

Stupefatte argille del Sud



Meraviglia e stupore furono,
per i grandi viaggiatori dell'Ottocento,
gli approdi del Sud: per i volti, per
l'uso della vita, i segni del riscatto e
del lavoro, per i miracoli abbaglianti
nell'assurda estrema luce del tufo e
della calce, che rivelava, splendida,
una nuova civiltà.

Raccoglievano favole e storie,
brogliacci appunti e atlanti,
e "le impressioni stupite che sa dare
questa terra", scolpite nelle orbite dei
pupi, delle vergini e dei santi in
cartapesta.

Sulla via del ritorno si lasciavano
dietro, con il rimpianto,
le fornaci e le botteghe dei figari
scultori, le malie di creta,
gli idoli d'argilla e di fango.

Le opere sono di **Agostino Casciario**,
dall'Officina d'arte di Via San Francesco,
a Vignacastrisi, in provincia di Lecce.

In alto, "Mediterraneo" (part.)

La ragion d'essere della Banca

La missione della Banca Popolare Pugliese consiste nell'assunzione di un ruolo attivo e propulsivo per lo sviluppo economico e per la crescita sociale del territorio in cui essa opera. Questo, la Banca Popolare Pugliese ritiene di poter fare rafforzando e valorizzando la propria autonomia societaria e gestionale, operando in modo da raggiungere adeguati livelli di efficienza per soddisfare le esigenze dei clienti e adeguati risultati economici per soddisfare le aspettative dei soci...

(dal "Codice Etico" della Banca Popolare Pugliese)



BILANCIO SOCIALE

2001

Indice analitico

Lettera del Presidente	9
Scheda di sintesi	11
Descrizione del processo	12
Nota metodologica	13
PARTE PRIMA	
IDENTITÀ AZIENDALE	14
1.1 Storia	16
1.2 Contesto di riferimento	16
1.2.1 <i>Scenario</i>	16
1.2.2 <i>Mercato</i>	18
1.3 Valori	21
1.4 Missione	22
1.5 Assetto istituzionale e organizzativo	22
1.5.1 <i>Corporate governance</i>	22
1.5.2 <i>Partecipazioni e alleanze</i>	23
1.5.3 <i>Assetto organizzativo</i>	25
1.6 Disegno strategico	26
1.7 Piano programmatico	27
1.8 Scelte qualificanti	29
PARTE SECONDA	
RENDICONTO (PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE)	30
2.1 Dati significativi di gestione	32
2.1.1 <i>Financial highlights</i>	32
2.1.2 <i>Conto economico riclassificato</i>	33
2.1.3 <i>Stato patrimoniale riclassificato</i>	33
2.1.4 <i>Indici gestionali</i>	35
2.2 Calcolo del valore aggiunto	42
2.2.1 <i>Conto economico della produzione del valore aggiunto e della sua distribuzione</i>	42
PARTE TERZA	
RELAZIONE SOCIALE	44
3.1 Banca e Risorse Umane	46
3.1.1 <i>Obiettivi</i>	46

3.1.2	<i>Politica delle assunzioni</i>	46
3.1.3	<i>Composizione del personale</i>	48
3.1.4	<i>Consistenza del personale</i>	49
3.1.5	<i>Turnover</i>	51
3.1.6	<i>Politiche di pari opportunità</i>	52
3.1.7	<i>Attività sociali</i>	52
3.1.8	<i>Comunicazione interna</i>	52
3.1.9	<i>Relazioni sindacali</i>	53
3.1.10	<i>Conflittualità sindacale</i>	54
3.1.11	<i>Formazione e valorizzazione</i>	54
3.1.12	<i>Sistemi di remunerazione</i>	55
3.1.13	<i>Sistemi di incentivazione</i>	56
3.1.14	<i>Sicurezza e salute sul luogo di lavoro</i>	57
3.1.15	<i>Contenzioso e litigiosità</i>	58
3.1.16	<i>Risultati del sistema di rilevazione</i>	59
3.1.17	<i>Impegni di miglioramento verso le risorse umane</i>	60
3.2	Banca e Azionisti/Soci	62
3.2.1	<i>Obiettivi</i>	62
3.2.2	<i>Composizione percentuale del capitale sociale distinto per natura giuridica e nazionalità</i>	62
3.2.3	<i>Segmentazione dei soci per categorie</i>	62
3.2.4	<i>Remunerazione del capitale</i>	63
3.2.5	<i>Partecipazione dei soci al governo dell'impresa e tutela delle minoranze</i>	64
3.2.6	<i>Servizi e agevolazioni riservate ai soci</i>	64
3.2.7	<i>Investor relations</i>	64
3.2.8	<i>Comunicazione</i>	64
3.2.9	<i>Contenzioso e litigiosità</i>	65
3.2.10	<i>Impegni di miglioramento verso azionisti e soci</i>	65
3.3	Banca e Clienti	65
3.3.1	<i>Obiettivi</i>	65
3.3.2	<i>Caratteristiche e analisi della clientela</i>	66
3.3.3	<i>Informazione e comunicazione</i>	67
3.3.4	<i>Condizioni negoziali</i>	68
3.3.5	<i>Sistema di qualità</i>	68
3.3.6	<i>Customer satisfaction</i>	69
3.3.7	<i>Marketing development</i>	69
3.3.8	<i>Contenzioso e litigiosità</i>	70
3.3.9	<i>Impegni di miglioramento</i>	71
3.4	Banca e Fornitori	71
3.4.1	<i>Obiettivi</i>	71
3.4.2	<i>Outsourcing e consulenze</i>	72
3.4.3	<i>Comunicazione e informazione</i>	72
3.4.4	<i>Qualificazione e analisi dei fornitori</i>	72
3.4.5	<i>Sistemi di qualità e certificazione di qualità o ambientale</i>	73
3.4.6	<i>Condizioni negoziali</i>	73
3.4.7	<i>Ricaduta sul territorio</i>	73
3.4.8	<i>Contenzioso e litigiosità</i>	75
3.4.9	<i>Impegni di miglioramento verso i fornitori</i>	75
3.5	Banca e altre Banche/Istituzioni	75
3.5.1	<i>Linee politiche coerenti ai valori di riferimento</i>	75

3.5.2	<i>Rapporti con le altre banche</i>	75
3.5.3	<i>Rapporti con le compagnie assicurative e con gli intermediari finanziari</i>	77
3.5.4	<i>Rapporti con le Autorità di Vigilanza e Monetaria</i>	78
3.5.5	<i>Rapporti con le Associazioni di categoria</i>	78
3.5.6	<i>Comunicazione</i>	78
3.5.7	<i>Contenzioso e litigiosità</i>	79
3.5.8	<i>Impegni di miglioramento verso la comunità finanziaria</i>	79
3.6	Banca e Stato/Autonomie Locali	80
3.6.1	<i>Obiettivi</i>	80
3.6.2	<i>Imposte, tributi e tasse</i>	80
3.6.3	<i>Rapporti con gli Enti Locali</i>	81
3.6.4	<i>Norme interne e sistemi di controllo volti a garantire l'osservanza della legge</i>	83
3.6.5	<i>Rapporti contrattuali con la Pubblica Amministrazione</i>	83
3.6.6	<i>Contributi, agevolazioni e/o finanziamenti agevolati ricevuti e suddivisi per area di destinazione</i>	84
3.6.7	<i>Comunicazione</i>	84
3.6.8	<i>Contenzioso e litigiosità</i>	85
3.6.9	<i>Impegni di miglioramento verso Stato/Autonomie Locali</i>	85
3.7	Banca e Collettività	85
3.7.1	<i>Obiettivi</i>	85
3.7.2	<i>Descrizione degli apporti diretti al sociale in termini di arricchimento della qualità della vita nei diversi ambiti di intervento</i>	85
3.7.3	<i>Informazione e comunicazione</i>	89
3.7.4	<i>Ricerca e Sviluppo</i>	90
3.7.5	<i>Contenzioso e litigiosità</i>	91
3.7.6	<i>Impegni di miglioramento verso la collettività</i>	91
3.7.7	<i>Obiettivi</i>	91
3.7.8	<i>Formazione ed educazione</i>	91
3.7.9	<i>Interventi qualificanti</i>	91
3.7.10	<i>Eventuali certificazioni ambientali</i>	92
3.7.11	<i>Aspetti diretti di performance ambientali</i>	92
3.7.12	<i>Aspetti indiretti ambientali per i finanziamenti</i>	93
3.7.13	<i>Contenzioso e litigiosità</i>	93
3.7.14	<i>Impegni di miglioramento verso l'ambiente</i>	94
3.7.15	<i>Obiettivi</i>	94
3.7.16	<i>Qualificazione dei media utilizzati</i>	94
3.7.17	<i>Contenzioso e litigiosità</i>	95
3.7.18	<i>Impegni di miglioramento verso i media</i>	95
3.7.19	<i>Obiettivi</i>	95
3.7.20	<i>Caratteristiche ed analisi dei "contatti"</i>	95
3.7.21	<i>Tutela della sicurezza per le operazioni di "virtual banking"</i>	96
3.7.22	<i>Azioni di sensibilizzazione alla cultura dell'Information Technology</i>	96
3.7.23	<i>Contenzioso e litigiosità</i>	97
3.7.24	<i>Impegni di miglioramento verso la comunità virtuale</i>	97
	PARTE QUARTA	
	RISULTATI DEL SISTEMA DI RILEVAZIONE DEL CONSENSO	98
	PARTE QUINTA	
	PROPOSTA DI MIGLIORAMENTO	103
	Relazione della società di revisione sul bilancio sociale	104

Lettera del Presidente



Lo scorso anno conclusi la presentazione del Bilancio Sociale con un augurio e una certezza.

Da un lato auspicavo che questo mezzo di comunicazione potesse contribuire a consolidare il dialogo fra la Banca e i suoi interlocutori, anche attraverso un'equa valutazione del valore fornito dall'Azienda alla crescita del territorio e del suo contributo verso uno sviluppo sostenibile e dall'altro mi dichiaravo certo che il Bilancio Sociale, lungi dal costituire il raggiungimento di un traguardo, rappresentasse soltanto l'avvio di un processo perfettibile e aperto a miglioramento.

Ad un anno di distanza posso dire che il favore con cui i media, i rappresentanti di associazioni e ordini professionali, di enti e istituzioni, di categorie economiche e produttive, nonché i collaboratori, soci, clienti e fornitori dell'Istituto, hanno accolto e valutato il "Bilancio Sociale 2000", ha indotto la Popolare Pugliese ad affinare ancor di più questo strumento (e il sottostante processo) volto a "render conto" dell'apporto che l'Azienda genera a vantaggio dei propri stakeholder e dell'intera collettività.

La Banca ha così avviato una profonda riflessione, che ha investito tutto l'agire aziendale, coinvolgendo, fra l'altro, i diversi

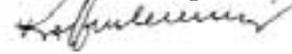
interlocutori interni ed esterni, ai quali è stato chiesto di fornire stimoli e proposte di miglioramento.

E' avvenuto in questo modo che concetti quali «conoscere e valutare in modo sistematico e oggettivo il maggior valore fornito dall'Azienda alla crescita del territorio e del suo contributo verso uno sviluppo sostenibile» hanno abbandonato i manuali che li contengono per “scendere” e “calarsi” nella nostra realtà aziendale, diventando il banco di prova e di verifica di un gruppo di 800 persone che – prima timidamente, poi con sempre maggiore speditezza – è riuscito a dare sostanza, corpo e concretezza a quei concetti.

Di questo iter viene data ampia descrizione nelle pagine che seguono; a me preme sottolineare come per una Banca come la nostra, con la sensibilità al sociale che le deriva dall'essere una Popolare di matrice cooperativa, stia diventando sempre più importante e decisivo sotto il profilo strategico affinare questo sistema di rendicontazione, che consente di valutare la qualità delle relazioni che corrono tra la Banca e i suoi interlocutori, fornendo nel contempo un quadro chiaro e omogeneo sul contenuto di socialità presente in tutte le attività che essa pone in essere: attenzione ai valori della persona umana, dell'ambiente, della correttezza negoziale, della solidarietà, della cultura, della qualità della vita.

Raffaele Caroli Casavola

Presidente della Banca Popolare Pugliese



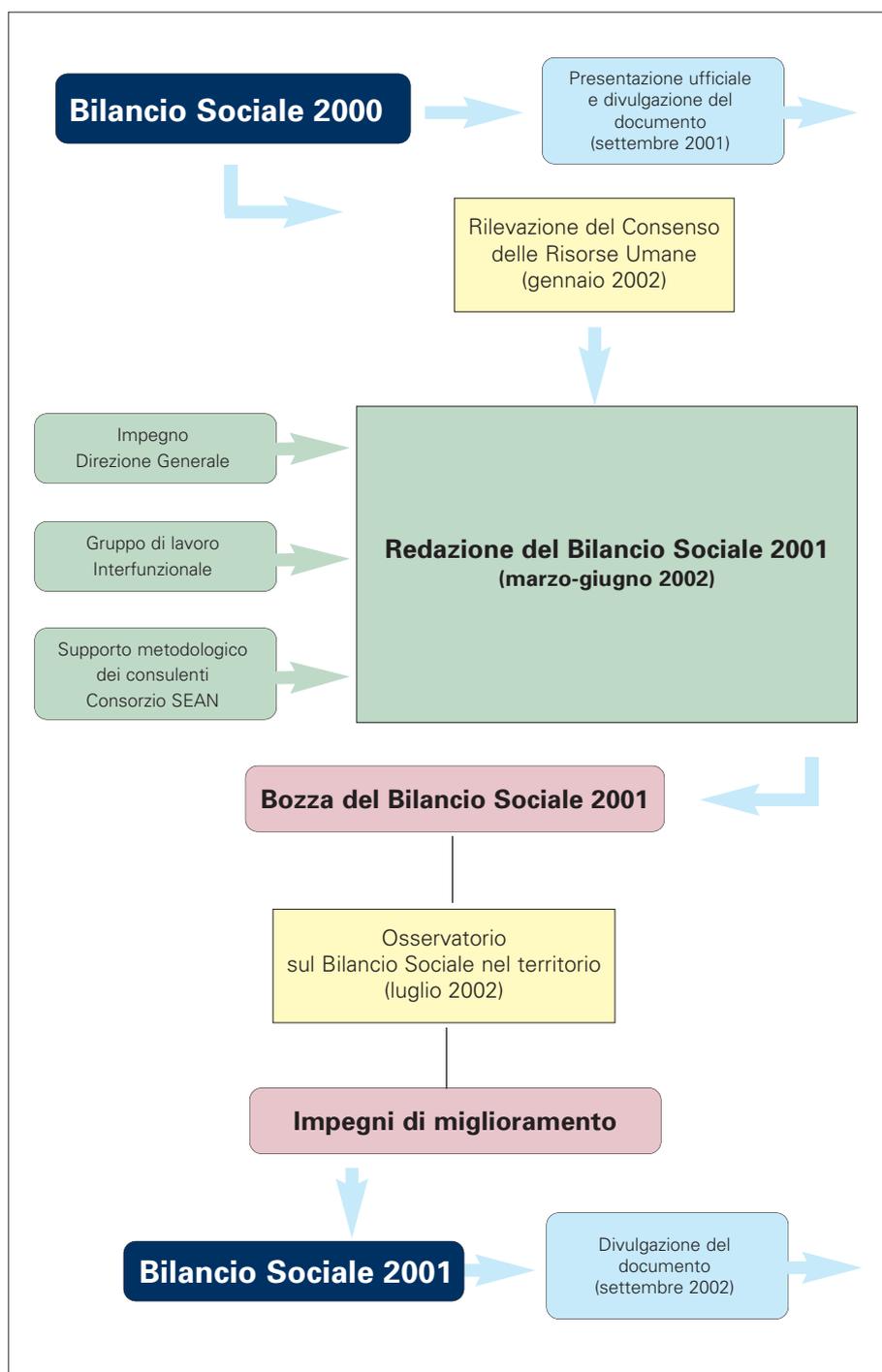


Scheda di sintesi

(Importi espressi in milioni di Euro)

VALORE AGGIUNTO LORDO PRODOTTO E DISTRIBUITO	67,00
Ai dipendenti (per stipendi e contributi)	40,37
Al sistema Stato (per imposte e tasse)	13,08
Ai soci (per dividendi)	5,36
Al sistema impresa (ammortamenti e accantonamenti)	7,36
Alla collettività (liberalità esterne)	0,83
RISORSE UMANE	
Dipendenti al 31 dicembre 2001	799
Assunzioni nell'anno	18
Media dipendenti 2001	802
FORMAZIONE	
Giorni di formazione dipendenti	1.888 gg / uomo
Dipendenti interessati	733
Percentuale dipendenti interessati	91,74
LA RETE	
Filiali	74
Filiali aperte nell'anno	2
DATI OPERATIVI	
Raccolta da clientela (diretta e indiretta)	3.031
Mezzi amministrati	1.944
Risultato lordo (al lordo degli ammortamenti)	37,33
Utile 2001	7,30

Descrizione del processo





Nota metodologica

Il Bilancio Sociale 2001 della Banca Popolare Pugliese è stato redatto in conformità al “Modello ABI/IBS * di Bilancio Sociale per il settore del credito” e alle linee guida definite nel documento GBS - Gruppo di studio per la statuizione dei principi di redazione del bilancio sociale.

