionale	1.307
2 <sup>a</sup> Area Professionale	418

Anche nel 2008 è stata organizzata la **Convention aziendale**, la quinta, presso il Gran Hotel Santa Lucia a Ostuni Marina. Le convention sono divenute un evento aziendale, con cadenza annuale, atteso dai dipendenti e dall'alta direzione per trattare argomenti di interesse comune in location diverse dal posto di lavoro. La Banca ha colto l'occasione per presentare i risultati del 2007, il piano strategico 2008/2011, la nuova struttura organizzativa e le prospettive di sviluppo 2008.

Il decreto legislativo 81/08, cosiddetto testo unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro, emanato con l'obiettivo di procedere al riassetto ed alla riforma della normativa pregressa, ha introdotto importanti novità sia per i lavoratori che per i datori di lavoro.

Obiettivo del legislatore è quello di garantire l'uniformità della tutela delle lavoratrici e dei lavoratori sul territorio nazionale attraverso il rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali anche con riguardo alle differenze di genere, di età e alla condizione delle lavoratrici e dei lavoratori immigrati.

Per ottemperare alla nuova normativa la Banca ha redatto un programma preliminare mirante alla stesura di un nuovo documento di valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute durante l'attività lavorativa includendo la valutazione dei rischi emergenti.

La normativa dedica ampio spazio alle materie della formazione e dell'informazione ed introduce anche l'addestramento a favore dei soggetti coinvolti nel programma prevenzione aziendale. In particolare, prevede a carico del datore di lavoro l'obbligo di fornire a tutti i lavoratori un'adeguata informativa sui rischi per la salute e sicurezza sul lavoro connessi all'attività dell'impresa.

A tale proposito la Banca ha fatto predisporre dei manuali che, con una grafica gradevole e comprensibile, evidenziano le problematiche più significative in materia di salute e sicurezza negli uffici ed i compiti e re-

sponsabilità assegnate a ciascuna figura obbligatoria prevista dalla normativa in questione.

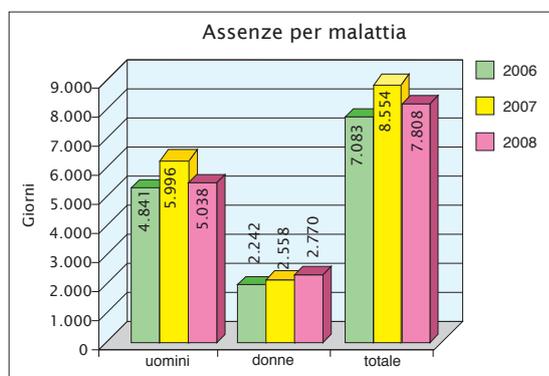
Con l'obiettivo di migliorare i luoghi di lavoro, nel corso del 2008, sono stati effettuati interventi di ammodernamento sulle filiali.

Pur nelle difficoltà legate alla vetustà di molti impianti di climatizzazione, continui sono gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria allo scopo di mantenerli sempre efficienti.

Secondo un piano pluriennale di adeguamento, sono state sostituite le sedute non più a norma; in alcune unità produttive sono state sostituite le tende per evitare riflessi sui monitors dei computers.

Nel corso del 2008 presso 12 filiali della Banca sono state effettuate analisi microbiologiche dell'aria la cui qualità è risultata perfettamente a norma. La buona qualità dell'aria riscontrata in ambienti spesso affollati e caratterizzati da una affluenza quotidiana di persone ha dimostrato la corretta manutenzione degli aspiratori ed una regolare cura degli ambienti.

Anche nel 2008 il medico competente, incaricato dalla Banca nel rispetto della normativa vigente, ha effettuato i sopralluoghi nelle filiali ed uffici centrali. Inoltre, ha effettuato le consuete visite sanitarie ai dipendenti sottoposti a sorveglianza sanitaria.



**Tabella gravità - frequenza infortuni\***

Anno	Numero infortuni con assenza	Numero giorni persi	Ore lavorate	Indice di frequenza infortuni per milioni di ore lavorate (*)	Indice di gravità infortuni per migliaia di ore lavorate (**)
2006	12	109	1.181.460	10,16	0,09
2007	11	186	1.292.355	8,51	0,14
2008	8	63	1.320.829	6,06	0,05
(*)	1.000.000 * n. infortuni ore lavorate				
(**)	1.000 x n. giorni persi ore lavorate				

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

Per cercare di prevenire la criminalità nel settore bancario e nel rispetto dei protocolli di intesa sottoscritti presso le Prefetture di Bari, Brindisi, Lecce e Taranto è proseguita nel 2008 la proficua collaborazione con le Forze dell'Ordine. La formula vincente: meno contante in cassa, tecnologie di videosorveglianza più avanzate e costante collaborazione con le forze dell'ordine.

L'innalzamento delle misure di sicurezza ha evidenziato risultati positivi: nell'anno il numero delle rapine si è ridotto a 3 (12 nel 2007), concentrate nella provincia di Lecce.

## 4.2 Banca Popolare Pugliese e Azionisti/soci

*“L'elevato numero dei soci, la loro rappresentatività della realtà socio-economica, le caratteristiche del modello cooperativo costituiscono elementi di fondamentale importanza per la Banca.*

*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 che nei rapporti personali.”*

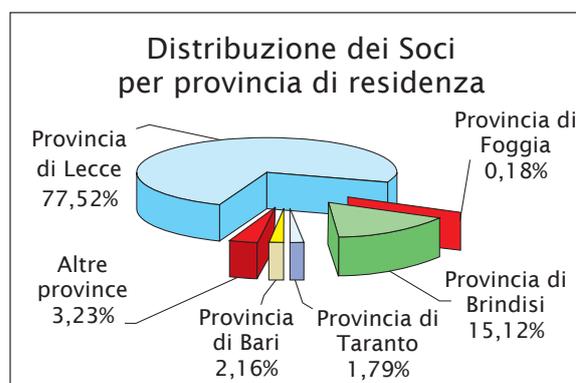
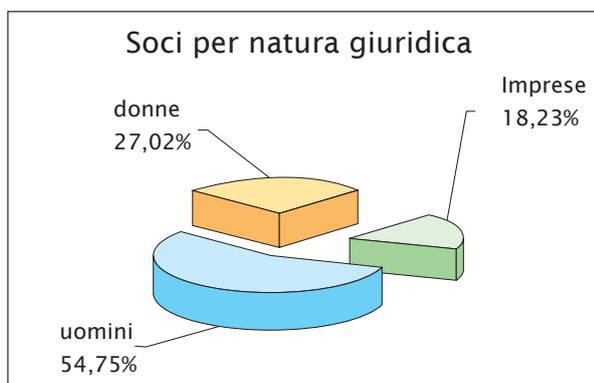
La Banca favorisce la massima partecipazione dei soci alle assemblee mediante una puntuale informativa pubblicizzata attraverso gli organi di informazione, l'affissione di apposite locandine presso tutte le filiali, l'invio della convocazione al domicilio dei soci.