* **IBS**
(Istituto Europeo
per il Bilancio Sociale)

La Banca ha adottato i principi di redazione previsti dal modello ABI/IBS. La struttura espositiva, il linguaggio, la collocazione dei dati numerici e delle informazioni sono stati concepiti e realizzati per facilitare al massimo la comprensione e la valutazione del lettore.

In aderenza al principio di *Omogeneità*, tutte le espressioni quantitative monetarie sono indicate in euro, unica moneta di conto; di conseguenza, i dati dei precedenti esercizi presentati a scopo comparativo e originariamente in lire sono riportati in euro.

Tenendo fede a quanto previsto tra gli *Impegni di miglioramento* all'interno del Bilancio Sociale dell'esercizio precedente, la Banca ha per la prima volta adottato il principio di *Misurabilità del grado di soddisfazione/consenso*, attraverso la diffusione di un questionario rivolto agli stakeholder interni e l'attivazione di un “Osservatorio sul Bilancio Sociale nel territorio”.

I contenuti del documento sono stati organizzati in cinque sezioni:

1. **Identità aziendale**, in cui vengono resi espliciti i valori, la missione, il disegno strategico, il piano programmatico e le scelte qualificanti.
2. **Rendiconto**, per evidenziare il processo di formazione del Valore Aggiunto e la sua distribuzione agli stakeholder.
3. **Relazione di scambio sociale** tra la Banca e il contesto in cui opera.
4. **Risultati del sistema di rilevazione del consenso** degli stakeholder.
5. **Proposta di miglioramento**, per orientare sempre più la gestione verso obiettivi di sviluppo socialmente sostenibili.



parteprima

Identità aziendale





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

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



- **Storia**
- **Contesto di riferimento**
- **Valori**
- **Missione**
- **Assetto istituzionale e organizzativo**
- **Disegno strategico**
- **Piano programmatico**
- **Scelte qualificanti**



1.1 Storia

La **Banca Popolare Pugliese** nasce il 2 giugno 1994 dalla fusione tra “Popolare Sud Puglia” e “Popolare di Lecce”.

Negli anni successivi la Banca potenzia la propria rete territoriale, incorporando, fra l'altro, tre aziende di credito (la Banca di Credito Cooperativo di Otranto, in provincia di Lecce, e le banche di Cellino San Marco e San Pancrazio Salentino in provincia di Brindisi).

La Banca Popolare Pugliese, da sempre attenta a contemperare i principi della cooperazione, del localismo e della solidarietà con le spinte innovative del terzo millennio (riduzione o annullamento delle distanze spazio-temporali, dematerializzazione dei beni, prevalenza dei servizi sui prodotti e delocalizzazione dei mercati), avvia negli ultimi anni un processo di rinnovamento, teso a rafforzare l'immagine sia di banca moderna ed efficiente al servizio delle famiglie e delle piccole e medie imprese, sia di banca responsabile verso le persone e l'ambiente.

Al 31 dicembre 2001 – con 74 sportelli nelle province di Bari, Brindisi, Lecce e Taranto, 799 dipendenti, 3.120 milioni di euro di raccolta complessiva e 874 milioni

di euro di impieghi a clientela – la Banca Popolare Pugliese costituisce l'unica espressione autonoma del sistema creditizio salentino e una delle poche di quello pugliese.

1.2 Contesto di riferimento

1.2.1 Scenario

Nel 2001 è proseguito il rallentamento della crescita economica internazionale, già delineatosi nel 2000, e si sono manifestati, con intensità maggiore del previsto, andamenti recessivi in Giappone, Stati Uniti e Germania.

Anche nei **Paesi dell'Unione Europea** il 2001 sarà ricordato come un anno particolarmente difficile, che ha visto crescere il Pil dell'1,7%, ma dimezzato rispetto all'anno precedente (+3,5%), e aumentare il tasso d'inflazione dall'1,9% del 2000 al 2,4%.

In **Italia**, il ritmo di crescita del prodotto interno lordo si è ridotto dal 2,9% all'1,6%, portandosi sostanzialmente in linea con la media dei paesi dell'Area Euro.

Il contributo più consistente è venuto dalla domanda interna piuttosto che dalle esportazioni.

Le banche italiane hanno conosciuto una sostenuta dinamica



dell'attività creditizia, caratterizzata dall'accelerazione della raccolta e dalla costante flessione del tasso di crescita dei prestiti.

In merito alle sofferenze bancarie, si è avuta una sensibile contrazione, indotta, soprattutto, dalle numerose operazioni di cartolarizzazione di crediti non performing effettuate dal sistema bancario; tuttavia, sono emersi i primi segnali dell'inversione di tendenza che dovrebbe riflettere il rallentamento dell'attività produttiva.

La redditività dell'attività bancaria è risultata in diminuzione per cause legate alla riduzione del differenziale tra il tasso medio dell'attivo fruttifero e quello della raccolta onerosa, nonché al decremento dei ricavi da servizi, indotto dalla minor propensione dei risparmiatori all'investimento in valori mobiliari.

Economia pugliese

Anche l'**economia pugliese** ha risentito del rallentamento congiunturale che ha investito le maggiori economie. L'**attività industriale e manifatturiera** è stata

condizionata dalla stagnazione della domanda estera, mentre si è osservato un buon andamento del **terziario** e delle **costruzioni**.

Il settore della **moda** ha mostrato segnali di ripresa indotti dal favorevole andamento delle esportazioni; quello **calzaturiero** ha beneficiato della graduale ricomposizione dell'offerta verso segmenti di mercato meno esposti alla concorrenza dei Paesi di nuova industrializzazione.

Ancora positivo l'andamento della produzione nel **settore del mobile**, favorito dalla sostenuta dinamica della domanda estera.

Il **commercio** ha registrato una ripresa delle vendite nella grande distribuzione, che non ha interessato, invece, gli esercizi di piccole e medie dimensioni.

In crescita il **turismo**, grazie al sensibile incremento nella componente italiana, mentre il numero dei turisti stranieri è stato inferiore a quello dell'anno precedente.

Per quanto concerne l'**occupazione**, è cresciuto il numero degli addetti nei settori del commercio e delle costruzioni, mentre si è contratto nell'industria. Si segnalano, inoltre, il marcato incremento del numero



dei lavoratori atipici e la diminuzione, seppure ancora modesta, del tasso di disoccupazione femminile.

Nel complesso, il panorama economico della Puglia evidenzia:

- *reddito disponibile pro-capite pari al 65% della media nazionale;*
- *rilevante peso dell'agricoltura e dell'economia pubblica;*
- *elevato tasso di disoccupazione;*
- *elevata incidenza di rischio creditizio.*

Anche se lo scenario economico inizia a mostrare un certo miglioramento degli indicatori, sollecitati dalla crescita del turismo e delle esportazioni, il tessuto imprenditoriale (caratterizzato da un'elevata incidenza del settore agricolo e terziario, da aziende di dimensione piccola e da tassi di disoccupazione quasi doppi rispetto alle medie nazionali) rimane debole, soprattutto nel Salento che, nel passato biennio, ha registrato uno sviluppo dell'attività bancaria inferiore alle medie regionali.

1.2.2 Mercato

Negli ultimi anni il mercato del credito in Puglia è stato caratterizzato dallo sviluppo di nuove e forti reti distributive, impegnate fino ad oggi quasi esclusivamente a drenare flussi di raccolta, senza registrare peraltro una sensibile crescita degli aggregati creditizi.

L'incremento del tasso di competitività è dovuto ai seguenti fattori:

- rafforzamento del BancoPosta, la cui quota di mercato è cresciuta di circa tre punti nell'ultimo triennio, con una percentuale di incremento medio annuo quadruplo (+8%) rispetto a quello del "Sistema Banche";
- rapida crescita delle reti mobili di promotori;
- aumento degli sportelli bancari, che hanno raggiunto circa 1.250 unità, con un tasso medio di incremento del 4,1% nel periodo 1997-2001.

In questo contesto di elevato e crescente livello concorrenziale, la Banca Popolare Pugliese è la quarta maggiore rete di vendita di servizi finanziari in Puglia per sportelli e conseguentemente la **prima banca locale, espressione "esclusiva" delle istanze del territorio regionale.**



Con l'apertura di 12 sportelli nel periodo 1998-2001, nove dei quali in provincia di Lecce, la Banca attua una politica di consolidamento strategico nelle aree di tradizionale insediamento: attualmente, la sua presenza sul territorio è infatti molto radicata in provincia di Lecce (50 sportelli, pari al 67,6% del totale Banca), forte in quella di Brindisi, mentre è più contenuta nelle province di Bari e di Taranto.

La Popolare Pugliese esprime così la leadership per **numero di sportelli**, con una quota di mercato del 21%, a fronte del 15% di Rolo Banca 1473 e dell'11% di Banca 121, tra i maggiori competitors della Banca.

Sportelli bancari in Puglia: quote di mercato 2001 <i>(elaborazione interna)</i>	
BancoPosta	23%
Banco di Napoli	12%
Carime	10%
Banca Popolare Pugliese	6%



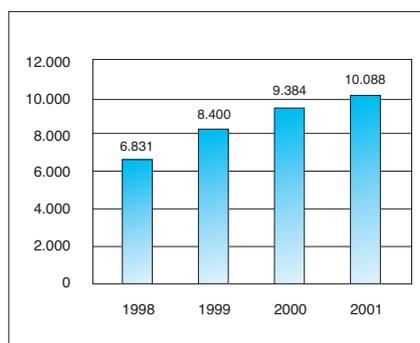
Allegoria di "Cesarea"

Evoluzione di alcuni prodotti

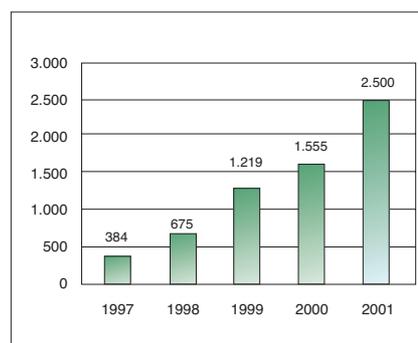
Qui di seguito vengono riportati i grafici che evidenziano

l'evoluzione storica di alcuni prodotti e servizi distribuiti dall'Istituto alla clientela nel corso degli ultimi anni.

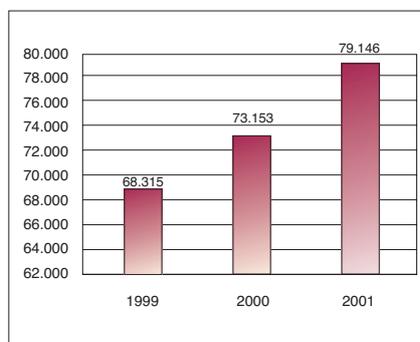
NUMERO MUTUI



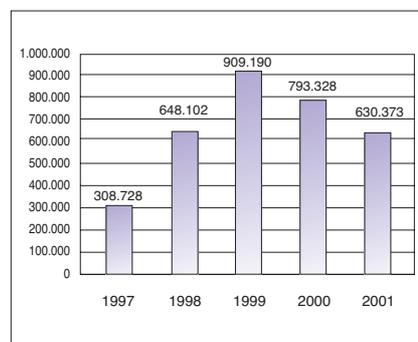
TERMINALI POS



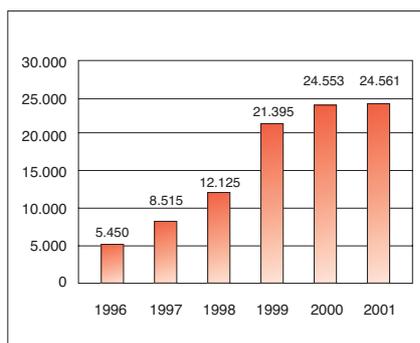
NUMERO CONTI CORRENTI ORDINARI



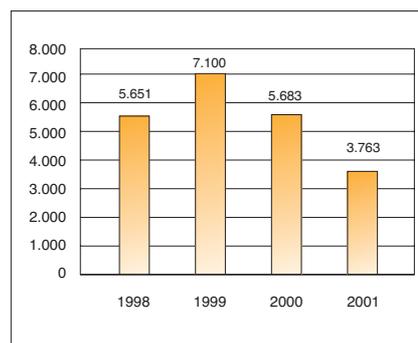
RISPARMIO GESTITO (importo)



CARTE DI CREDITO



NUMERO GPM



Nota: le differenze riscontrate tra il Bilancio Sociale 2000 e il Bilancio Sociale 2001 nel numero di carte esistenti a fine 1999 e fine 2000 sono dovute a rilevazioni statistiche effettuate sugli archivi prima di alcuni interventi di sistemazione fatti dal Service. Sono da ritenersi corretti i dati riportati nel Bilancio Sociale 2001, che rileva per il 1999 nr. 21.395 e per il 2000 nr. 24.553 carte di credito in circolazione.