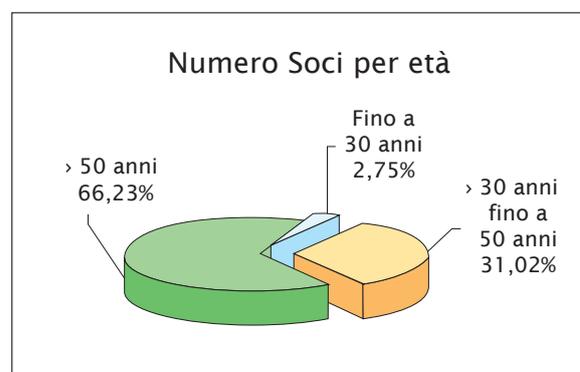
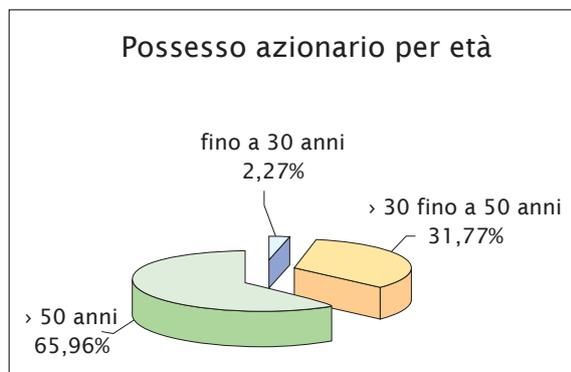
Il capitale sociale, al 31 dicembre 2008, è composto da n.45.125.858 azioni, del valore nominale di 3 euro cadauna, sottoscritte da 29.505 soci, residenti prevalentemente in Puglia.

La diminuzione del numero dei soci (30.189 nel 2007) è da ascrivere soprattutto alla liquidazione e al rimborso di azioni intestate a soci deceduti rispettivamente ai sensi degli artt. 13 e 15 dello statuto sociale.

Il capitale è detenuto da persone fisiche (81,77%) e da imprese italiane (18,23%). La composizione della compagine sociale evidenzia la presenza del 92,64% dei soci nelle province di Lecce e Brindisi.

La composizione anagrafica dei soci continua a registrare un incremento della fascia d'età intermedia che assorbe unità dalla compagine più giovane. Speculare, rispetto alla composizione anagrafica, rimane la ripartizione del possesso azionario con la classe maggiore di 50 anni che rappresenta il 66% sia del numero dei soci sia del capitale sociale.





La gestione operativa della compagine sociale è demandata:

- alla Segreteria Generale, per ogni richiesta di informazione e chiarimento riguardante la vita aziendale
- alla filiale e alla funzione back office per le richieste riguardanti le singole posizioni.

La Banca gestisce, in maniera gratuita, un'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 2008 sono state scambiate n. 1.631.054 azioni.

#### Agevolazioni riservate ai soci

Polizza Infortuni gratuita

Assistenza dei legali convenzionati con la Banca per le procedure di ammortamento a carico dei soci che hanno smarrito le azioni

Servizio di deposito a custodia e amministrazione delle azioni sociali gratuito

In tabella il possesso azionario dei soci dipendenti:

#### Possesso azionario ai soci dipendenti

	2007	2008
N° soci dipendenti	682	668
% dipendenti che risultano soci	77,32	77,05
% soci che risultano dipendenti	2,26	2,26
% possesso azionario dei soci dipendenti	1,34	1,30

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

### 4.3 Banca Popolare Pugliese e Clienti

*“La clientela è parte integrante del patrimonio aziendale. Per consolidare la fedeltà e la stima della clientela è indispensabile che ogni rapporto sia improntato ai criteri della lealtà, disponibilità, trasparenza e professionalità. Al fine di salvaguardare l'affidabilità e il prestigio aziendale, la Banca: intrattiene rapporti con clienti che presentino requisiti di serietà e affidabilità personale e commerciale; non intrattiene relazioni d'affari con persone delle quali sia conosciuto o delle quali sia sospettato il coinvolgimento in attività illecite; rifiuta ogni forma di raccomandazione o condizionamento sia interni che esterni”.*

Nel corso del 2008 è stata introdotta una nuova procedura *web based* “Segmentazione del Mercato” che consente di definire gli strumenti per l'analisi dei diversi segmenti della clientela permettendo di: migliorare la conoscenza del mercato di riferimento, distinguere i segmenti verso i quali utilizzare le tradizionali forme di comunicazione e indirizzare prodotti standardizzati attraverso canali a basso costo; distinguere i segmenti ai quali destinare un'offerta con elevato potenziale di personalizzazione; offrire spunti per migliorare il tempo di sviluppo dei nuovi prodotti; favorire un impiego efficace delle figure di contatto ed elevato grado di specializzazione.

La raccolta da clientela ammonta a 3.886 milioni di euro. La consistenza dei crediti verso clientela si attesta a 2.020 milioni di euro con un incremento del 24% rispetto al dato del 2007.

Un'efficace ed efficiente gestione del reclamo costituisce per la Banca una leva strategica per il rafforzamento delle relazioni con la clientela, contribuendo a incrementarne il grado di soddisfazione e la fidelizzazione.

Nel 2008 alla Banca sono pervenuti n. 129 reclami così ripartiti:

Numero reclami pervenuti	2008	2007	Variaz.%
Reclami tradizionali	112	99	13%
<i>di cui</i>			
reclami su anatocismo	23	25	-8%
Reclami SIM*	17	7	143%
<i>di cui</i>			
Reclami SIM per titoli in default	13	2	550%
<b>Totale reclami</b>	<b>129</b>	<b>106</b>	<b>22%</b>

\*SIM: servizi di intermediazione mobiliare

Oltre la metà dei reclami tradizionali (n.64) riguardano conti correnti e depositi a risparmio.

La Banca ha accolto 26 reclami (20% del totale), di cui:

- 3 relativi a titoli in default (CIRIO);

MOTIVI DEL RECLAMO PRODOTTI E SERVIZI	MOTIVI DEL RECLAMO								totale	composizione %
	condizioni	Applicazione condizioni	esecuzione operazioni	disfunz. apparecchi. atm e pos	aspetti organizzativi	comunicazione informazione al cliente	Merito di credito o simili	personale ed altro		
C/C e deposito a risparmio		37	27						64	49,61%
Titoli (esclusi prodotti di risparmio gestito e altri prodotti investim. e altri prodotti investim.)			17			1			18	13,95%
Gestioni patrimoniali mobiliari			1			1			2	1,55%
Aperture di credito	1	11	16				1		29	22,48%
Assegni			2						2	1,55%
Effetti/riba			1						1	0,78%
altri servizi di incasso e pagamento			8						8	6,20%
altro		1	1		1			2	5	3,88%
<b>totale</b>	<b>1</b>	<b>49</b>	<b>73</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>129</b>	<b>100,00%</b>

- 23 relativi a storni e abbuoni di varia natura (premi assicurativi, variazione unilaterale delle condizioni, spese per disinstallazione POS, bonifico erroneamente eseguito, differenze su operazioni per cassa, sanzioni per erroneo trattamento fiscale dei dividendi e riversamento deleghe, interessi di mora, mancato congruaggio interessi su mutui).

La crescita dei conti correnti on line, trainata dalla presenza sul mercato di banche internet e dalla pressione esercitata dai grandi gruppi bancari che sollecitano i clienti ad utilizzare i prodotti on line per diminuire i costi della gestione allo sportello, ha indotto la Banca a ideare un conto corrente caratterizzato da semplicità, trasparenza, competitività e accesso remoto. Il conto on line viene proposto a privati e imprese con la seguente denominazione:

- **digiConto** per il segmento retail
- **digiConto Business** per il segmento business

La differenza principale rispetto ai conti correnti già esistenti è incentrata sulla modalità di invio della rendicontazione, destinata al canale virtuale: obbligatorio, quindi, da parte del cliente l'adesione ad uno dei servizi di Internet Banking offerti dalla Banca. Allo stato attuale tale tipologia di conto consente di gestire on line la movimentazione, la corrispondenza elettronica e la richiesta dei carnet; la sottoscrizione del contratto e/o documento di sintesi devono essere ancora effettuate presso la Filiale.

Con la predisposizione di un nuovo applicativo i prodotti Internet Banking: Digiweb, Digiborsa, Digimpresa Light hanno cambiato veste. Ciò allo

scopo di offrire nuove funzionalità quali: visualizzazione delle coordinate bancarie, informativa su rapporti in divisa, storico bonifici spediti, funzione di annullo bonifico inserito, prenotazioni singoli effetti, pagamento deleghe F24, informativa su Borse Estere, informativa Fondi.

Con la modifica della struttura dei conti correnti a canone, destinati al segmento famiglie e business, la Banca ha messo a disposizione della Rete prodotti a condizione economiche competitive con l'auspicio di incrementare le nuove acquisizioni. L'intervento ha ampliato il catalogo prodotti della Banca con la creazione:

- del conto privati **extra small**
- del conto privati **Welcome**
- dei conti imprese **Small Welcome, Qualità Welcome, Business Welcome, Grandi affari Welcome**

	Canone mensile	Operazione annue gratuite	Servizi aggiuntivi agevolati
PRIVATI	X small	4 euro	illimitate - niente più sorprese con il canone fisso - Digiweb gratis
	X Large con bonus	9 euro	illimitate - riduzione del canone all'aumentare del numero delle operazioni - Digiweb gratis
	X Large con giacenza media l'anno	110 euro	illimitate Riduzione del canone in base alla giacenza media del conto - Digiweb gratis
	Digiconto	gratis	illimitate - Digiweb gratis - DigiCall gratis; 0,50 euro per operazioni effettuate con operatore - Digimassage 0,20
	Digiconto Ventisei	gratis	illimitate - carta di credito a rimborso rateale gratis - carta Pagomamat gratis - Commissioni per prelievo da ATM gratis - Digipass gratis - DigiCall gratis; 0,50 euro per operazioni effettuate con operatore - Digimessage 0,20
IMPRESA	Conto Quality	25 euro	400 - riduzione sul costo del servizio bonifici - sconto 50% su commissioni di incasso ricevute bancarie elettroniche - Digimpresa light gratis
	Conto business	35 euro	600 - riduzione sul costo del servizio bonifici - sconto 50% su commissioni di incasso ricevute bancarie elettroniche - digimpresa light gratis
	Conto Grandi affari	65 euro	illimitate - riduzione sul conto del servizio bonifici - sconto 50% su commissioni di incasso ricevute bancarie elettroniche - sconto 50% su commissioni esito freccia bollettino bancario - sconto 50% su commissioni di incasso RID - Digimpresa base gratis - Cartasibusiness gratis
	Digiconto Business	5 euro sino al 31.12.2010 10 euro sino al 01.01.2011	illimitate - Digimpresa light gratis - Riduzione del 50% su digimpresa base o full time - Digipass gratis - DigiCall gratis; 0,50 euro per operazioni effettuate tramite operatore - Digimessage 0,20 euro

nonché con

- la modifica al sistema dei servizi accessori dei conti imprese **Small, Quality, Business, Grandiaffari**
- la modifiche al sistema degli abbuoni sul conto privati **Extra large con bonus**: il conto è dedicato alle famiglie il cui costo mensile decresce all'aumentare del numero di operazioni effettuate

L'offerta in sostanza premia i clienti che utilizzano intensamente la Banca, riducendo il costo degli stessi. La proposta commerciale denominata linea Welcome è destinata esclusivamente all'acquisizione di nuovi clienti.

La crescita del mercato dei finanziamenti, soprattutto nel comparto prestiti personali, ha indotto la Banca ad ampliare l'offerta di prodotti finanziari, mediante la creazione di un prodotto di prestito personale, da distribuire mediante gli Agenti in attività Finanziaria della controllata Bpp Sviluppo, direttamente o tramite Società finanziarie, esclusivamente nelle zone territorialmente non ancora presidiate dalla Banca. Tale nuovo prodotto denominato "**Azione Credito**", consente l'applicazione di condizioni più vantaggiose rispetto a quelle praticate dalla concorrenza non bancaria.

Nel corso del 2008 la Banca ha aderito all'iniziativa "**Diamogli credito**" promossa dal Ministero dell'Università e della Ricerca (MIUR) in collaborazione con il Ministero per le Politiche Giovanili e con l'Abi.

#### Diamogli Credito

Beneficiari	Obiettivi	Ambito di intervento
studenti universitari o post-universitari di nazionalità comunitaria ed extracomunitaria, con residenza anagrafica in Italia di età compresa tra i 18 e 35 anni in possesso di determinati requisiti di merito scolastico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• facilitare e sostenere i processi di crescita delle nuove generazioni</li> <li>• promuovere il diritto dei giovani alla formazione culturale e professionale a al loro inserimento nella vita sociale</li> <li>• sostenere chi ha talento ma limitate possibilità economiche</li> </ul>	<p>Favorire l'accesso alla cultura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• contributi per corsi universitari e di alta formazione artistica e coreutica della danza</li> <li>• spese da sostenere per partecipare al programma comunitario Erasmus</li> <li>• spese di iscrizione a corsi post laurea e master</li> <li>• spese per l'acquisto di PC portatili dotati di connettività WiFi</li> </ul> <p>Favorire la mobilità sul territorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• finanziamenti per il pagamento delle spese connesse alla stipula di contratti di locazione (deposito cauzionale ed eventuali spese di intermediazione mobiliare) da parte di studenti universitari fuori sede</li> </ul>

Particolarmente coinvolgente è stata la Campagna promozionale **Tutto è POS...sibile!** che dopo una fase di programmazione e studio è stata avviata in ottobre.

La campagna è nata con lo scopo di rivitalizzare il comparto, allargare il parco clienti POS e soprattutto incrementare il numero delle transazioni nonché il volume del transato totale dei singoli terminali.

La promozione dedicata ai clienti potenzialmente interessati al servizio POS ha coinvolto in prima persona gli Agenti di banca telematica.

La *tutela e la protezione dei dati personali* ordinari e sensibili è al centro dell'attenzione della Banca: sono state predisposte opportune politiche e procedure per il governo della sicurezza informatica, anche in materia di privacy e di sicurezza degli accessi ai dati e ai locali che contengono le apparecchiature informatiche.

È continuato nel corso del 2008 lo scambio telematico delle informazioni con l'Agenzia delle Entrate e la Guardia di Finanza, conformemente agli attuali obblighi di legge.

Il rispetto e l'attenzione verso le aspettative dei propri clienti sono valori fondamentali dell'operare della Banca. Ciò ha indotto la Banca nell'anno 2008 ha aderito al progetto di *customer satisfaction*. L'indagine sul posizionamento competitivo, condotta da Abi e realizzata da Eurisko, ha l'obiettivo di evidenziare i punti di forza e di debolezza che il cliente riconosce alla Banca. Le interviste al campione qualificato di clienti sono state ultimate nei primi giorni del 2009; nel corso dell'anno verrà ultimata l'indagine sul personale di contatto.

Anche nel corso del 2008, la Banca ha comunicato tempestivamente e puntualmente le variazioni contrattuali, come previsto dalla normativa sulla trasparenza bancaria, distribuendo, inoltre, brochure informative. L'adesione della Banca al *progetto PattiChiari*, promosso dall'Associazione Bancaria Italiana, ha l'obiettivo di elevare la qualità dei servizi offerti **assicurando alla clientela la trasparenza, la comprensibilità e la comparabilità** dei prodotti offerti allo sportello. Ad oggi la nostra Banca ha aderito alle iniziative varate dal consorzio e di seguito elencate:

	Anno di Adesione	Certificazioni esterne
FARO (Funzionamento ATM Rilevato on-line)	2004	✓
Elenco delle obbligazioni a basso rischio/rendimento	2004	✓
Informazioni chiare su obbligazioni strutturate e subordinate	2004	✓
Conti correnti a confronto	2004	✓
Servizio Bancario di base	2004	✓
Tempi certi di disponibilità e non stornabilità delle somme versate con assegno	2004	✓
Criteri generali di valutazione della capacità di credito delle PMI	2004	✓
Tempi medi di risposta sul credito alla PMI	2004	✓
Investimento Finanziari a Confronto	2007	✓
Cambio Conto	2007	✓

La Banca ha ottenuto dal Consorzio Pattichiari la certificazione della X iniziativa denominata Cambio Conto. Allo stato attuale per l'iniziativa in questione risultano certificate 21 banche su un totale di 53 aderenti.