1.3 Valori

I valori della Banca Popolare Pugliese sono esplicitati nel **Codice Etico** pubblicato nel giugno del 2000. Il Codice Etico contiene un insieme di criteri normativi volti ad orientare consapevolmente le modalità di comportamento inerenti le scelte e le procedure di gestione, coerenti con i valori di riferimento.

I valori rappresentano i principi fondamentali ai quali gli Organi sociali e il Personale della Banca quotidianamente ispirano i propri comportamenti professionali per il perseguimento della missione aziendale.

In linea con questi principi – contemplati nella **Carta dei valori d'impresa***, elaborata dall'Istituto Europeo per il Bilancio Sociale – gli Organi sociali e il Personale sono chiamati a mantenere un comportamento eticamente corretto nei rapporti sia interni sia esterni all'Azienda.

Le attività, pertanto, devono essere svolte nell'assoluto rispetto della legge, della normativa di vigilanza nonché di politiche, procedure, piani e regolamenti interni.

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

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;
- affidabilità e prestigio aziendale.

* 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.



1.4 Missione

* La **missione** rispecchia quella riportata nel “Codice Etico” pubblicato nel giugno 2000.

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

La missione della Banca Popolare Pugliese consiste nell’assunzione di un **ruolo attivo e propulsivo per lo sviluppo economico e per la crescita sociale del territorio** in cui essa opera.

La Banca 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 in linea con le aspettative dei soci.

Sin dalla costituzione della Banca Popolare Pugliese, lo “status” di “cooperativa” ne caratterizza in maniera peculiare il modo di essere e di fare banca: non solo raccogliere e impiegare risorse finanziarie per conseguire profitti, ma essere segno e strumento di promozione e crescita socio-economica e civile del territorio di operatività, nel rispetto dei valori comuni condivisi con tutti i suoi stakeholder.

1.5 Assetto istituzionale e organizzativo

1.5.1 Corporate governance

Il capitale sociale, al 31 dicembre 2001, è composto da n. 32.095.336 azioni, sottoscritte da 41.171 soci, residenti prevalentemente in Puglia, che condividono la missione della Banca e fanno convergere – quali soci clienti o soci collaboratori – le loro attese di destinatari del valore aggiunto creato dall’Azienda.

Gli elementi più significativi della corporate governance sono i seguenti:

- ogni socio ha diritto di esprimere in assemblea un solo voto, a prescindere dal numero di azioni possedute (voto capitaro e non per quote);
- il possesso azionario massimo di ciascun socio è limitato allo 0,50% del capitale sociale;
- una parte degli utili viene destinata ad attività di assistenza e di beneficenza nel territorio di riferimento (art. 47 dello Statuto).

Questi tre tratti costituiscono le caratteristiche principali di una banca cooperativa e popolare come la Banca Popolare Pugliese, chiamata a coniugare la



realizzazione del profitto e lo sviluppo del territorio e del contesto sociale in cui agisce.

Gli organi sociali deputati alla corporate governance sono i seguenti:

- **il Consiglio di Amministrazione**, composto da tredici membri, eletti dall'Assemblea tra i soci aventi diritto al voto e in possesso dei requisiti di moralità e professionalità stabiliti dalla legge. I consiglieri durano in carica tre anni e sono rieleggibili. Presidente del Consiglio di Amministrazione è il dott. Raffaele Caroli Casavola;

- **il Comitato Esecutivo**, nominato dal Consiglio di Amministrazione, è composto da sei membri, scelti fra gli amministratori in carica, ed è rinnovato annualmente dopo l'approvazione del bilancio da parte dell'Assemblea. Esercita i poteri previsti dallo Statuto e le deleghe attribuitegli dal Consiglio di Amministrazione. Ne fanno parte di diritto il Presidente e il Vice Presidente.

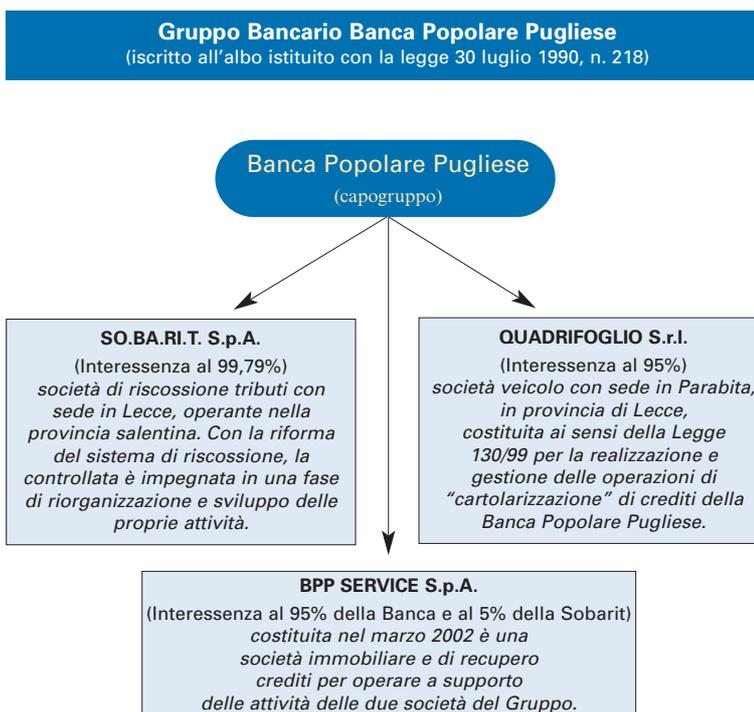
- **il Direttore Generale** prende parte, con voto consultivo, alle adunanze del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo e dà esecuzione alle

relative deliberazioni; sovrintende al funzionamento della Banca, allo svolgimento delle operazioni e dei servizi, secondo le direttive del Consiglio di Amministrazione. La carica è ricoperta dal dott. Vito Primiceri.

1.5.2 Partecipazioni e alleanze

Le partecipazioni si possono raggruppare in 2 categorie:

1) **Società controllate** (SO.BA.RI.T., QUADRIFOGLIO e dal 2002 BPP SERVICE), che compongono il Gruppo Creditizio Banca Popolare Pugliese;



2) **Altre società strategicamente rilevanti** per il raggiungimento degli obiettivi della Banca, distinte in:

- società nazionali e internazionali di **erogazione di particolari servizi bancari**;

- società locali costituite per agevolare e promuovere lo **sviluppo di attività commerciali nel territorio** di riferimento (soggetti attuatori di patti territoriali, GAL, società miste, fiere).

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

Europrius NBI Asset Management
(interessanza al 6%)

Società di gestione di un fondo lussemburghese, costituita con altre banche popolari e, per il restante 48%, da Crédit Agricole Indosuez.

C.S.E. - Centro Servizi Elettronici - Società Consortile a r.l.
(interessanza al 5%)

Società che cura il servizio di elaborazione dati con sede in San Lazzaro di Savena (BO).

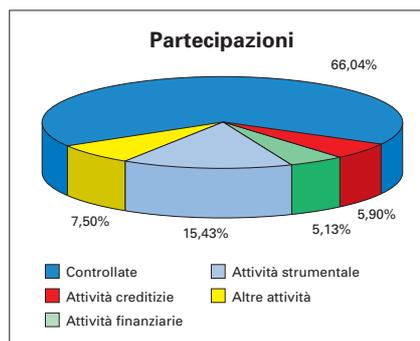
L'orientamento della Banca è quello di rafforzare la partecipazione in alcune società strategicamente più importanti e dismettere quelle non più funzionali per la propria attività.

La composizione del portafoglio partecipazioni può essere così sintetizzata:



"Professore Pescatore - Gallipolino"

Partecipazioni (€ 1.000)	
controllate	4.555
attività creditizie	407
attività finanziarie	354
attività strumentale	1.064
altre attività	517
TOTALE	6.897





1.5.3 Assetto organizzativo

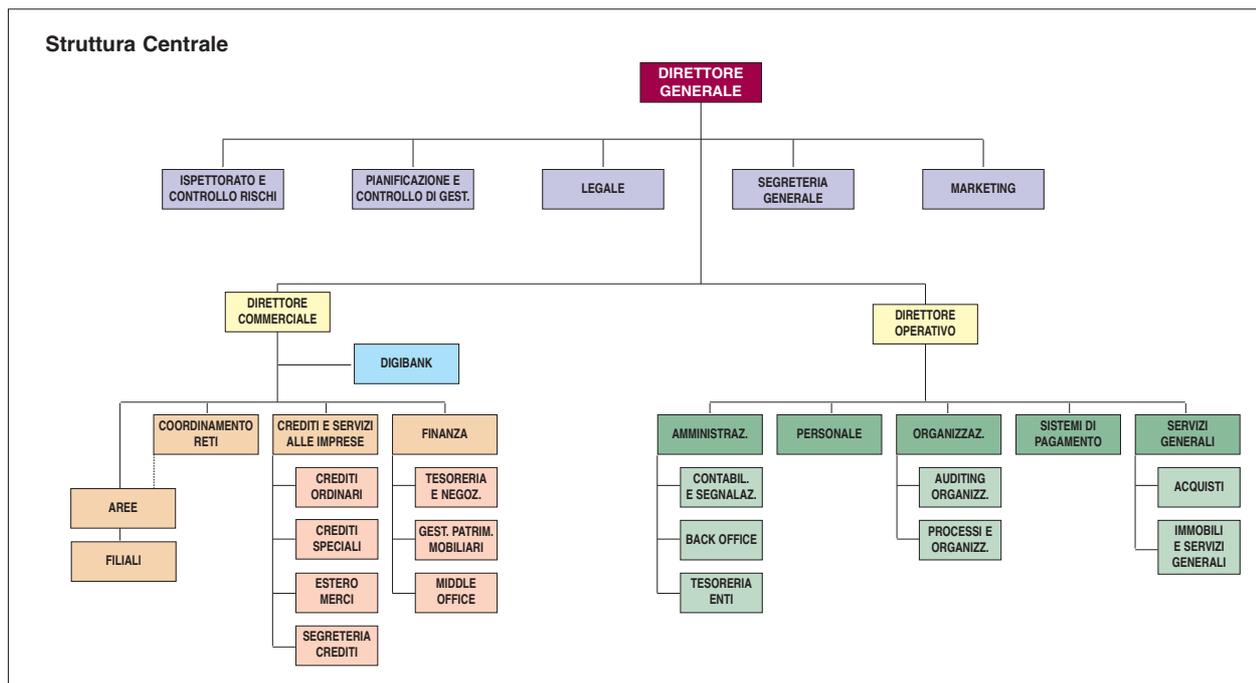
Nel corso del 2001, è stato rivisto l'assetto organizzativo della Banca al fine di renderlo più aderente alle esigenze del mercato.

L'attuale assetto organizzativo si articola in:

- **struttura centrale**, costituita da Direzione Generale, Direzione Commerciale, Direzione Operativa e Funzioni di staff;
- **struttura periferica**, composta da aree territoriali, filiali capofila, filiali capogruppo, filiali autonome, agenzie, sportelli leggeri, agenzie;
- **canali distributivi alternativi**.

Le figure chiave del nuovo modello organizzativo della Banca sono:

- **i Gestori Imprese**, figure di nuova istituzione, individuate tra i collaboratori con elevate competenze e capacità professionali, deputate a gestire le relazioni con la clientela corporate, alla quale forniscono adeguata consulenza finanziaria, e a individuare e monitorare il rischio e il merito creditizio per supportare costantemente e con tempestività le esigenze della imprenditoria locale medio-grande;





- i **Promotori Interni**, entrati a regime nel 2001, con il compito di migliorare il rapporto con i clienti affluenti, assicurano servizi sempre più complessi ed evoluti, destinati a fronteggiare la presenza dei competitors.

- gli **Assistenti alla Clientela**, nucleo di professionisti esterni all'Azienda, a supporto delle filiali, che offrono servizi di vendita e assistenza per determinate tipologie di prodotto (*digimpresa, digiborsa, leasing, pos, comprosubito*).

Tra le principali innovazioni si segnalano:

- per la *struttura centrale*, il trasferimento della Funzione Tesoreria Enti nella sfera di competenza della Funzione Amministrazione;
- per la *struttura periferica*, l'apertura delle filiali di Campi Salentina (LE) e di Bitonto (BA), primo avamposto nel nord barese, e l'individuazione di alcune "filiali capogruppo" alle quali competono l'istruttoria e l'erogazione del credito, anche per conto di una o più filiali di minori dimensioni.

1.6 Disegno strategico

La Banca Popolare Pugliese, per dare nuova linfa al tessuto economico-produttivo del territorio in cui opera, ha rivisto in modo critico e costruttivo le linee guida della propria azione, delineate nel nuovo piano strategico 2001-2004.

Gli **obiettivi strategici** che la Banca Popolare Pugliese si propone di realizzare nei prossimi anni sono:

- conseguire una costante crescita dimensionale, reddituale e di presenza sul territorio, per consolidare le **quote di mercato** detenute;
- migliorare e snellire la struttura organizzativa aziendale e i processi interni, puntando sulle **persone**, per poter conseguire i risultati aziendali attesi e aumentare la soddisfazione dei clienti (interni ed esterni);
- rendere strutturali le occasioni di **dialogo partecipativo** con tutti gli stakeholder per essere sempre più "Banca del territorio", responsabile verso la società civile e l'ambiente.



1.7 Piano programmatico

Le principali azioni in grado di assicurare la realizzazione degli obiettivi definiti dalla strategia sono state concentrate nel Piano Programmatico ispirato ai principi enunciati nei valori e nella missione aziendale e finalizzato allo sviluppo commerciale, al rafforzamento organizzativo e al consolidamento della presenza competitiva della

Banca sul territorio. La progettazione del piano programmatico e la predisposizione del piano di controllo dei risultati hanno come obiettivo quello di assumere le attività in maniera strutturata, ponendo in essere comportamenti responsabili che permettano alla Banca di aumentare il proprio peso nel sociale e l'impegno nella difesa dell'ambiente.



"Alfio, Filadelfio e Cirino"



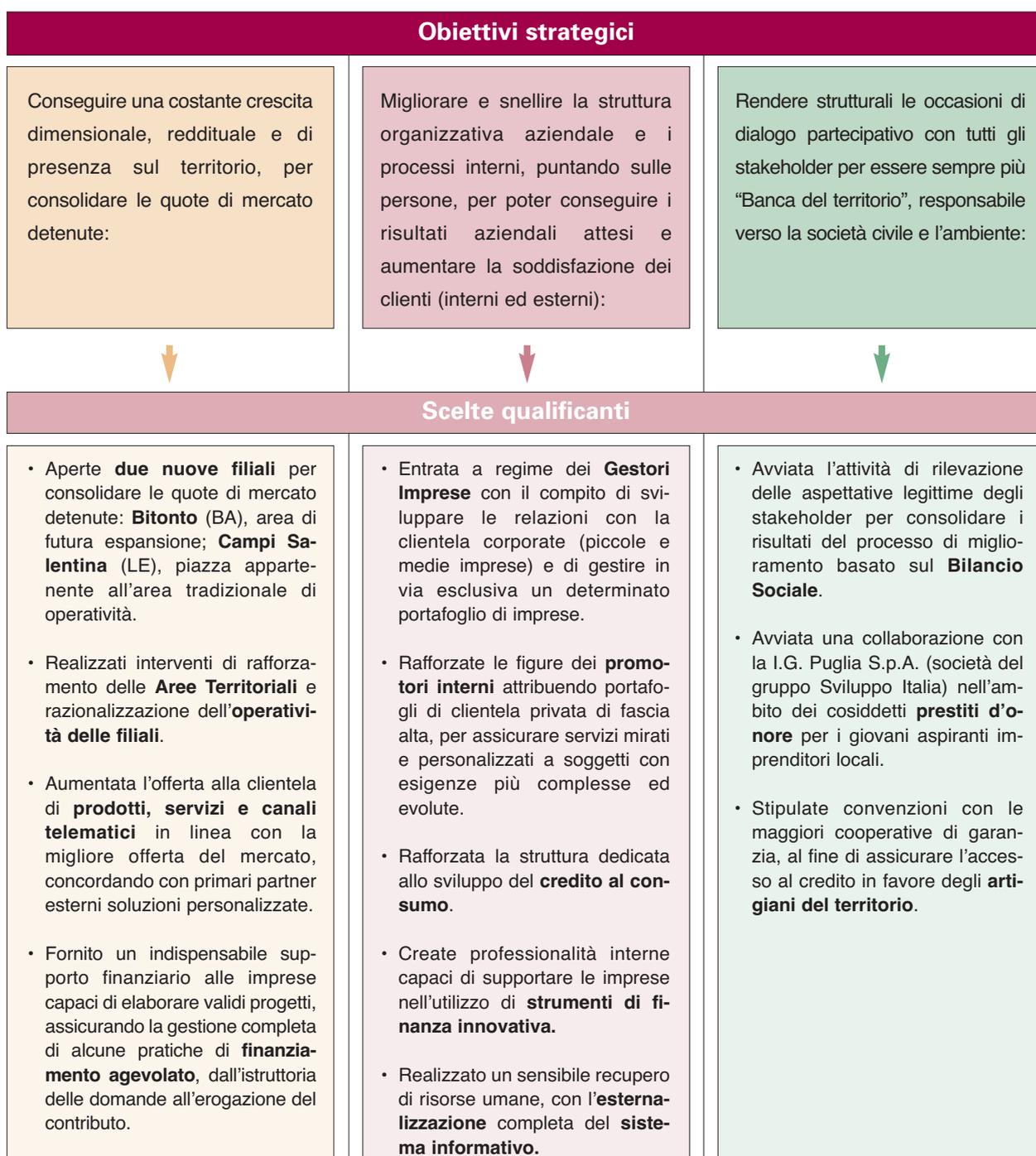
Piano programmatico	
AREE FUNZIONALI	LINEE POLITICHE DEL 2001
Personale	<ul style="list-style-type: none">• realizzare programmi trasversali di miglioramento e aumentare le capacità commerciali e consulenziali del personale attraverso l'intensificazione delle attività formative e lo sviluppo di uno specifico sistema di incentivazione;• accrescere il livello qualitativo delle figure professionali esistenti;• creare nuove figure di consulenti esperti e specializzati.
Organizzazione	<ul style="list-style-type: none">• incrementare il numero di punti vendita, soprattutto in zone non storiche caratterizzate da un elevato grado di interesse;• razionalizzare le logiche distributive per aumentare la corrispondenza tra profilo del professionista interno ed esigenze della clientela;• attivare progetti di efficientamento e ridisegno dei compiti allo scopo di evitare sovrapposizioni di ruoli;• acquistare prodotti innovativi dall'esterno in linea con le esigenze del cliente finale;• ridisegnare il processo del credito per accelerare i tempi di erogazione e monitorare più efficacemente i rischi creditizi.
Finanza	<ul style="list-style-type: none">• garantire lo sviluppo del risparmio gestito nelle nuove zone di operatività;• garantire la gestione della liquidità con un basso profilo di rischio.
Amministrazione	<ul style="list-style-type: none">• ridurre il peso dei processi amministrativi sulla struttura di aree e filiali a vantaggio dello sviluppo commerciale.
Marketing	<ul style="list-style-type: none">• sviluppare le relazioni con la clientela puntando su una maggiore differenziazione dell'offerta a privati e imprese;• attribuire portafogli clienti alle figure commerciali per assistere le piccole e medie imprese in maniera più efficace;• promuovere un processo di personalizzazione di prodotti e servizi;• incrementare i risultati commerciali nel settore del credito al consumo;• sviluppare prodotti finanziari e servizi innovativi alla clientela;• sviluppare e consolidare il ruolo strategico della multicanalità.
Comunicazione	<ul style="list-style-type: none">• migliorare la comunicazione interna, anche a fini motivazionali;• sviluppare una più decisa politica di comunicazione esterna, al fine di promuovere l'immagine dell'Azienda sul territorio e perfezionare gli standard di comunicazione con tutti gli stakeholder attraverso il processo del Bilancio Sociale;• favorire la conoscenza degli strumenti agevolativi disponibili per sviluppare nuovi progetti di impresa.



1.8 Scelte qualificanti

Le principali scelte qualificanti operate dalla Banca Popolare

Pugliese nel corso del 2001 sono qui di seguito descritte in relazione ai singoli punti del disegno strategico.





parteseconda
Rendiconto
(Produzione e distribuzione del valore)





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

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

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



- Dati significativi di gestione**
- Calcolo del valore aggiunto**



2.1 Dati significativi di gestione

2.1.1 Financial highlights

(importi in milioni di Euro)	2000	2001	VARIAZIONI	
			Absolute	%
TOTALE DELL'ATTIVO	1.774,56	2.052,65	278,09	15,67
RACCOLTA DA CLIENTELA (incluse le operazioni PCT)	2.878,33	3.030,60	152,27	5,29
- Diretta incluse le operazioni PCT e prestito titoli	1.492,70	1.756,09	263,39	17,65
- Conti Correnti, Depositi, Certificati di Deposito, Obbligazioni	1.380,00	1.555,06	175,06	12,69
- Operazioni Pronti Contro Termine	87,55	175,29	87,74	100,22
- Passività Subordinate	25,15	25,74	0,59	2,35
- Assegni Circolari	-	-	-	-
- Indiretta				
- escluse le operazioni PCT	1.385,63	1.274,51	-111,12	-8,02
- incluse le operazioni PCT	1.473,17	1.449,80	-23,37	-1,59
MEZZI AMMINISTRATI	1.682,63	1.944,11	261,48	15,54
- Raccolta diretta da clientela	1.492,70	1.756,09	263,39	17,65
- Debiti verso Banche	53,35	47,18	-6,17	-11,57
- Fondi di Terzi in Amministrazione	0,37	0,34	-0,03	-8,11
- Patrimonio Netto	129,20	133,20	4,00	3,10
- Utile d'Esercizio	7,01	7,30	0,29	4,14
MEZZI AMMINISTRATI + RACCOLTA INDIRETTA	3.068,26	3.218,62	150,36	4,90
CREDITI VERSO CLIENTELA				
- Escluse le operazioni PCT e prestito titoli	858,83	874,28	15,45	1,80
- Incluse le operazioni PCT e prestito titoli	883,84	874,28	-9,56	-1,08
IMPIEGHI FINANZIARI	420,92	594,71	173,79	41,29
RAPPORTO IMPIEGHI DA CLIENTELA/RACCOLTA DIRETTA DA CLIENTELA				
- Escluse le operazioni PCT e prestito titoli	61,12%	55,31%	-5,81	
- Incluse le operazioni PCT e prestito titoli	59,21%	49,79%	-9,43	
MARGINE D'INTERESSE	66,08	66,21	0,13	0,20
MARGINE D'INTERMEDIAZIONE	93,69	104,78	11,09	11,84
RICAVI NETTI DA SERVIZI	27,85	24,94	-2,91	-10,45
SPESE AMMINISTRATIVE	64,42	67,45	3,03	4,70
RISULTATO LORDO DI GESTIONE	29,27	37,33	8,06	27,54
UTILE D'ESERCIZIO	7,01	7,30	0,29	4,15



2.1.2 Conto economico riclassificato

(€/1.000)	1999	2000	2001
Interessi attivi e proventi assimilati	95.628	99.177	107.151
Interessi passivi e oneri assimilati	-30.192	-33.270	-41.138
Dividendi e altri proventi	152	170	199
Margine d'interesse	65.588	66.077	66.212
Commissioni attive nette	25.471	27.676	24.738
Profitti da operazioni finanziarie	-7.049	-8.237	3.807
Altri proventi e oneri di gestione	6.889	8.174	10.022
Margine d'intermediazione	90.899	93.690	104.779
Spese amministrative	-64.298	-64.421	-67.446
Risultato lordo di gestione	26.601	29.269	37.333
Accantonamenti, rettifiche e riprese	-21.349	-13.673	-20.099
Utile delle attività ordinarie	5.252	15.596	17.234
Proventi / oneri straordinari e accantonamenti a riserve patrimoniali	7.849	581	-653
Variazione fondo rischi bancari generali	-1.808	0	-730
Utile al lordo imposte	11.293	16.177	15.851
Imposte sul reddito di esercizio	-4.467	-9.167	-8.550
UTILE NETTO	6.826	7.010	7.301

2.1.3 Stato patrimoniale riclassificato

(€/1.000)	1999	2000	2001
ATTIVO			
Cassa e disponibilità	14.487	15.476	20.651
Totale crediti *	1.087.928	1.202.168	1.271.372
Titoli non immobilizzati	316.962	290.829	465.796
Immobilizzazioni	166.724	165.946	163.955
Altre voci dell'attivo	93.153	100.140	130.872
TOTALE DELL'ATTIVO	1.679.254	1.774.559	2.052.646
* al netto della svalutazione crediti			
PASSIVO			
Totale debiti	1.420.136	1.520.943	1.777.585
Fondi a destinazione specifica	29.792	32.491	36.713
Altre voci del passivo	62.321	59.759	72.107
Fondi rischi bancari generali	9.217	9.217	9.947
Passività subordinate	29.882	25.154	25.741
Patrimonio netto	127.906	126.995	130.553
TOTALE PASSIVO	1.679.254	1.774.559	2.052.646





2.1.4 Indici gestionali

Elenchiamo i principali indicatori che tratteremo nelle pagine seguenti.

A. Indici di efficienza del personale:

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

Raccolta da clientela (escluse operazioni PCT) / Numero dipendenti

Spese per il personale / Margine d'intermediazione

Margine d'intermediazione / Dipendenti medi

Risultato lordo / Dipendenti medi

Raccolta diretta / Dipendenti medi

B. Indici patrimoniali:

Patrimonio / Impieghi al lordo delle svalutazioni

Patrimonio / Raccolta da clientela (escluse operazioni PCT)

C. Indicatori di profilo reddituale:

R.O.E. (Return on Equity)

R.O.A. (Return on Asset)

Margine d'interesse / Fondi intermediati

Margine d'intermediazione / Fondi intermediati

Ricavi netti da servizi / Margine d'interesse

Ricavi netti da servizi / Margine d'intermediazione

Spese amministrative / Margine d'interesse

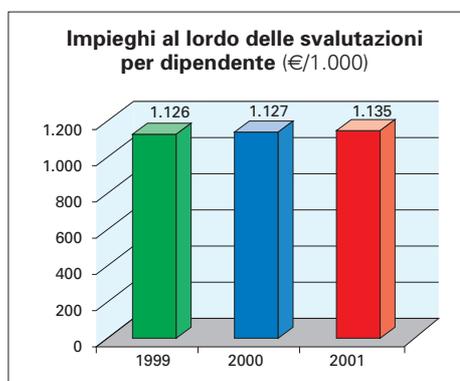
Spese amministrative / Margine d'intermediazione

A. Indici di efficienza del personale

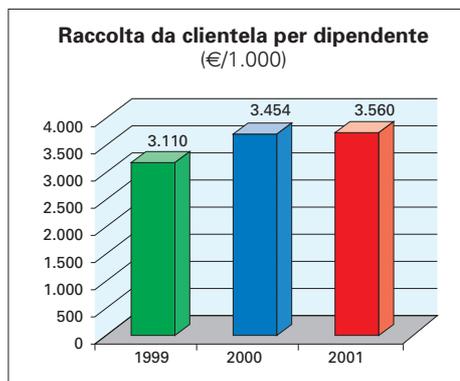
Il livello di efficienza delle risorse umane prosegue il trend positivo dell'anno precedente.

Il peso negativo dato dall'aumento, seppur minimo, del costo del personale, è compensato dagli incrementi del margine d'intermediazione e della raccolta

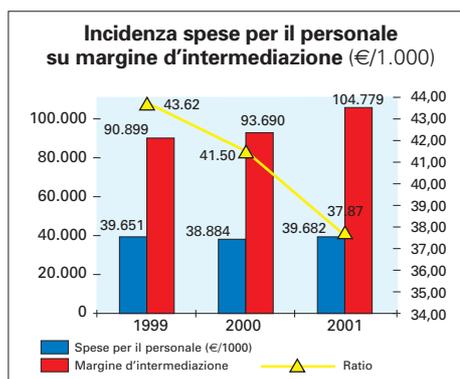
Impieghi a clientela / Numero dipendenti (€ / 1.000)			
	Impieghi a clientela (al lordo delle svalutazioni e al netto del prestito titoli)	Numero Dipendenti Medi	Ratio
1999	917.913	815	1.126
2000	910.408	808	1.127
2001	909.907	802	1.135



Raccolta da clientela / Numero dipendenti (€ / 1.000)			
	Raccolta da clientela (escluse operazioni PCT e prestito titoli)	Numero Dipendenti Medi	Ratio
1999	2.534.981	815	3.110
2000	2.790.824	808	3.454
2001	2.855.363	802	3.560



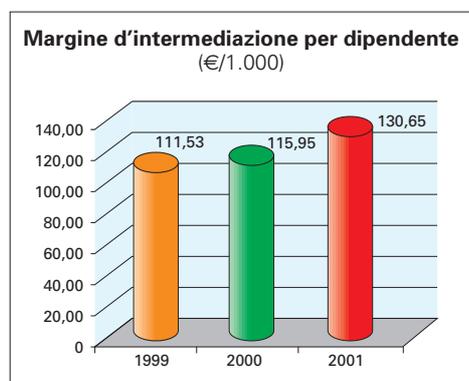
Spese per il personale / Margine d'intermediazione (€ / 1.000)			
	Spese per il personale	Margine d'intermedia- zione	Ratio
1999	39.651	90.899	43,62
2000	38.884	93.690	41,50
2001	39.682	104.779	37,87



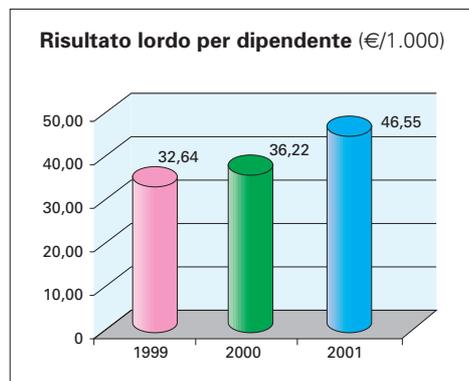


e dal continuo recupero d'efficienza nella gestione delle risorse centrali e periferiche.