## 4.4 Banca Popolare Pugliese e Fornitori

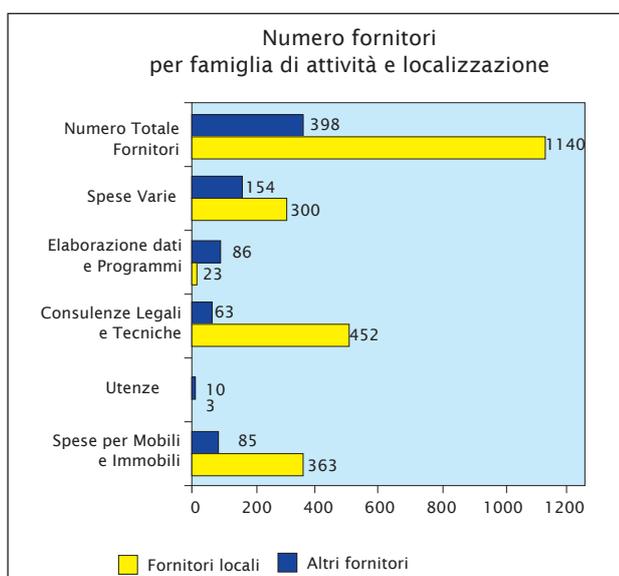
*“Considerato il forte legame con il territorio e gli obiettivi dell’economia locale, la Banca, ferma la valutazione sulla convenienza dell’offerta, sulla rispondenza della stessa alle esigenze aziendali e sull’affidabilità generale dei fornitori, privilegia gli imprenditori locali”.*

La Banca, inoltre, si impegna ad orientare i rapporti con i fornitori al rispetto delle norme sulla salvaguardia e tutela dell’ambiente, sulla contrattazione collettiva e sicurezza sul posto di lavoro, nonché della capacità di far fronte, in funzione della natura del servizio, agli obblighi di riservatezza. Escludendo i fornitori nazionali e specifiche esigenze occasionali, la totalità delle aziende che ha dotato la Banca di servizi/prodotti è formata da ditte locali risultate spesso anche clienti. La tipologia dei fornitori non locali è caratterizzata, prevalentemente, da aziende di servizi (informatici, telecomunicazioni, energia elettrica) e di consulenza ad alto valore aggiunto.

Tutte le attività che sono fuori dal core business della Banca sono state esternalizzate. In particolare, nel settore tecnico degli immobili le consulenze per progettazione vengono assegnate a tecnici esterni mentre i lavori di allestimento vengono assegnati, previa gara, ad aziende specializzate nel settore “chiavi in mano”.

Periodicamente i contratti più complessi sono soggetti ad attività di revisione con l’obiettivo di salvaguardare la correttezza dei rapporti giuridici attraverso la costante ricerca di chiarezza e trasparenza.

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



Nel 2008 la Banca ha intrattenuto rapporti con 1.539 fornitori, sostenendo costi per circa 44,76 milioni di euro, di cui circa 17 milioni di euro, pari al 38% del fatturato totale, è riferito ad aziende del territorio di insediamento.

Requisito essenziale richiesto ai fornitori di attrezzature tecnologiche è il possesso della certificazione di qualità e del rispetto ambientale. I principali fornitori della Banca che risultano in possesso di una certificazione di qualità nel 2008 sono indicati nella tabella riportata di seguito.

Azienda	Servizio Offerto	Certificazione di Qualità	Certificazione ambientale	Certificazione sociale
Axa	rifiuti speciali	Iso 9002	ISO 14001	SA8000 2001
Aniv	sicurezza	IMQ		
Ars	rifiuti speciali	Iso 9001-2000		
Campus S.r.l.	sicurezza	Iso 9001-2000		
Cespro S.r.l.	ingegneria di sicurezza	Iso 9001		
CIAS Elettronica S.r.l.	impianto allarme	Iso 9001		
CiCrespi S.p.A.	macchine contazione	Iso 9001-2000		
Conforti S.p.A.	sicurezza	Iso 9001		
Elmo	impianto allarme	Iso 9001		
Fichet S.p.A.	sicurezza	Iso 9001		
Ivri	sicurezza	Iso 9002		
Informa	formazione ed editoria	Iso 9001		
Kubico S.r.l.	ristrutturazioni	Iso 9001	Iso 14.001	
Lem S.r.l.	sicurezza	Iso 9001		
Mastandrea Tommaso	sicurezza	Iso 9001		
MCM Neon Snc	insegne luminose	Iso 9002		
Saima	sicurezza	Iso 9001		
Sismet S.r.l.	macchine d'ufficio	Iso 9001		OHSAS 18001
Sveviapol S.r.l.	sicurezza	Iso 9001-2000		
Velialpol	sicurezza	Iso 9002-94		

Non si segnala una particolare attività di comunicazione verso i fornitori nell'anno 2008.

L'orientamento della Banca al rispetto, alla correttezza reciproci e alla trasparenza delle condizioni negoziali è alla base dei rapporti con i fornitori. La Banca garantisce condizioni di pagamento a trenta giorni dalla data di emissione della fattura, salvo diversi accordi. Seguendo tale comportamento non si sono verificate, nel 2008, situazioni di contenzioso e litigiosità.

#### 4.5 Banca e sistema finanziario, altre istituzioni e pubblica amministrazione

L'interscambio con le istituzioni creditizie italiane è caratterizzato da una prevalenza dei conti correnti di corrispondenza e, dal punto di vista dimensionale, 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 intrattiene rapporti con le principali banche d'affari internazionali per la realizzazione di operazioni finanziarie d'investimento.

La *Standard Chartered Bank di New York* e la *Standard Chartered Bank di Francoforte* assorbono la più alta percentuale, in termini di movimentazione di flussi finanziari, rispettivamente in "divise" e in "euro", questi ultimi in aumento sul totale.

Non esistono casi di contenzioso e litigiosità, con banche, da segnalare. Nel corso dell'anno la Banca ha operato con le maggiori Compagnie Assicuratrici e Intermediari Finanziari nazionali ed esteri:

Gestioni Patrimoniali	Caam, Schroders, Morgan Stanley, JPMorgan, Fidelity, Invesco, Merrill Lynch, Julius Baer, Sgam, Oyster Generali
Fondi retail	Arca, BPM, UBI Pramerica Eurizon
Fondi pensione	Arca Vita e Cai
Polizze RC auto	Systema del Gruppo "La Fondiaria
Polizze infortuni professionali ed extra professionali	Generali Assicurazione
Polizza incendio sui mutui	Toro Assicurazioni
Polizze vita e polizze fidejssorie	Vittoria Assicurazione
Polizze sanitarie e protezione casa	Europe Assistance

I rapporti con le **Autorità di vigilanza e monetarie** (Banca d'Italia, Consob e UIC) per le loro aree di competenza, sono stati improntati alla massima collaborazione.

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

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

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

Il contesto competitivo e la crescente richiesta di servizi a valore aggiunto, spingono alla continua ricerca di nuovi strumenti di relazione con la clientela e di nuove soluzioni tese a soddisfare le esigenze della stessa. Partendo da questa considerazione, la Banca nel mese di maggio 2008 ha deciso di adottare un sistema di gestione per la qualità, conformandosi

agli standard internazionali *Iso 9000:2000*, partendo dai processi del Servizio Tesoreria e Cassa Enti. Il comparto dei servizi di tesoreria è in continua crescita; nel 2008 la Banca ha intrattenuto rapporti con 211 enti. La certificazione rappresenta un elemento qualificante rispetto alla concorrenza in termini di:

- attenzione al cliente al quale sono offerti servizi secondo standard qualitativi elevati
- approccio alle problematiche operative e organizzative secondo una logica di processo e di continuo miglioramento
- grado di professionalità e di competenza tecnica del personale che si sostanzia nel capire quali sono le esigenze di ogni cliente e nel saperle soddisfare
- rapidità operativa, puntando essenzialmente sull'apporto insostituibile della tecnologia informatica
- ampiezza del portafoglio prodotti/servizi offerto dalla Banca, nel cui ambito ciascun cliente deve trovare la risposta alle sue specifiche esigenze.