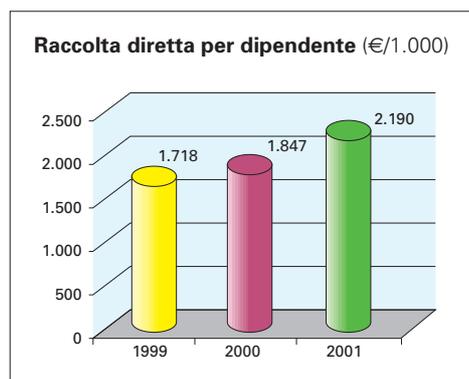
La sommatoria di tali elementi determina il segno positivo degli indici di efficienza, siano essi indicatori economici o riferiti alle masse gestite.



Margine d'intermediazione / Dipendenti medi (€ / 1.000)			
	Margine d'intermediazione	Numero Dipendenti Medi	Ratio
1999	90.899	815	111,53
2000	93.690	808	115,95
2001	104.779	802	130,65



Risultato lordo / Dipendenti medi (€ / 1.000)			
	Risultato lordo	Numero Dipendenti Medi	Ratio
1999	26.601	815	32,64
2000	29.269	808	36,22
2001	37.333	802	46,55

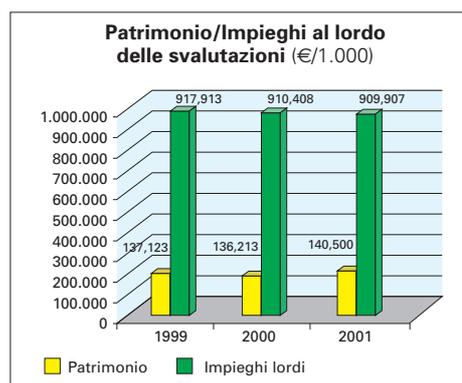


Raccolta diretta / Dipendenti medi (€ / 1.000)			
	Raccolta diretta	Numero Dipendenti Medi	Ratio
1999	1.399.964	815	1.718
2000	1.492.703	808	1.847
2001	1.756.096	802	2.190

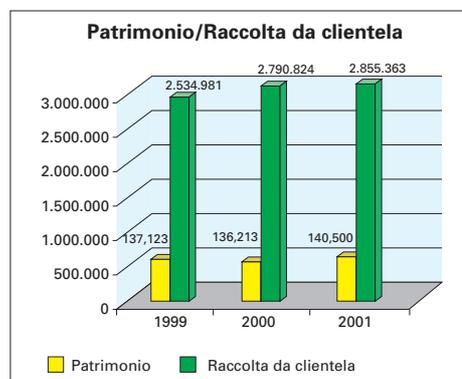
B. Indici patrimoniali

L'incremento del patrimonio aziendale, per l'effetto combinato di accantonamento a Fondo Rischi bancari generali, distribuzione a riserva dell'utile di esercizio 2001 e ricostituzione, pro-quota, della riserva legale diminuita nell'anno 2000 a seguito di un'operazione di cartolarizzazione, interrompe la situazione di sostanziale stabilità che si è registrata nel triennio precedente.

Patrimonio / Impieghi lordi			
(€ / 1.000)			
	Patrimonio (incluso F.do Rischi Bancari Generali)	Impieghi lordi (al netto del prestito titoli)	Ratio
1999	137.123	917.913	14,94
2000	136.213	910.408	14,96
2001	140.500	909.907	15,44



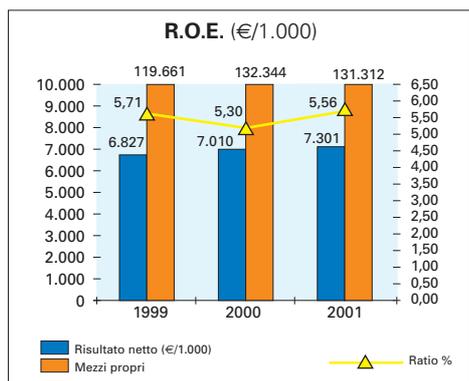
Patrimonio / Raccolta da clientela			
(€ / 1.000)			
	Patrimonio (incluso F.do Rischi Bancari Generali)	Raccolta da clientela (escluse operazioni PCT e prestito titoli)	Ratio
1999	137.123	2.534.981	5,41
2000	136.213	2.790.824	4,88
2001	140.500	2.855.363	4,92



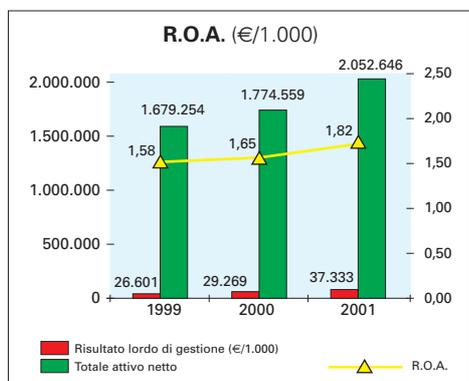


C. Indicatori di profilo reddituale

L'efficienza reddituale complessiva mostra un soddisfacente andamento con il miglioramento della redditività dei mezzi propri e dell'attivo netto. I vari indici evidenziano una tendenza positiva. All'incremento delle spese amministrative e alla congiunturale riduzione dei ricavi da servizi si contrappone il maggior peso derivante dal sensibile incremento del margine d'intermediazione dovuto, soprattutto, al ritorno positivo dei profitti delle operazioni finanziarie.



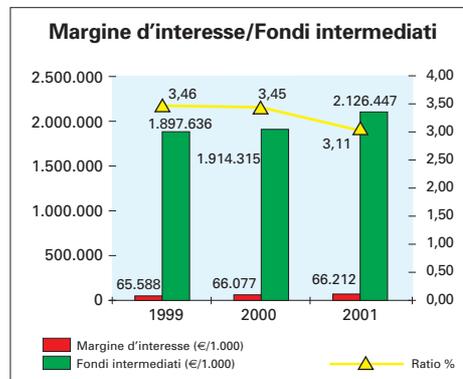
R.O.E. (Return on Equity)			
(€ / 1.000)			
	Risultato netto	Mezzi propri all'inizio dell'anno	Ratio
1999	6.827	119.661	5,71
2000	7.010	132.344	5,30
2001	7.301	131.312	5,56



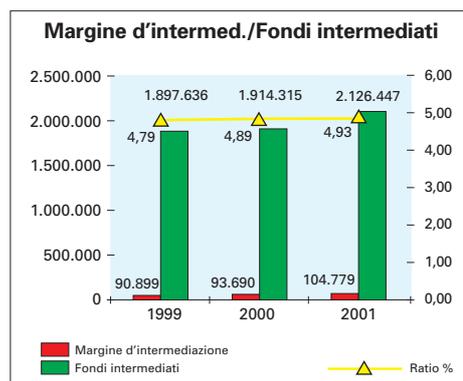
R.O.A. (Return on Asset)			
(€ / 1.000)			
	Risultato lordo di gestione	Totale attivo netto (escluso prestito titoli)	Ratio
1999	26.601	1.679.254	1,58
2000	29.269	1.774.559	1,65
2001	37.333	2.052.646	1,82



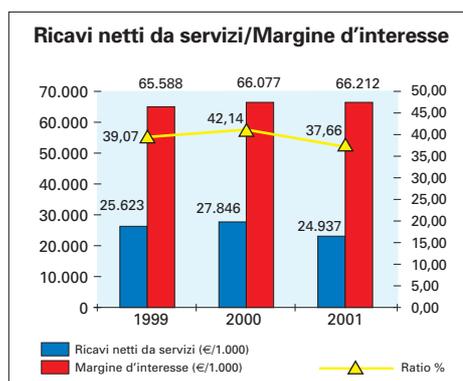
Margine d'interesse / Fondi intermediati				
(€ / 1.000)				
	Margine d'interesse	Fondi intermediati	Ratio	
1999	65.588	1.897.636	3,46	
2000	66.077	1.914.315	3,45	
2001	66.212	2.126.447	3,11	

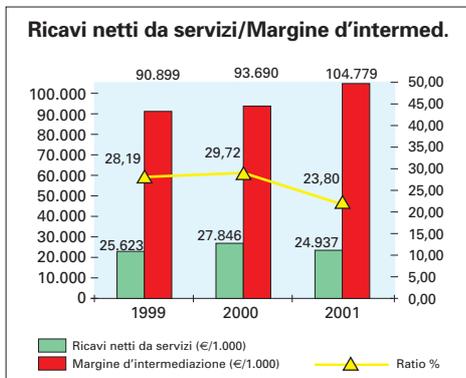


Margine d'intermediazione / Fondi intermediati				
(€ / 1.000)				
	Margine d'intermediazione	Fondi intermediati	Ratio	
1999	90.899	1.897.636	4,79	
2000	93.690	1.914.315	4,89	
2001	104.779	2.126.447	4,93	



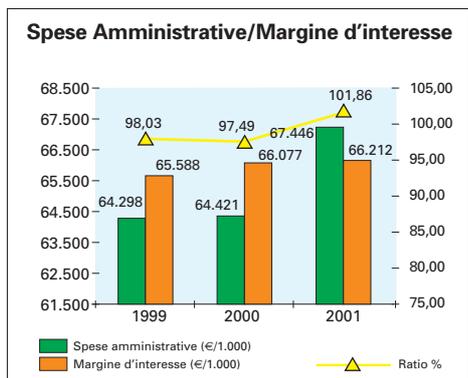
Ricavi netti da servizi / Margine d'interesse				
(€ / 1.000)				
	Ricavi netti da servizi	Margine d'interesse	Ratio	
1999	25.623	65.588	39,07	
2000	27.846	66.077	42,14	
2001	24.937	66.212	37,66	





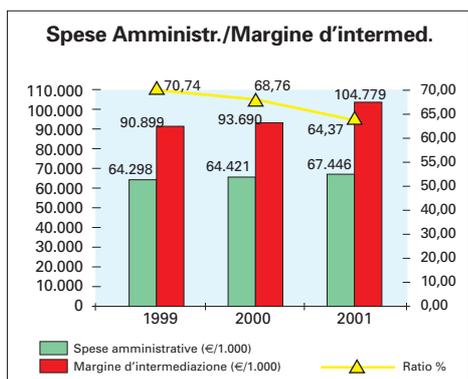
Ricavi netti da servizi / Margine d'intermediazione
(€ / 1.000)

	Ricavi netti da servizi	Margine d'intermediazione	Ratio
1999	25.623	90.899	28,19
2000	27.846	93.690	29,72
2001	24.937	104.779	23,80



Spese Amministrative / Margine d'interesse
(€ / 1.000)

	Spese Amministrative	Margine d'interesse	Ratio
1999	64.298	65.588	98,03
2000	64.421	66.077	97,49
2001	67.446	66.212	101,86



Spese Amministrative / Margine d'intermediazione
(€ / 1.000)

	Spese Amministrative	Margine d'intermediazione	Ratio
1999	64.298	90.899	70,74
2000	64.421	93.690	68,76
2001	67.446	104.779	64,37

2.2 Calcolo del valore aggiunto

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

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

I dati dell'esercizio 2001 evidenziano che:

- il 60,52% del valore aggiunto è attribuito alle risorse umane impiegate direttamente e indirettamente (€ 40,8 milioni);
- il 7,95% complessivo è attribuito agli azionisti sotto forma di dividendi (€ 5,4 milioni);
- il 10,90% (€ 7,4 milioni) è di pertinenza del sistema impresa come ammortamenti e accantonamenti a riserve;

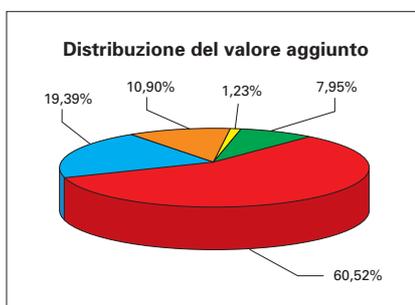
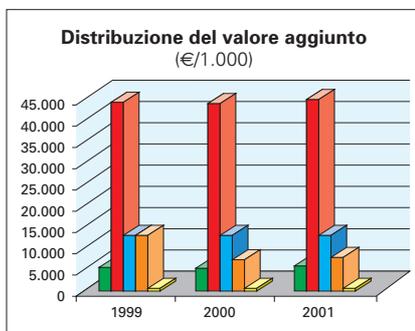
CONTO ECONOMICO SINTETICO DELLA PRODUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO			
(€/1.000)	1999	2000	2001
RICAVI:			
Interessi attivi, commissioni attive e altri ricavi	129.979	137.525	147.854
1. Totale produzione lorda	129.979	137.525	147.854
CONSUMI:			
Interessi passivi, commissioni passive, perdite da operazioni finanziarie e altri oneri di gestione	-39.080	-43.825	-43.075
Altre spese amministrative	-19.728	-19.908	-21.620
Rettifiche/riprese di valori su crediti, immobilizzazioni e altri accantonamenti	-16.711	-8.565	-15.033
2. Totale consumi	-75.519	-72.308	-79.728
3. Valore aggiunto caratteristico lordo	54.460	65.217	68.126
Componenti straordinari	7.849	581	-653
4. Valore aggiunto globale lordo	62.309	65.798	67.473
Ammortamenti	-4.638	-5.108	-5.066
5. Valore aggiunto globale netto	57.671	60.690	62.407
Costo del personale non dipendente *	-413	-743	-958
Costo del personale dipendente			
- diretto	-30.951	-30.275	-31.006
- indiretto	-8.700	-8.609	-8.676
Elargizioni e liberalità	-507	-649	-653
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	-3.999	-4.237	-4.533
6. Risultato prima delle imposte	13.101	16.177	16.581
Variazione del Fondo per rischi bancari generali	-1.808	-	-730
Imposte sul reddito d'esercizio	-4.467	-9.167	-8.550
7. Risultato d'esercizio	6.826	7.010	7.301

* La voce comprende i costi per lavoratori interinali e organi sociali.



- il 19,39% (€ 13,1 milioni) è attribuito al sistema Stato sotto forma di imposte e tasse;
- l'1,23% (€ 0,8 milioni) è assegnato alla collettività per finalità filantropiche sotto forma di liberalità esterne e altre iniziative a scopo socio-culturale.

L'anno 2001 ha fatto registrare un incremento del valore aggiunto lordo complessivamente prodotto, rispetto all'esercizio precedente, del 2,55%, pari a 1,7 milioni di euro.



- Dividendi a Soci
- Risorse Umane
- Sistema Stato
- Sistema Impresa
- Collettività

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO			
(€/1.000)	1999	2000	2001
1. RICAVI	129.979	137.525	147.854
2. CONSUMI	-75.519	-72.308	-79.728
+/-COMPONENTI STRAORDINARI	7.849	581	-653
3. VALORE AGGIUNTO GLOBALE	62.309	65.798	67.473
Ripartito tra:			
A. SOCI			
Dividendi distribuiti ai Soci (privati)	4.779	4.900	5.364
	4.779	4.900	5.364
B. RISORSE UMANE			
Costo del personale non dipendente:	413	743	958
- quote di riparto di reddito	166	189	197
Costo del personale dipendente:			
- diretto	30.951	30.275	31.006
- indiretto	8.700	8.609	8.676
- quote di riparto di reddito	0	0	0
	40.230	39.816	40.837
C. SISTEMA ENTI / ISTITUZIONI (STATO)			
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	3.999	4.237	4.533
Imposte sul reddito d'esercizio	4.467	9.167	8.550
di cui:			
Amministrazione centrale	5.777	10.237	9.713
Autonomie locali	2.689	3.167	3.370
	8.466	13.404	13.083
D. COLLETTIVITÀ/ AMBIENTE			
Beneficenza per destinazione utili d'esercizio	181	181	180
Liberalità esterne	507	649	653
	688	830	833
E. SISTEMA IMPRESA			
Riserve non distribuite e Variazione del F.do Rischi bancari gen.	3.508	1.740	2.290
Ammortamenti	4.638	5.108	5.066
	8.146	6.848	7.356
VALORE AGGIUNTO LORDO	62.309	65.798	67.473



parteterza

Relazione sociale





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

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

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



- **Banca e Risorse Umane**
- **Banca e Azionisti / Soci**
- **Banca e Clienti**
- **Banca e Fornitori**
- **Banca e Altre Banche / Istituzioni**
- **Banca e Stato / Autonomie locali**
- **Banca e Collettività**



3.1 Banca e Risorse Umane

3.1.1 Obiettivi

La Banca Popolare Pugliese considera le risorse umane la leva più importante per la realizzazione dell'obiettivo strategico di rendere più efficace la presenza competitiva sul territorio e creare rapporti duraturi con la clientela e con gli altri stakeholder.

La gestione delle risorse, nel 2001, è stata orientata verso la ricerca di efficienza e di efficacia, attraverso politiche volte a favorire la specializzazione delle competenze, lo sviluppo umano e professionale delle persone e il dialogo partecipativo. In questo modo la Banca si propone di realizzare i seguenti obiettivi programmatici:

- *copertura dei presidi organizzativi e apertura di nuove filiali;*
- *introduzione di nuove figure professionali destinate alla gestione e allo sviluppo di alcune tipologie di clienti;*
- *consolidamento e sviluppo della multicanalità;*

3.1.2 Politica delle assunzioni

La politica delle assunzioni della Banca è tesa a:

- attrarre, reperire, acquisire e sviluppare le risorse umane necessarie a sostenere i piani di crescita dell'azienda;
- arricchire il patrimonio di competenze complessive;
- alimentare il vantaggio competitivo;

	1999	2000	2001
Numero Curricula	980	933	1.727
Numero Colloqui	37	42	285
Numero Assunzioni Personale Dipendente	36	8	18

La politica delle assunzioni tiene in equilibrio due obiettivi, talvolta conflittuali: mantenere un significativo rapporto con il mercato esterno del lavoro e valorizzare le risorse interne, curando la crescita delle capacità professionali.

La Banca, quindi, nell'operare scelte in merito alle assunzioni di personale con incarichi di responsabilità, valuta tanto gli impatti in termini di motivazione del personale in servizio quanto l'arricchimento culturale e di competenze legato



all'acquisizione di personale esterno.
Le assunzioni del 2001 sono state effettuate per potenziare l'organico destinato alle filiali di nuova apertura (Bari e provincia).

consulenti corporate, direttore di filiale), ha portato all'**assunzione di 18 unità**, di cui 5 inquadrare nella seconda area professionale, 7 nella terza area professionale e 6 nei quadri direttivi.

La ricerca, indirizzata a diversi profili professionali di rete (operatori di sportello, consulenti fidi, consulenti finanziari,

Per soddisfare esigenze di carattere transitorio sono stati sottoscritti, inoltre, 59 contratti ex Legge n. 196/97 (lavoro interinale).

Attività di selezione svolta nel 2001	
Personale qualificato	Nel primo semestre: <ul style="list-style-type: none"> • 35 colloqui • 4 assunzioni
	Nel secondo semestre: <i>Focus su personale qualificato con esperienza su posizioni di rete; pubblicazione di annunci di ricerca su quotidiani (nazionali e regionali) e siti Internet</i> <ul style="list-style-type: none"> • 150 candidature • 30 colloqui • 2 assunzioni
Neolaureati e neodiplomati	I colloqui si sono svolti nel corso dell'intero anno: <ul style="list-style-type: none"> • 58 colloqui prevalentemente con neolaureati • 2 assunzioni
Assistenti alla Clientela	Attività di reclutamento effettuata utilizzando internet ed e-mail: <ul style="list-style-type: none"> • 980 candidature • 300 candidati contattati • 55 colloqui • 8 contratti di collaborazione coordinata e continuativa
Lavoratori interinali	Intrattenuti rapporti commerciali con due società di lavoro interinale, con sede a Lecce e Bari, per entrare in contatto con giovani pugliesi di tutte le province: <ul style="list-style-type: none"> • 107 colloqui • 59 contratti sottoscritti con 53 lavoratori interinali



3.1.3 Composizione del personale

Il personale dipendente in servizio alla data del 31 dicembre 2001 è pari a 799 unità.

Come si evince dal prospetto di seguito riportato, il trend relativo alla consistenza del personale dipendente mostra un sensibile incremento nella componente flessibile, contro una riduzione del personale dipendente. In particolare, la Banca si è avvalsa, anche nel 2001, dei **contratti di fornitura di lavoro temporaneo** (L. 196/97).

Natura giuridica dei rapporti di lavoro con il personale			
	1999	2000	2001
Dipendenti	815	804	799
Collaboratori coordinati e continuativi	–	–	27
Totale al 31 dicembre	815	804	826
Lavoratori interinali chiamati a ricoprire incarichi temporanei nell'anno	–	12	53

Mentre nel 2000 i contratti di lavoro interinale erano stati stipulati solo per il potenziamento delle filiali nel periodo estivo, nel 2001 questa tipologia

Complessivamente i lavoratori interinali hanno coperto 13.887 ore di lavoro (di cui 1.037 di straordinario), che corrispondono a 8,4 unità impiegate a tempo pieno per un anno (220 giorni lavorativi).

Utilizzo lavoratori interinali	Unità impiegate
Supporto alle filiali situate in località con elevato afflusso turistico	15
Supporto alle filiali durante il change over Euro	25
Sostituzione temporanea di personale dimesso	4
Sostituzione temporanea di personale assente	3
Supporto a Funzioni centrali per la realizzazione di progetti speciali	2
Potenziamento delle filiali dell'area di Bari	7
Potenziamento della Funzione Digibank per le attività di outbound	3
TOTALE	59

di lavoratori è stata utilizzata anche per fronteggiare i picchi di attività lavorativa e sostituire temporaneamente personale assente o dimissionario.



3.1.4 Consistenza del personale

Il personale è occupato esclusivamente nella regione Puglia e più precisamente nelle province di Bari, Brindisi, Lecce e Taranto.

Tutti i dipendenti risiedono in Puglia, ad eccezione di uno, che risiede in Basilicata.

Di seguito sono riportate alcune tabelle relative alla consistenza del personale della Banca.

La suddivisione del personale per fasce d'età risulta così articolata:

Suddivisione del personale per fasce d'età						
Fascia d'età	1999		2000		2001	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
< 30	31	32	25	20	28	16
30-35	107	51	91	52	76	53
36-40	120	44	119	47	108	45
41-45	108	45	103	49	117	49
46-50	123	18	126	18	112	24
> 50	131	5	144	10	159	12
TOTALE	620	195	608	196	600	199

L'età media del personale è di 43,29 anni.

Età media del personale per qualifica				
Qualifica	2000		2001	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	55,75	0	50,93	0
Quadri direttivi	49,25	45,75	47,64	42,64
Aree professionali	41,83	37,83	41,35	37,72

Suddivisione dei dipendenti in base al titolo di studio.

Titolo di studio dei dipendenti per qualifica professionale								
Titolo di studio	2001							
	1ª e 2ª area		3ª area		Quadri Direttivi		Dirigenti	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Laurea	3	1	89	53	54	2	7	0
Diploma di laurea	0	0	0	0	0	0	0	0
Diploma	13	4	276	126	91	9	8	0
Licenza media	34	2	25	1	0	0	0	0
Licenza elementare	0	1	0	0	0	0	0	0
TOTALE	50	8	390	180	145	11	15	0



Suddivisione del personale per
inquadramento:

Suddivisione del personale per inquadramento				
Qualifica		1999	2000	2001
Dirigenti	Uomini	5	4	15
	Donne	0	0	0
Quadri direttivi 3° e 4° livello	Uomini	90	89	75
	Donne	1	1	1
Quadri direttivi 1° e 2° livello	Uomini	61	62	70
	Donne	7	7	10
3ª area professionale	Uomini	407	404	390
	Donne	178	182	180
1ª e 2ª area professionale	Uomini	57	49	50
	Donne	9	6	8
TOTALE		815	804	799

La distribuzione del personale per
unità produttiva risulta così
articolata:

Distribuzione del personale per unità produttiva						
	1999	%	2000	%	2001	%
Funzionari centrali	213	26,14%	212	26,37%	200	25,04%
Rete distributiva	576	70,67%	571	71,02%	571	71,46%
Assenze per maternità e lunghe malattie	26	3,19%	21	2,61%	28	3,50
TOTALE	815	100,00%	804	100,00%	799	100,00%

E' da evidenziare il decremento,
rispetto agli ultimi anni, delle
risorse assegnate alle Funzioni
centrali e la sostanziale conferma

di quelle in servizio presso la rete
distributiva, nonostante il
progressivo aumento del numero
degli sportelli.

Suddivisione del personale per anzianità di servizio								
Periodo di servizio	2001							
	1ª e 2ª area		3ª area		Quadri Direttivi		Dirigenti	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Inferiore a 5 anni	16	5	21	9	11	1	4	0
da 6 a 10 anni	2	1	62	61	6	0	0	0
da 11 a 15 anni	11	1	102	23	16	2	5	0
da 16 a 20 anni	3	1	67	32	23	1	0	0
da 20 a 25 anni	17	0	100	44	44	3	3	0
maggiore di 25 anni	1	0	38	11	45	4	3	0
TOTALE	50	8	390	180	145	11	15	0



La distribuzione del personale per categoria contrattuale risulta così definita:

Suddivisione del personale per categoria contrattuale					
Categoria contrattuale	2001				
	totale	uomini	%	donne	%
Dirigenti	15	15	1,88%	0	0%
Quadri direttivi 3° e 4° livello	76	75	9,39%	1	0,13%
Quadri direttivi 1° e 2° livello	80	70	8,76%	10	1,25%
3 ^a area 4° livello	125	97	12,14%	28	3,50%
3 ^a area 3° livello	242	171	21,40%	71	8,89%
3 ^a area 2° livello	134	76	9,51%	58	7,26%
3 ^a area 1° livello	69	46	5,76%	23	2,88%
1 ^a e 2 ^a area	58	50	6,26%	8	1,00%
TOTALE	799	600	75,09%	199	24,91%

Relativamente alle tipologie dei contratti di lavoro, il 98,75% del personale ha un contratto a tempo indeterminato (92,24% a tempo pieno), 1,25% a tempo determinato.

Rispetto al 2000, è sensibilmente aumentato il numero dei contratti di formazione e lavoro, che nel 2001 sono stati 10.

Tipologia di contratto	2000						2001					
	Uomini		Donne		TOTALE		Uomini		Donne		TOTALE	
A tempo indeterminato	603	75,00%	193	24,00%	796	99,00%	592	74,09%	197	24,66%	789	98,75%
a tempo pieno	590	73,38%	161	20,02%	751	93,41%	585	73,22%	152	19,02%	737	92,24%
a tempo parziale con scadenza predeterminata	0	0,00%	27	3,36%	27	3,36%	5	0,62%	11	1,38%	16	2,00%
a tempo parziale senza scadenza predeterminata	13	1,62%	5	0,62%	18	2,24%	2	0,25%	34	4,26%	36	4,51%
Formazione e lavoro	5	0,62%	3	0,38%	8	1,00%	8	1,00%	2	0,25%	10	1,25%
TOTALE	608	75,62%	196	24,38%	804	100,00%	600	75,09%	199	24,91%	799	100,00%

3.1.5 Turnover

Al 31 dicembre del 2001, il numero dei dipendenti è stato di 799 unità, 5 in meno rispetto al 2000.

Dipendenti al 31 dicembre 2000	804
Cessazioni nel 2001	-23
per dimissioni	-10
per esodo incentivato	-11
per risoluzione consensuale	-1
per raggiunti limiti di età	-1
Assunzioni nel 2001	18
Dipendenti al 31 dicembre 2001	799

3.1.6 Politiche di pari opportunità

Nel 2001 risulta prevalente la componente maschile nell'organico

Nel 2001, il 29% circa delle **assunzioni** ha interessato le donne, segnando un netto aumento

Assunzioni dal 1996 al 2001			
Anno	Uomini	Donne	Totale
1996	14	9	23
1997	22	10	32
1998	15	4	19
1999	25	11	36
2000	7	1	8
2001	14	4	18
TOTALE	97	39	136
%	71,32%	28,68%	100,00%

3.1.7 Attività sociali

Il piano delle attività organizzate dal **Fondo di Mutualità e Assistenza** della Banca è stato particolarmente intenso, tanto nell'ambito dell'assistenza, quanto in quello della socializzazione degli iscritti.

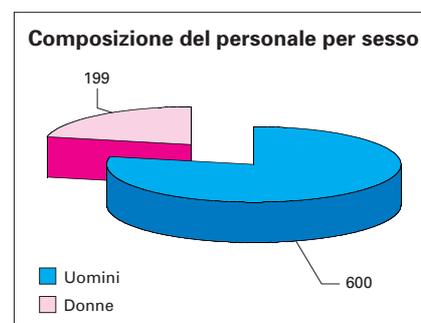
Le iniziative che hanno suscitato maggiore interesse sono state di carattere ricreativo e turistico.

3.1.8 Comunicazione interna

Nel corso dell'anno gli **strumenti virtuali di comunicazione** si sono confermati come modalità essenziale e imprescindibile per

della Banca, mentre la percentuale della presenza femminile, si è attestata al 24,91%

rispetto al 2000, quando la percentuale era stata poco più del 14%.



trasferire informazioni con la massima tempestività all'interno e all'esterno della Banca.

E' ormai consolidato l'utilizzo della rete telematica aziendale "Intranet" per portare a conoscenza di tutto il personale, in tempo reale e in modo capillare, le norme destinate a regolare l'attività aziendale. Altrettanto consolidato è ormai l'uso della stessa rete per la ricerca delle normative aziendali, mentre si va sempre più affermando l'utilizzo della posta elettronica interna quale mezzo di comunicazione "certo e tempestivo" per lo scambio di informazioni tra unità operative.



L'accesso alla rete telematica interna è stato inoltre esteso agli organismi sindacali aziendali con la realizzazione di un albo sindacale virtuale.