Nel mese di luglio la Banca ha messo a disposizione degli enti gestiti **Te-soweb**, un prodotto innovativo di Internet banking ad elevato valore aggiunto, che consente agli enti stessi, da postazioni remote, di interrogare o disporre, quasi in tempo reale, delle movimentazioni contabili afferenti il servizio di tesoreria e cassa.

I rapporti con le Autorità Pubbliche sono stati improntati al dialogo e all'interazione. Nel 2008 la Banca non ha instaurato contenziosi fiscali e previdenziali.

La Banca, da sempre attenta alla realtà collettiva in cui opera, ha fornito sostegno finanziario, collaborazione e consulenza nell'area dei finanziamenti agevolati alle piccole e medie imprese del territorio.

#### Pratiche Artigiane - anno 2008

numero totale di pratiche	299
<b>importo totale erogato</b>	<b>15.031.036</b>

#### Pratiche con garanzia del Fondo MCC - anno 2008

numero totale di pratiche trasmesse	54
importo totale pratiche trasmesse	20.750.000
numero totale di pratiche deliberate	35
<b>importo totale erogato</b>	<b>13.425.000</b>

Con riferimento al settore agrario ed artigiano le erogazioni effettuate dalla Banca nell'anno 2008 sono di seguito schematizzate:

Inoltre, sono state deliberate pratiche con la garanzia del fondo gestito dal Mediocredito Centrale:

Per i progetti di finanziamento presentati ai sensi della legge 488/92 relativi ai bandi "industria, turismo e commercio" la Banca ha continuato a fornire sostegno finanziario

in qualità di "banca concessionaria", a quelli finanziati nel 2006. Nel 2008 non sono stati emessi bandi dalla Regione Puglia e dal Ministero ai sensi della citata Legge.

Pratiche agrarie		
	numero	importo
Prestiti meccanizzazione agricola	3	60.100
Prestiti di soccorso	18	283.627
Prestiti di conduzione	179	5.643.640
Mutui per acquisto fondi rustici e miglioramento fondiario	3	319.600
Mutui PAC	12	1.624.500
Prestiti a coop. per spese di lavorazione e anticipi a soci	14	2.244.252
<b>Totale</b>	<b>229</b>	<b>10.175.719</b>

Agevolazioni fiscali ricevute (euro\000)			
Agevolazione	Importo deduzione	Aliquota	Beneficio fiscale
Detassazione ai fini Irap dei costi del personale disabile	2.744	4,82	132
Detassazione ai fini Irap per contratti di inserimento	299	4,82	14
Cuneo fiscale ai fini Irap	14.694	4,82	708
Deduzione per TFR trasferito ai fondi pensione - Ires	97	27,50	27
Deduzione Irap 10% da Ires	169	27,50	46
<b>Totale</b>	<b>18.003</b>		<b>927</b>

In tabella sono riportate le agevolazioni previste dalla normativa tributaria di cui ha usufruito la Banca nel corso del 2008:

In tema di rischio di non conformità alle norme, la Banca nel corso del 2008, attuando le disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia, ha costituito un presidio di Conformità interno.

Individuare, contenere, monitorare il rischio di non conformità alle norme (leggi, codici di comportamento, accordi collettivi, codici etici, statuto, ecc) cioè il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, in perdite finanziarie rilevanti, nonché in rischi legali e danni reputazionali, in conseguenza di violazione di norme di legge, di regolamenti ovvero autoregolamentazione, contribuisce a indirizzare la gestione bancaria verso una maggiore attenzione alla responsabilità sociale. Mitigare tale rischio significa per la Banca essere in grado di considerare con maggiore attenzione gli interessi e

le aspettative legittime degli stakeholder.

L'attività di controllo sulla corretta applicazione delle norme vigenti in tema di "trasparenza", "anti-usura" e "tutela della privacy" si è mantenuta su livelli di attenzione elevati; maggiore cura è stata prestata alla verifica del rispetto della normativa "antiriciclaggio".

Lo scambio telematico delle informazioni con l'Agenzia delle Entrate e la Guardia di Finanza, è stata effettuata conformemente agli obblighi di legge.

## 4.6 Banca Popolare Pugliese e Collettività

### Persone

L'attenzione per il territorio in cui è radicata, per le persone in difficoltà e l'impegno per la solidarietà anima lo spirito mutualistico connotato alla forma giuridica di società cooperativa. La realtà territoriale rappresenta per la Banca un vero e proprio stakeholder oggetto di particolare

attenzione proprio perché parte integrante della missione e dell'identità della Banca.

La Banca ha sostenuto nel 2008 in linea con le disposizioni dell'art. 49 dello Statuto, che prevede il perseguimento di finalità "a scopo di beneficenza, assistenza e di pubblico interesse", iniziative di carattere umanitario e sociale, così classificabili:

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

#### Distribuzione del Valore Aggiunto della collettività

	2006	2007	2008
Beneficenza	181	207	184
Liberalità esterne	583	541	357
<b>Totale</b>	<b>764</b>	<b>748</b>	<b>541</b>

## Cultura e Territorio

**Bpp Educational**, il progetto di educazione finanziaria varato da circa quattro anni dalla Banca, si è allargato ai giovani. La decisione di portare l'educazione finanziaria nelle scuole medie superiori, come forma divulgativa e d'orientamento ai servizi finanziari, è frutto dell'esperienza realizzata con i format televisivi destinati al grande pubblico che, con linguaggi semplificati danno le istruzioni per l'uso dei servizi bancari. Portare a scuola l'educazione finanziaria, significa creare percorsi formativi, di contenuto, coinvolgendo un pubblico acerbo che reagisce positivamente a linguaggi appropriati ed interattivi.

Il progetto verso i giovani è partito con la realizzazione di una fiction, nei mesi estivi, un mediometraggio sceneggiato che narrando la storia di quattro giovani dopo gli esami di maturità, fa percorrere loro l'intero itinerario dei servizi bancari di base.

L'iniziativa denominata **Play Bpp** ha concretizzato un modello formativo incentrato soprattutto sull'interattività che si realizza con il gioco privilegiando i servizi di natura virtuale, più vicini allo stile di vita e d'utilizzo dei giovani. Ai giovani studenti divisi in squadre, è stato presentato il mediometraggio e distribuito un questionario attinente i servizi presentati. Per dare sovrappiù all'evento è stata assegnata ad ogni partecipante una carta di credito ricaricabile nominativa con una dotazione minima di denaro.

Il tema portato dall'educazione finanziaria, non privilegia il concetto di

“migliore”, non mette in graduatoria i servizi e non tende a comparazioni qualitative. Il messaggio che si introduce, è che non ci sono servizi “buoni” o “cattivi” ma servizi “adatti” o non “adatti”. Il concetto che deve prevalere è la congruità, secondo il profilo e le caratteristiche di ogni cliente.

La formula in questione molto innovativa, valutata positivamente e proposta a tutte le scuole superiori pugliesi dall’Ufficio Scolastico della Regione Puglia, è stata testata nel 2008 in un istituto di Brindisi, raccogliendo consensi dal personale docente e dagli studenti.

Nel corso dell’esercizio 2009 il modulo formativo sarà replicato in tutte le scuole aderenti.