3.1.9 Relazioni sindacali

Scaduto nel dicembre 2001 il C.C.N.L. dell'11.7.1999, per effetto di reciproca disdetta, la scena delle relazioni sindacali a livello aziendale è stata dominata dalla **trattativa per il rinnovo del contratto integrativo** (luglio-gennaio 2002).

Il negoziato ha visto un confronto serrato e impegnativo, in virtù della sempre maggiore rilevanza della contrattazione decentrata.

Partendo dalla necessità di predisporre, in un contesto competitivo e in continua evoluzione, strumenti idonei a conciliare le scelte strategiche e le esigenze organizzative e produttive aziendali con la necessità di valorizzare e sviluppare le capacità professionali dei dipendenti, la Banca e le cinque maggiori organizzazioni sindacali hanno stipulato un contratto che disciplina le seguenti materie:

- *Inquadramenti*: è stato previsto un sistema di aggregazioni (le cosiddette famiglie professionali) progressive e omogenee, correlate ai diversi livelli di responsabilità e

orientate al riconoscimento e alla valorizzazione di professionalità, competenze, capacità e attitudini dei dipendenti, finalizzato ad una gestione ottimale del personale.

- *Premio aziendale*: sono stati fissati parametri puntuali per rendere più flessibile la struttura della retribuzione.

Iscrizioni sindacali	2000		2001	
	N. iscrizioni	%	N. iscrizioni	%
Organizzazioni sindacali "confederali"	443	55,44%	417	52,19%
Organizzazioni sindacali "autonome"	197	24,66%	210	26,28%
TOTALE	640	80,10%	627	78,47%

- *Garanzie volte alla sicurezza sul lavoro e tutela delle condizioni igienico-sanitarie nell'ambiente di lavoro*: particolare attenzione è stata riservata alla prevenzione contro i rischi da fumo passivo.



"Torrepaduli: nella notte del 15 agosto"

3.1.10 Conflittualità sindacale

Nel corso del 2001, in concomitanza con la vertenza per il rinnovo del CCNL, le giornate di assenza per sciopero e assemblee si sono attestate su valori consistenti. Da rilevare il dato dei “permessi sindacali”, in crescita a causa del mancato accordo in materia di agibilità sindacali.

Giorni di assenza per motivi sindacali			
Causale delle assenze	1999	2000	2001
	giorni	giorni	giorni
Sciopero	430	0	119
Assemblee sindacali	267	30	61
Permessi sindacali	805	781	1.082
TOTALE	1.502	811	1.262

Ore di formazione per dipendente	N. dipendenti	Percentuale
più di 24 ore	206	25,78%
24 ore	10	1,25%
meno di 24 ore	517	64,70%
Nessuna	66*	8,27%
TOTALE	799	100,00%

* 18 collaboratori non sono stati coinvolti a causa di prolungati periodi di assenza.

3.1.11 Formazione e valorizzazione

L'attività di formazione è stata meno intensa rispetto al 2000; l'entrata in vigore dell'Euro, infatti, non ha consentito di realizzare tutte le attività programmate.

Le giornate di corso complessive sono state 195, per un totale di 1.888 giornate/uomo, di cui 1.833 in orario lavorativo e 55 fuori dall'orario lavorativo.

Nel corso dell'anno i principali temi oggetto delle attività formative e addestrative hanno riguardato:

- **Area Crediti:** l'attività formativa inerente la gestione del rischio di credito ha interessato i responsabili di filiale e gli addetti fidi di area e filiale; l'attività formativa rivolta ai gestori imprese è stata incentrata non solo sugli aspetti tecnici ma anche su quelli relazionali.

- **Area Commerciale:** numerosi sono stati gli aggiornamenti sui prodotti e servizi della Banca; è stato anche tenuto un corso di preparazione all'esame di promotore finanziario per 29 dipendenti (tra cui i 23 promotori interni), a seguito della quale quasi tutti i partecipanti hanno superato l'esame di abilitazione, consentendo così all'Azienda di poter creare un primo nucleo di promotori interni.

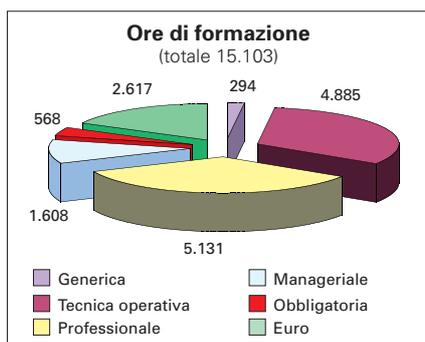
- **Euro:** nel corso di numerose giornate di formazione dedicate all'aggiornamento sull'Euro, sono stati curati



gli aspetti normativi, di sicurezza, logistici e operativi.

• **Area Comunicazione:** è stata realizzata una giornata rivolta al personale direttivo per la presentazione del Codice Etico.

La suddivisione delle ore di formazione effettuate nel 2001 per natura dei temi affrontati è così articolata:



Ore di formazione per materia	
Crediti	3.920
Marketing	3.076
Euro	2.617
Finanza	1.925
Sviluppo Personale	1.488
Sicurezza sul Lavoro	568
Comunicazione	444
Master	256
Pianificazione e Controllo Gestione	168
Procedure	112
Economato e Tecnico	96
Amministrazione Personale	72
Informatica	72
Contabilità	70
Fiscale	46
Organizzazione	40
Sistemi di Pagamento	32
Lingua	30
Coordinamento Reti	16
Management	16
Segreteria	16
Legale	12
Tesoreria	11
TOTALE	15.103

Quasi tutte le attività si sono svolte presso il Centro di Formazione della Banca, in via Fabio Filzi a Marino. Nella maggior parte dei casi si è fatto ricorso a personale interno, che ha garantito un'alta qualità della docenza, mentre per i corsi specialistici si è fatto ricorso a società di formazione esterne.

3.1.12 Sistemi di remunerazione

La struttura della retribuzione, derivante dalla contrattazione collettiva e aziendale prevede strumenti di erogazione correlati alle performance individuali o al raggiungimento di obiettivi di budget.

L'incremento complessivo annuo del costo del lavoro è stato di poco superiore al 2%. Tale crescita è stata in parte attribuibile al pagamento di un rilevante numero di ferie arretrate e a 6 esodi con incentivo di tipo economico (5 nel 2000).



Le prestazioni del personale – in termini di quantità di ore lavorate – vengono sintetizzate nel prospetto seguente:

	1999	2000	2001
	ore	ore	ore
ore lavorate	1.233.220	1.182.155	1.096.540
ore lavorabili	1.523.389	1.491.980	1.445.657
differenza ore lavorabili / ore lavorate	290.169	309.825	349.118
ore di assenza per ferie festiv. soppresse permessi retrib.	181.111	181.788	177.188
ore di lavoro straordinario	65.032	50.819	47.593
ore di ass. per maternità, donaz. sangue, infortuni	18.832	33.232	49.350
ore di assenza per malattia	47.552	52.295	46.103
ore di assenza per servizi vari	30.010	27.297	32.070
ore di assenza per permessi sindacali	6.038	5.857	8.115
ore di assenza non retribuite	6.716	2.663	6.908
corsi di formazione	21.091	26.346	17.453
ore di assenza retribuite	8.433	6.490	11.790
ore di assenza per provvedimenti disciplinari	396	525	143

Spese per il Personale	1999	2000	2001
Totale in migliaia di Euro	39.651	38.884	39.682
salari e stipendi	28.504	27.697	28.410
oneri sociali	8.700	8.609	8.676
trattamento di fine rapporto	2.448	2.578	2.596

3.1.13 Sistemi di incentivazione

La politica retributiva della Banca ha lo scopo di dare il giusto riconoscimento ai Collaboratori, in funzione del contributo prestato per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Tale politica è:

- *selettiva;*
- *meritocratica;*
- *differenziata rispetto al ruolo ricoperto e alla prestazione fornita;*
- *mirata ad attrarre e consolidare il rapporto con i migliori performer e a realizzare obiettivi di equità interna.*

Nel corso del 2001 la Banca ha realizzato:

- la terza edizione del sistema di incentivazione per il **personale della rete distributiva**, finalizzato a stimolare impegno e dedizione, in un contesto che mira a favorire l'identificazione dei traguardi aziendali con quelli dei singoli dipendenti. Il sistema, progettato sulla base di quello dell'anno precedente, ha recepito una serie di suggerimenti e di innovazioni che ne hanno migliorato l'impatto motivazionale. In particolare, sono state introdotte modifiche tese a mantenere vivo per tutto l'anno, in ogni Collaboratore e in ciascuna squadra, l'interesse al perseguimento degli obiettivi, anche nel caso in cui non tutti gli indicatori fossero stati in linea con i risultati sperati.



- la prima edizione del sistema di incentivazione per il **personale delle Funzioni Centrali** che si propone di dare un forte segnale di orientamento al conseguimento degli obiettivi aziendali e, soprattutto, uno stimolo alla condivisione – tra Rete e Funzioni Centrali – di successi e insuccessi. Il sistema di incentivazione è connesso al raggiungimento degli obiettivi assegnati alle Aree Territoriali e alle filiali per il 2001.

Tale sistema consente di attribuire un riconoscimento alle funzioni centrali che hanno contribuito, seppur indirettamente, al raggiungimento degli obiettivi aziendali, nell’attesa di individuare obiettivi specifici ai quali agganciare sistemi di incentivazione.

Alla luce di tali innovazioni, la percentuale della popolazione aziendale interessata a sistemi di incentivazione è salita al 99% (nel 2000 era stata il 71%). Resta esclusa l’alta direzione.

Hanno conseguito il bonus i dipendenti di un’area territoriale e di 14 filiali; in particolare:

- 1 dirigente;
- 20 quadri direttivi;
- 86 dipendenti di terza area professionale;

- 3 dipendenti di seconda area professionale;

- 1 dipendente di prima area professionale;

Negli ultimi mesi dell’anno è stata, infine, lanciata una **campagna di incentivazione straordinaria su prodotti assicurativi** che ha coinvolto tutto il personale dipendente con obiettivi individuali.

I 59 collaboratori premiati appartengono a tutte le categorie e operano in unità organizzative sia di rete sia centrali.

3.1.14 Sicurezza e salute sul luogo di lavoro

In ottemperanza al Decreto Legislativo n. 626/94 che regola la tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro, sono stati portati a termine i seguenti interventi per migliorare gli ambienti di lavoro:

- realizzazione di più idonee strutture ergonomiche agli sportelli di 6 filiali, attraverso la realizzazione di nuovi banconi e pavimento galleggiante;
- installazione di corpi illuminanti “dark light” con l’emissione di luce adatta al lavoro in ufficio;



- adeguamento di diversi impianti di condizionamento per garantire il corretto ricambio d'aria;
- adeguamento di alcuni impianti elettrici alla normativa vigente.

Gli interventi sono stati discussi e approvati in sede di incontro annuale con i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza. Di seguito sono riportate le tabelle riguardanti le assenze del personale per malattia o infortunio sul posto di lavoro.

Assenze per malattia			
Dipendenti	1999 giorni	2000 giorni	2001 giorni
Uomini	4.820	5.044	4.750
Donne	1.521	2.060	1.383

Assenze per infortuni *				
Dipendenti	2000		2001	
	numero infortuni	giorni assenza	numero infortuni	giorni assenza
Uomini	4	201	8	540
Donne	2	250	5	68

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 (**)
2000	8	451	1.182.155	6,76730209	0,38150666
2001	13	608	1.096.540	11,8554781	0,55447159
(*) =	1.000.000 x 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 e antinfortunistica.

Il medico competente ha sottoposto a sorveglianza sanitaria 13 lavoratori addetti ai videoterminali e i neoassunti.

3.1.15 Contenzioso e litigiosità

Il livello del contenzioso con le risorse umane, indicatore attendibile dello stato delle relazioni tra l'Azienda e il capitale umano, si è attestato su livelli più che fisiologici. All'unica vertenza del 2000 – peraltro antecedente alla costituzione della Banca Popolare Pugliese e promossa da un dipendente non più in servizio – se ne è aggiunta un'altra.

I dati dimostrano il senso di responsabilità dell'Azienda nel condurre una politica di gestione delle risorse umane basata su strumenti condivisi (come il contratto integrativo aziendale), rispettosa tanto delle norme contrattuali/legali, quanto delle aspettative legittime degli interlocutori.

Nel corso dell'anno, infine, gli organi di vigilanza – AUSL, Ispettorato del Lavoro, ISPEL, VV.FF. e Provincia – hanno effettuato le dovute ispezioni, senza rilevare violazioni o irrogare sanzioni.

In qualche caso, sono state segnalate talune deficienze, prontamente eliminate dall'Azienda.



3.1.16 Risultati del sistema di rilevazione

Sulla base dell'impegno assunto nel Bilancio Sociale 2000 di «realizzare rilevazioni sistematiche delle aspettative legittime e del grado di soddisfazione», nella convinzione che il processo di redazione del Bilancio Sociale necessiti di un momento di dialogo con gli stakeholder (primi tra tutti i dipendenti), la Banca, alla fine del 2001, ha diffuso ad un campione di propri dipendenti, selezionato in maniera casuale, un questionario per valutare il gradimento del Bilancio Sociale 2000 e per cogliere il grado di corporate identity e il livello di condivisione di valori, missione e strategie.

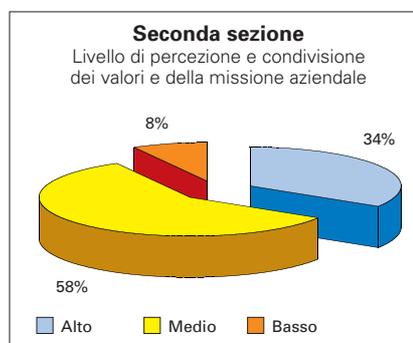
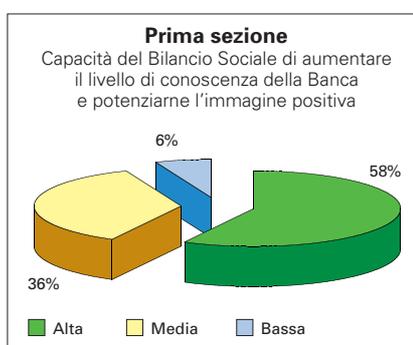
Sono stati complessivamente distribuiti in forma anonima 117 questionari, pari al 15% dei dipendenti. I questionari pervenuti alla Banca rappresentano il 6,4% del totale dei dipendenti.

Il questionario, strutturato in **tre sezioni tematiche**, ha evidenziato quanto segue.

I risultati della **prima sezione** mettono in rilievo la validità del Bilancio Sociale quale strumento di "conoscenza aziendale".

Il 58% degli intervistati ha dichiarato di avere acquisito un ottimo grado di assimilazione dei

contenuti formativi del documento e di avere migliorato notevolmente la conoscenza dell'Azienda; il 36% del campione ha registrato un sufficiente grado di assimilazione dei contenuti; solo per il 6% degli intervistati il Bilancio Sociale ha



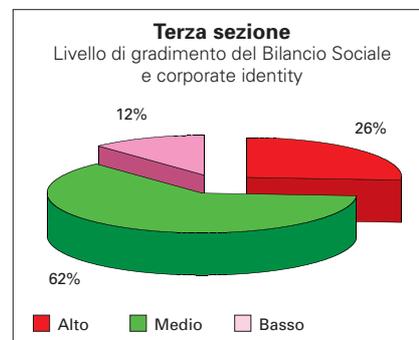
assunto una bassa valenza comunicativa, dal momento che non sono stati pienamente recepiti i suoi contenuti.