Nell’ambito del terzo appuntamento del Premio Nazionale “**Foglia di Tabacco**” 2008 (21 agosto), nella corte del Castello di Andrano, per la “Sezione Economia”, al Direttore Generale della Banca, Dott. Vito Primiceri, è stato riconosciuto il merito per quanto fatto a favore dello sviluppo economico pugliese.

Con il suo lavoro ha promosso la crescita e lo sviluppo della Banca Popolare Pugliese, nata dalla fusione di Banca Popolare di Lecce e Popolare Sud Puglia, che è diventata una delle realtà creditizie più significative del Sud Italia, pur rimanendo fortemente focalizzata verso il territorio pugliese, nei cui confronti continua a fungere da stimolo economico e da strumento di promozione culturale.

Il 7 e l’8 dicembre Banca Popolare Pugliese è stata presente, come sponsor ufficiale, alla Fiera del Fumetto Comic Cult che ha avuto luogo presso il Castello di Acaya, con un seminario su “**Diamogli Credito**”. La Banca ha deciso di venire incontro ai giovani del territorio sposando il progetto “Diamogli credito”, nato da un protocollo di intesa tra il Ministero per le Politiche giovanili e le attività sportive e l’ABI (Associazione bancaria italiana) e realizzato in collaborazione con il Ministero delle Riforme e Innovazioni nella Pubblica amministrazione e il Ministero dell’Università e della Ricerca.

“**Diamogli credito**” permette agli studenti di accedere al credito senza dover fornire altre garanzie se non la propria determinazione e i requisiti di merito e dunque di sostenere autonomamente le spese connesse alla propria formazione.

Con la **Rassegna trimestrale “Apulia”** l’Istituto da un lato si sofferma sulle tematiche più significative che animano il dibattito culturale e dall’altro costituisce un momento di forte collegamento tra i lettori e la vita della Banca.

### *Solidarietà*

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



**CuoreAmico** il progetto di solidarietà nato a beneficio dei bambini salentini, è giunto alla sua ottava edizione e nel 2008 ha allargato il suo sostegno anche ai bambini in difficoltà di Brindisi e provincia.

La partecipazione della Banca in tale iniziativa ha fatto emergere gli attestati di plauso e di condivisione pervenuti, specialmente dalla provincia di Brindisi, che hanno rafforzato la convinzione che la Banca ha consolidando sempre più la propria legittimazione nel territorio di riferimento e quindi accresciuto il consenso di cui gode a livello sociale; nonché la capacità di conseguire non solo obiettivi di crescita patrimoniale e reddituale ma anche di trasferire valore aggiunto a favore della comunità in cui opera. L'iniziativa è patrocinata dalla **Presidenza della Repubblica Italiana**, dalla Regione Puglia, dalla Provincia e dai Comuni di Lecce e Brindisi.

Il progetto, che ha assunto ormai grande rilevanza, coinvolge sempre più enti, istituzioni e cittadini. Scopo del progetto è quello di raccogliere fondi da destinare all'aiuto dei bambini colpiti da gravi patologie e bisognosi di cure mediche specialistiche o di interventi di assistenza. Nel corso di otto edizioni del Progetto Salento Solidarietà l'Associazione Cuoreamico Onlus ha aiutato 378 bambini con una raccolta di 2.772.432,08 euro, ha donato ben 82 auto attrezzate per il trasporto dei diversamente abili.

Per la sua attività verso il **migrant banking**, la Fondazione Cassa di Risparmio di Biella e il Centro Studi Etnica hanno assegnato alla Banca Popolare Pugliese, all'ABI e ad altre dieci banche il premio "Welcome Award" rivolto alle idee, ai progetti e ai prodotti finalizzati all'integrazione bancaria dei migranti. In particolare è stato premiato il lavoro svolto con **Everywere**, il conto corrente specificamente ideato per i cittadini extracomunitari. Particolarmente efficaci sono state ritenute le iniziative rivolte alla bancarizzazione dei migranti, il supporto all'imprenditoria e al welcome marketing. La BPP è risultata l'unica banca del sud Italia a ricevere questo riconoscimento.

Si colloca nell'ambito del progetto Interreg/Cards Italia-Albania "Handled with care" la proposta della Banca di servizi per cittadini albanesi residenti in Puglia e le loro famiglie d'origine residenti in Albania. Per favorire, con la prima bancarizzazione, i processi di integrazione, sono state previste condizioni di costo contenute, rispetto ai servizi standard.

Il pacchetto offerto è costituito da una serie di servizi facili, economici e trasparenti riservati ai cittadini extracomunitari, regolarmente residenti nel nostro Paese: conto corrente, servizio Bancomat – PagoBancomat, carta di credito ricaricabile nominativa e al portatore, garanzie assicurative salute, money transfer, microcredito.

Altra opportunità offerta ai cittadini albanesi in Puglia è la facoltà di costituire garanzie presso la Banca per finanziarie l'avvio di micro attività imprenditoriali o per l'acquisto di immobili in Albania.

Nell'ambito dell'iniziativa **Voce di luce**, avviata nel 2007, il disco che la

Banca ha prodotto e distribuito tramite le filiali e il sito aziendale ha consentito la raccolta di fondi, 16.000 euro, che in occasione delle feste pasquali sono stati consegnati all'Arcivescovo di Lecce per la casa d'accoglienza Regina Pacis di Chisinau in Moldavia (per la realizzazione di un forno industriale per la cottura del pane destinato ai bisognosi) e parte inviati all'Associazione umanitaria Carlo Marchini per il Centro Salesiano Juvenil.

A livello locale, l'attenzione della Banca è stata rivolta al sostegno di numerose associazioni per celebrazioni commemorative, nonché alle varie associazioni di commercianti e comitati che sostengono la realizzazione di feste patronali, con l'installazione di luminarie, o manifestazioni in particolari periodi dell'anno (Natale, carnevale ecc).

La Banca, inoltre, offre il proprio contributo ad associazioni locali impegnate in iniziative caritative e nella cura delle malattie e dell'handicap. Significativi

contributi per l'acquisto di specifiche apparecchiature sanitarie.

#### Concerti, spettacoli, convegni

Concerto di capodanno c/o Politeama di Lecce  
Manifestazione "Sotto le stelle 2008"  
Manifestazione "Parabita ama l'arte"  
Manifestazione "Natale medievale ad Otranto"  
Giornata dell'energia pulita a Bari Fiera del Levante  
Concerto "i Lions per l'arte"  
Fondazione Ico T. Schipa  
Forum della Pace nel mediterraneo - Acaya

#### *Musica, arte, cultura e costume*

La Banca ha realizzato e sostenuto numerosi interventi culturali:

#### Eventi sportivi

Manifestazione "Giochi senza Barriere"  
Barca a vela Dream Machine  
Attività velica 2008 - Gallipoli  
42° Rally del Salento  
Regata Int.le Salento - Montenegro  
Regata Int.le Brindisi - Corfù  
14° Rally Città di Casarano

#### *Sport*

La Banca ha sostenuto eventi sportivi in funzione dell'importanza educativa dell'attività svolta. Tra le numerose sponsorizzazioni di eventi sportivi si menziona:

#### *Istruzione e giovani*

Nel corso del 2008 sono stati attivati 34 stage formativi, in collaborazione con università e società organizzatrici di Master. Riteniamo l'esperienza positiva in quanto permette sia di supportare i giovani laureati nella loro prima esperienza di confronto con il mondo del lavoro sia di conoscere i candidati e verificarne quindi la motivazione al lavoro bancario, le conoscenze e le caratteristiche personali.

La Banca nel corso del 2008 ha offerto sostegno ai ricercatori dell'Università del Salento attraverso il finanziamento di borse di studio nell'ambito della prima edizione del "Premio di eccellenza scientifica".

La sensibilità dimostrata nei confronti dell'iniziativa è indirizzata a stimolare i giovani ricercatori e coloro che quotidianamente si impegnano per la crescita del nostro territorio attraverso la ricerca.

## Ambiente

L'ambiente è un bene comune e la sua tutela richiede l'impegno di tutte le componenti della società. Per la Banca ciò significa non solo garantire il pieno rispetto delle prescrizioni legislative in materia ambientale ma anche un impiego costante per il continuo miglioramento delle prestazioni.

La Banca nel campo della sostenibilità ambientale si impegna ad un uso razionale delle risorse, alla ricerca di soluzioni innovative ed efficaci, a ridurre gli impatti delle proprie attività, a promuovere un'attenzione responsabile da parte di tutti gli attori interni e degli interlocutori esterni. In particolare, si impegna nei seguenti ambiti:

- ad un 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);
- acquistando attrezzature, strumenti di lavoro e beni di consumo caratterizzati da un minore impatto ambientale;
- controllo degli impatti indiretti attraverso sistemi di approvvigionamento che riducono gli impatti ambientali, promovendo la diffusione della gestione ambientale anche presso i soggetti con cui la Banca interagisce.

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

Consumi	2006	2007	2008
Energia elettrica Kwh/anno	5.961.665	7.974.037	6.968.973
Energia elettrica Kwh/anno/numero addetti	7.480	9.041	8.038
Consumo annuo acqua mc/anno	18.011	16.978	16.312
Consumo acqua pro capite mc/anno - numero addetti	22,60	19,25	18,81
Consumo totale carta kg/anno	155.000	155.000	144.222
Consumo pro capite carta Kg/anno - numero addetti	194,00	175,74	166,35
Cartucce inchiostrate e toner: Consumo annuo Kg/anno	2.050	1.950	2.128
Cartucce inchiostrate e toner: Consumo annuo Kg/anno - numero addetti	2,54	2,21	2,45
Gasolio litri/anno	85.735	125.112	155.781
Gasolio litri/anno/numero addetti	2.091	1.455	1.811
Benzina litri/anno	33.757	13.371	8.717
Benzina litri/anno/numero addetti	444	704	793

I dati evidenziano un controllato utilizzo delle risorse da parte del personale. La Banca ha aderito nel 2008 al Consorzio ABI Energia; trattasi di un organismo senza scopo di lucro per l'erogazione di servizi nell'ambito del settore energetico ed un punto di riferimento per attività legate all'ottimizzazione dell'efficienza energetica nel sistema bancario.

La missione del Consorzio è quella di definire azioni mirate ad una gestione ottimizzata dell'uso e dell'acquisto di energia, aggregando soggetti di natura diversa, quali banche e partner tecnologici operanti nel settore energetico.

Gli obiettivi assegnati al Consorzio riguardano in particolare:

- la riduzione dei costi di approvvigionamento energetico;
- la riduzione dei consumi energetici;
- la riduzione dell'impatto ambientale del consumo energetico;
- la riduzione del rischio operativo associato all'utilizzo di energia.

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

La Banca con l'obiettivo di contribuire concretamente allo sviluppo della produzione di energia elettrica generata da fonti rinnovabili, e in particolare del solare fotovoltaico, ha revisionato l'offerta del **Conto Energia Bpp**. L'eliminazione di parte delle lungaggini burocratiche, grazie allo snellimento previsto dal D.M. del 19 febbraio 2007, ha favorito la diffusione del prodotto presso un numero crescente di clienti privati, imprese e condomini residenziali.

L'obiettivo a lungo termine della normativa è quello di incidere sul miglioramento dell'autosufficienza energetica nazionale attraverso la crescita della produzione di energia elettrica dalle energie rinnovabili (solare).

Bpp con l'obiettivo di favorire una maggiore diffusione della tecnologia sul territorio e tra gli utenti ha sottoscritto un importante accordo quadro con GSE Spa (Gestore Servizio Energia) per definire le modalità di cessione dei crediti nascenti dalle tariffe incentivanti per la produzione di energia da impianti fotovoltaici e ha predisposto specifici finanziamenti per agevolare l'accesso al credito destinato all'acquisto dell'impianto.

Le opportunità offerte sono: il risparmio in bolletta con azzeramento dei costi al consumo dell'energia elettrica o l'acquisto dell'impianto fotovoltaico a costo zero.

Bpp si avvale di una rete di agenti con il compito di assistere la clientela durante tutto l'iter.

Gli accordi di collocamento stipulati dalla Banca con Ubi Pramerica SGR e Eurizon Capital SGR hanno consentito di ampliare la gamma di fondi comuni offerti con dei **fondi etici**.

- UBI Pramerica Azionario Etico
- Eurizon Obbligazionario Etico

I fondi etici sono fondi comuni di investimento che investono in strumenti

finanziari di emittenti (Imprese, Organismi Sovranazionali e Stati) con un elevato profilo di responsabilità sociale e ambientale.

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

## Banca e media

La comunicazione aziendale nell'anno 2008 ha proseguito il percorso avviato nell'anno precedente che spostò una significativa quota delle presenze mediatiche, dall'advertising caratterizzato da spot televisivi o pagine pubblicitarie sulle principali testate giornalistiche regionali alle rubriche di servizio strutturate per diversi target.

Non si tratta solo di comunicazione ma di una riorganizzazione capace di fare dialogare meglio la Banca con il pubblico. La Bpp investe su questo cambiamento, rivoluzionando la rete distributiva per non essere semplice distributore di prodotti ma fornitore di servizi, quelli che emergono dalla corretta ed auspicata analisi dei bisogni.

È proseguita la collaborazione con le seguenti testate:

- Il *Nuovo Quotidiano di Puglia* che parla direttamente al territorio di maggior radicamento della Banca.
- *La Gazzetta del Mezzogiorno* che copre una significativa parte dell'Italia meridionale; la collaborazione con la testata si è evoluta con la rubrica settimanale Focus, posta tra le pagine finanziarie, curata direttamente dal personale specializzato della Banca. Obiettivo, attraverso la trattazione delle novità economiche, normative e finanziarie dell'attualità bancaria e non, è quello di dare visibilità alla Banca per la sua capacità di leggere gli eventi e di dare risposte e consulenze sui principali temi.
- *Il Sole 24 Ore* con redazionali, pagine pubblicitarie e con gli speciali per l'approfondimento di tematiche economiche, riferite al meridione od alla regione, che la testata ha proposto durante l'anno.

Le rubriche già proposte nello scorso anno, sono state riprese e replicate su diverse emittenti, per avere una copertura mediatica completa sul territorio regionale:

- Banca Istruzione per l'uso: trasmessa dalla principale emittente regionale TeleNorba, destinata al mass market, illustra l'offerta bancaria in generale e i principali prodotti e servizi bancari fruibili dal grande pubblico, utilizzando un linguaggio chiaro ed accessibile. La visibilità è andata oltre i confini regionali.
- Mercati e finanza: trasmessa da Tele Rama per la zona del basso Salento e da Telepuglia nelle province di Foggia e Bari, la rubrica che illustra l'attualità economica e finanziaria è destinata ad un target più evoluto.
- Il segreto del mio successo: trasmessa sull'emittente leccese l' A TV,

è stata concepita per rafforzare il rapporto con la migliore clientela corporate del territorio; è proseguita la carrellata sugli imprenditori che rappresentano di fatto le eccellenze del territorio Salentino.

- A sud di Maastricht: trasmessa dall'emittente leccese Canale 8 e dall'emittente barese Teleregione rappresenta la novità del 2008, è un talk show sulla società, la finanza ed i principali temi sociali analizzati con la lente dell'economia.

Il successo della rubrica giornalistica Focus, pubblicata settimanalmente sulla *Gazzetta del Mezzogiorno*, ha indotto la Banca, in via sperimentale, ha produrre uno spazio televisivo che ripropone i temi trattati su carta. La rubrica trasmessa su Tele Rama sarà ripresa nel corso del 2009.

Nel 2008 la Banca ha diffuso numerosi comunicati stampa di natura socio-economica attraverso testate giornalistiche nazionali e regionali (*Corriere della Sera, Messaggero, Nuovo Quotidiano di Puglia, Gazzetta del Mezzogiorno*).

## Banca e Comunità virtuale

La comunità virtuale cresce anno dopo anno richiamando nuova clientela, privati, professionisti e aziende, all'uso dei prodotti di internet e remote banking. A supporto della clientela di banca telematica opera il comparto telematico della Banca composto dal Customer Care Digibank e dagli Agenti di Banca Telematica, che in continua sinergia con le Filiali, i Gestori Imprese e Promotori interni, ha l'obiettivo di cogliere tempestivamente le nuove esigenze della clientela e renderle operative.

Il Customer Care fornisce assistenza tramite un Numero Verde dedicato, messaggi di posta elettronica e richieste inserite in appositi form sul sito internet della Banca. La tracciatura del traffico di chiamate, in ingresso, ha consentito di registrare per il 2008 **48.320** chiamate.

Il Customer Care ha gestito anche l'attività di Helpdesk da Filiali per un totale di circa 5.000 richieste di intervento soprattutto di natura tecnica. Dalla tabella dei dati andamentali negli ultimi tre anni si osserva: l'aumento delle operazioni eseguite in ambito Remote Banking; una netta crescita dell'utilizzo dispositivo nel comparto Internet banking; un de-

	2006	2007	2008	Variazione % (2008/2007)
Remote Banking	305.981	590.412	657.504	11,36
Internet Banking	43.998	82.118	117.966	43,65
Trading on line	23.201	27.117	26.444	-2,48
	<b>373.180</b>	<b>699.647</b>	<b>801.914</b>	<b>14,62</b>

cremento dell'utilizzo del Trading on-line. In sintesi, la situazione evidenzia un incremento pari al 14,62% delle operazioni dispositive effettuate tramite canale telematico.

Con lo scopo di garantire maggiore sicurezza alle transazioni dispositive effettuate con i servizi di banca telematica e di scongiurare casi di frode in rete (phishing), la Banca ha condotto nell'anno una campagna di comunicazione massiva (lettera, inbox, sito, n. verde) nei confronti di tutti i clienti titolari di contratti Digiweb, Digiborsa e/o Digimpresa Light sprovvisti di **TOKEN**.

La Bpp è tra le prime banche a livello nazionale ad aver adottato tale sistema confermando la sensibilità al tema della sicurezza della propria clientela.

Piccolo e maneggevole come una chiave, il Token presenta le seguenti caratteristiche:

- è operativo dal momento del rilascio ed è **associato univocamente** al cliente assegnatario;
- genera **password monouso** che possono essere utilizzate entro un lasso di tempo estremamente limitato (36 sec.); di conseguenza, se in questo intervallo di tempo, si spegne e accende più volte, viene restituita sempre la stessa password;
- il cliente titolare di più contratti di banca telematica, **può utilizzare lo stesso Token** quindi operare **su più contratti**, servendosi dello stesso dispositivo (a differenza di quanto avviene per le Buste Pin);
- è uno strumento **obbligatorio** per tutti i clienti titolari di un prodotto dispositivo (Digiweb, Digiborsa, Digimpresa Light e Digimpresa);
- i dispositivi hanno una **scadenza cronologica** pari a 5 anni dalla data di messa in produzione;
- è fornito al cliente in **comodato d'uso gratuito** ma in caso di smarrimento/sottrazione, danneggiamento/deterioramento fisico del dispositivo, mancata riconsegna, è previsto un onere a carico del comodatario.

Nel corso dell'anno è continuata l'attività di mailing volta alla sensibilizzazione nell'utilizzo dello sportello virtuale attraverso:

- un servizio di sollecito rivolta ai clienti "inattivi" cioè di coloro che pur avendo un contratto di internet banking lo utilizzano poco o affatto;
- un servizio di benvenuto dedicato ai nuovi clienti di banca telematica che consente in fase di primo accesso di avere un *vademecum* da seguire;
- un monitoraggio commerciale rivolto a tutti i clienti privati che sottoscrivono un conto corrente a canone ma non un prodotto di banca telematica.



# 5 | Proposta di miglioramento



## 5. Proposta di miglioramento

Alla luce dei risultati del 2008 la Banca ha rimodulato gli impegni di miglioramento, prevedendo alcune novità ritenute utili per rafforzare il processo di gestione responsabile per lo sviluppo sostenibile.

Performance	Impegni di miglioramento
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumento del tasso di crescita degli impieghi</li> <li>2. Controllo dei costi e tenuta della redditività</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Costituzione di un comitato di gestione responsabile per lo sviluppo sostenibile;</li> <li>4. Sensibilizzazione del personale in materia CSR, attraverso l'avvio di procedure che favoriscono il dialogo con i dipendenti</li> <li>5. Interventi a favore dei soci</li> <li>6. Implementazione di strumenti destinati a fasce deboli della popolazione</li> <li>7. Potenziamento dei mercati di più recente insediamento</li> <li>8. Velocizzazione del processo di erogazione del credito</li> <li>9. Ascolto e dialogo con investitori e clienti</li> <li>10. Implementazione di strumenti web per la raccolta dei dati sui fornitori</li> <li>11. Apertura di nuove filiali</li> <li>12. Favorire la diffusione del Bilancio sociale tra i soci</li> <li>13. Entrata in vigore delle nuove linee guida per i sistemi incentivanti della rete distributiva</li> <li>14. Ottenimento di ulteriori certificazioni su cantieri "Patti Chiari"</li> </ol>
<b>Ambiente</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>15. Sensibilizzazione dei dipendenti su tematiche di risparmio energetico</li> <li>16. Monitoraggio dei consumi di beni a forte impatto ambientale</li> <li>17. implementazione dei progetti di finanziamento per lo sviluppo e la produzione di fonti energetiche alternative (fotovoltaico)</li> <li>18. Rafforzamento delle certificazioni ambientali tra i criteri di scelta dei fornitori</li> <li>19. raccolta differenziata</li> </ol>

### Questionario di valutazione del Bilancio Sociale 2008

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

*A quale categoria di "interlocutori sociali" appartiene?*

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

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

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

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

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

# BANCA POPOLARE PUGLIESE

Soc. Coop. per Azioni

Bilancio Sociale 2008

**Supervisione:**  
Direttore Generale

**Coordinamento:**  
Direttore Governo e Controllo

**Funzioni Coinvolte:**

Back Office  
Servizi Generali  
Contabilità e Bilancio  
Crediti e Servizi alle Imprese  
Ispettorato  
Legale  
Personale  
Pianificazione e Controllo di Gestione  
Segreteria Generale  
Sviluppo Commerciale

**Foto di copertina:**  
Jessica Niglio

**Fotografie:**

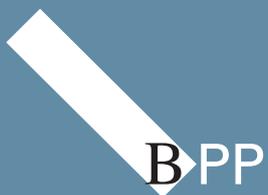
I fotografi presenti in questo volume aderiscono all'**Associazione Obiettivi**  
[www.associazioneobiettivi.it](http://www.associazioneobiettivi.it)

*Tutti i diritti riservati*

**Progetto grafico e stampa:**  
Editrice Salentina  
Galatina (Le)

Maggio 2009





Banca  
Popolare  
Pugliese

Società Cooperativa per Azioni

**Sede Legale:** 73052 Parabita (Le) • Via Prov.le per Matino, 5  
**Sede Amm. e Dir. Generale:** 73046 Matino (Le) • Via Luzzatti, 8  
P. IVA, C.F. e Iscrizione Registro Imprese Lecce: 02848590754 • R.E.A. n. 176926  
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A166106

**Capogruppo del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese**  
Iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari n. 5262.1

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

[www.bpp.it](http://www.bpp.it)