I risultati della **seconda sezione** documentano il livello di percezione e di condivisione dei valori e della *mission* aziendale. L'analisi delle risposte ha evidenziato che il 34% degli intervistati ha percepito come

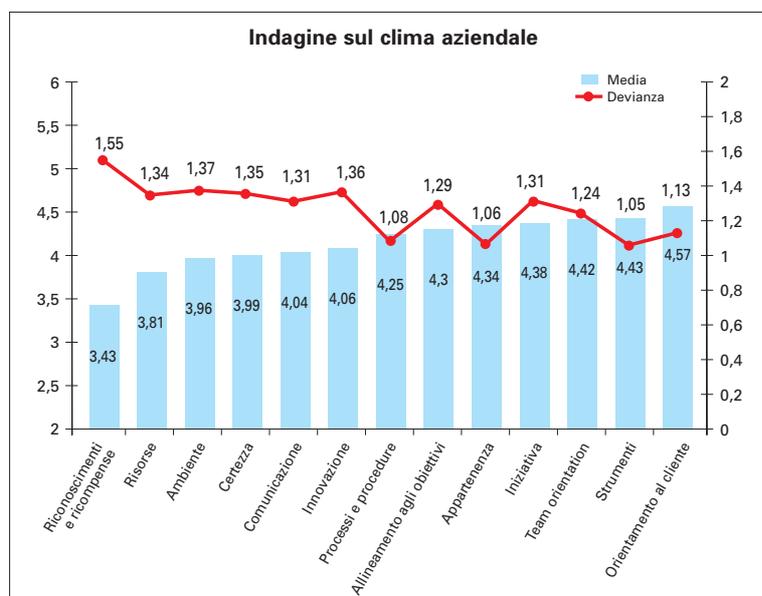
propri i valori e la *mission* aziendale; il 58% si è sentito sufficientemente identificato nei valori e nella *mission*; solo l'8% non ha percepito il sistema valoriale e la *mission* aziendale oppure li ha recepiti ma non li condivide o li considera non aderenti alle proprie aspettative.

I risultati della **terza sezione** evidenziano il livello di gradimento del Bilancio Sociale e il grado di corporate identity.

Dalle risposte pervenute, emerge che il 26% degli intervistati ha molto gradito il Bilancio Sociale e



ha manifestato un elevato grado di corporate identity; il 62% ha dichiarato un buon gradimento del documento e si è sentito sufficientemente identificato nell'Azienda; il 12% degli intervistati non ha apprezzato il Bilancio Sociale.



3.1.17 Impegni di miglioramento verso le risorse umane

Nel corso del secondo semestre del 2001, la Banca ha realizzato un'indagine sul clima aziendale (inteso come "l'insieme di percezioni, sensazioni e sentimenti delle persone nei confronti della struttura nella quale lavorano e delle sue componenti") che ha messo in luce un risultato finale positivo.

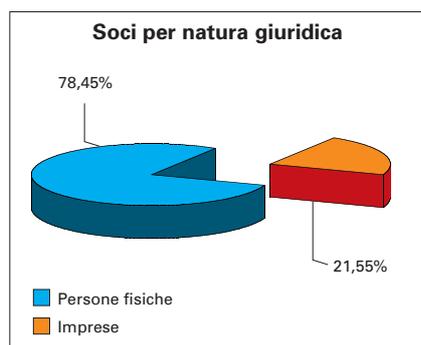
In relazione ad alcune esigenze emerse in sede d'indagine, la Banca si è impegnata ad avviare nei primi mesi del 2002 uno specifico piano di interventi.



3.2 Banca e Azionisti / Soci

3.2.1 Obiettivi

L'obiettivo della Banca è quello di accrescere il clima di fiducia che la circonda, remunerando adeguatamente i soci e confermando il proprio impegno ad essere volano della crescita economico-sociale del territorio di riferimento.



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

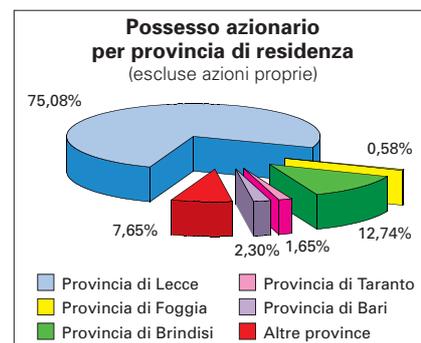
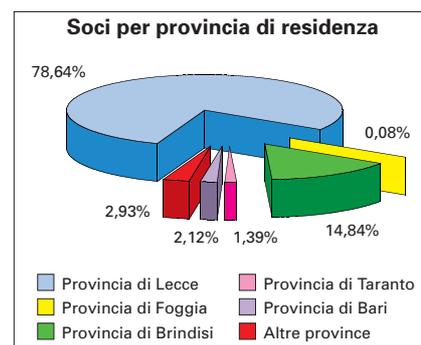
Il capitale è detenuto integralmente da persone fisiche e da imprese italiane.

Il dato relativo a quest'ultima categoria (21,55%) manifesta lo stretto legame partecipativo che unisce il mondo imprenditoriale locale alla Banca.

3.2.3 Segmentazione dei soci per categorie

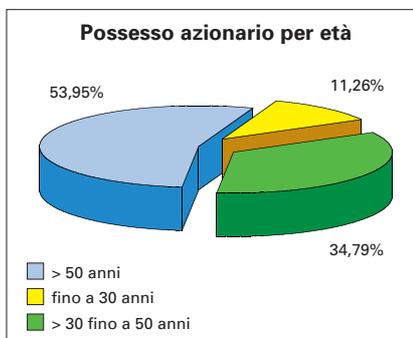
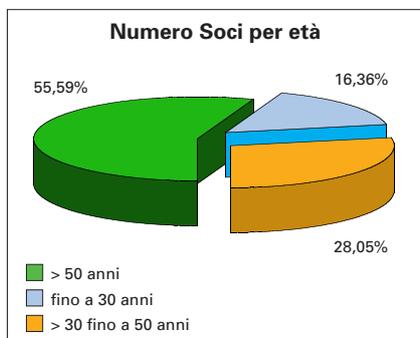
La percentuale dei **soci residenti** nelle province maggiormente presidiate è costante rispetto agli esercizi precedenti (97%), a conferma della strettissima interrelazione tra soci e territorio in cui la Banca opera.

Peraltro, l'attività di espansione nelle nuove aree territoriali è caratterizzata dall'ingresso di soci



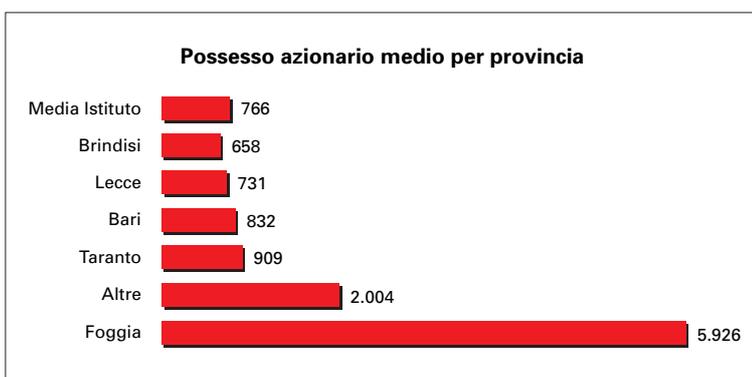
che acquisiscono un possesso azionario superiore alla media.

Il dato sulla composizione anagrafica dei soci palesa un "ringiovanimento" medio



dell'azionariato, in cui cresce il numero dei soggetti con età fino a 30 anni (16,36%); aumenta la quota di capitale sociale posseduta da azionisti con età compresa tra 31 e 50 anni.

Con 437.000 azioni, pari all'1,37% del capitale sociale, i 721 soci-dipendenti dell'Istituto partecipano sempre più attivamente alle politiche aziendali che, direttamente o indirettamente, coinvolgono le Risorse Umane.



Banca di realizzare nel 2001 un incremento (+4,15%) del risultato netto d'esercizio.

3.2.4 Remunerazione del capitale

Il trend negativo dei mercati finanziari non ha impedito alla

Gli azionisti hanno avuto un incremento del dividendo per azione pari al 9,68%, con un **dividend pay-out in crescita** del 5,09%.

	2000	2001	Variazione assoluta	Variazione %
Dividendo per azione	0,155	0,170	0,015	9,68
N. azioni*	31.628.710	31.552.654	-76.056	-0,24
Totale dividendi	4.900.460	5.363.951	463.491	9,46
Utile d'esercizio	7.010.038	7.301.046	291.008	4,15
Dividend pay-out	69,91	73,47	3,56	5,09

* Il numero delle azioni riporta il dato relativo ai titoli aventi diritto al dividendo.

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

Una delle caratteristiche tipiche della Popolare Pugliese è costituita dalla forte condivisione che il corpo sociale esprime nei confronti dell'Amministrazione.

Le assemblee sociali, generalmente, si concludono con deliberazioni adottate all'unanimità o a larga maggioranza.

Pertanto il corpo sociale non ha avvertito la necessità di strumenti atti ad assicurare la tutela delle minoranze organizzate, rappresentando infatti una forza solida e coesa, che non annovera al proprio interno dinamiche tipiche di altre società (quali, ad esempio, la divisione della "governance" in maggioranza e minoranza precostituite, la presenza di sindacati fra azionisti, ecc.).

3.2.6 Servizi e agevolazioni riservate ai soci

I soci beneficiano di una serie di agevolazioni, che variano dai servizi di investimento ai conti correnti, alle condizioni di particolare favore.

Ogni socio, inoltre, è assicurato gratuitamente e autonomamente contro gli infortuni professionali ed extraprofessionali.

Al fine di facilitare un rapido trasferimento delle azioni BPP, la Banca si è dotata di un **Sistema di Scambi Organizzati** (disponibile anche per i non soci) attraverso il quale viene favorito l'incontro tra domanda e offerta. Nel corso dell'anno sono stati, così, intermediati 917.080 titoli.

Nel caso di smarrimento dei certificati azionari, i soci possono ottenere, con l'assistenza della Funzione Legale della Banca, l'ammortamento dei titoli a costi estremamente contenuti.

3.2.7 Investor relations

Le principali informazioni di tipo patrimoniale ed economico, relative ai risultati di esercizio della Banca sono diffuse essenzialmente attraverso il sito Internet www.bpp.it. In questo modo è possibile rimanere costantemente aggiornati sulle attività del Gruppo, sulla storia della Banca e sulle più significative iniziative di interesse sociale.

3.2.8 Comunicazione

In merito al contenzioso con **Fondosviluppo**, vicenda che potrebbe coinvolgere gli interessi

"Sud-Ovest"





economici dei soci delle ex BCC incorporate (Cellino S. Marco, San Pancrazio Salentino e Otranto), la Banca, dopo aver espletato nel 2000 i necessari adempimenti formali, ha comunicato la disponibilità dell'Ufficio Legale a promuovere incontri di chiarimento e di aggiornamento sulla vicenda. Un'ampia informativa al riguardo è stata resa dal Presidente nella "Relazione sulla Gestione" del Bilancio 2001.

3.2.9 Contenzioso e litigiosità

Non esistono casi di contenzioso e litigiosità da segnalare.

3.2.10 Impegni di miglioramento verso azionisti e soci

Le azioni di miglioramento della Banca verso i soci sono tese a:

- aumentare la comunicazione, affiancando al bilancio d'esercizio e al bilancio sociale altri strumenti di informazione che, con maggior tempestività e frequenza, rendano partecipi i soci e il mercato alla vita aziendale;
- sviluppare nuovi servizi e prodotti riservati agli azionisti.

3.3 Banca e Clienti

3.3.1 Obiettivi

La Banca orienta le proprie politiche commerciali allo sviluppo di **servizi di consulenza integrata**, realizzata attraverso una mirata attività di specializzazione del personale sulle aree di prodotto e sui segmenti di clientela.

Nell'approccio con la Banca, infatti, il cliente manifesta principalmente un bisogno di consulenza, presupposto fondamentale per decidere l'acquisto di prodotti e servizi bancari. La fiducia riposta nella Banca dai clienti ha come fulcro il rapporto interpersonale con il dipendente, considerato consulente e partner da coinvolgere nelle proprie scelte finanziarie.



"Sud-Est"

3.3.2 Caratteristiche e analisi della clientela

La Banca Popolare Pugliese ha segmentato il proprio mercato per essere più vicina alle esigenze della clientela.

Il **mercato dei privati** è stato distinto in quattro fasce dimensionali, allo scopo di fornire al cliente assistenza e consulenza

commisurate alle caratteristiche del patrimonio posseduto.

I **Promotori Interni** sono figure istituite nel 2000 e rafforzate nel corso del 2001, con lo scopo di rendere più efficace le attività di promozione commerciale, assistenza e fidelizzazione della clientela. I Promotori Interni dipendono dalla Funzione Coordinamento Reti.

Segmentazione Clientela Privati		
Fasce Dimensionali	Criterio di classificazione in base alla raccolta	Gestione del rapporto
Mass Market	inferiore a 50 milioni di lire	Operatori di sportello presso le filiali
Middle Market	da 50 a 300 milioni di lire	Addetti commerciali presso le filiali
Affluent	da 300 milioni a un miliardo di lire	Promotori Interni
Private	oltre un miliardo di lire	

La **clientela imprese** è stata suddivisa nelle seguenti classi:

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

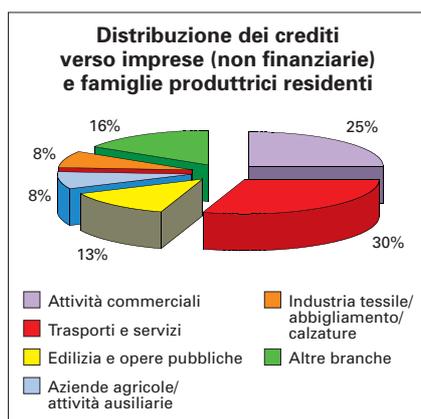
La figura del **Gestore Imprese**, entrata a regime nel 2001, fa capo all'Area Territoriale e ha il compito di:

- gestire un individuato portafoglio di imprese, mediante una appropriata consulenza finanziaria globale;



- controllare e gestire il rischio creditizio e il rendimento dei singoli impieghi;
- determinare il merito creditizio del cliente;
- curare il rapporto con il singolo cliente-impresa nel corso del tempo.

Per ogni segmento di clientela sono stati definiti percorsi di



3.3.3 Informazione e comunicazione

Nel corso dell'anno è stato avviato un **progetto di comunicazione interattiva** rivolto ad un target ad alto valore aggiunto, il segmento *affluent* (privati e imprese). La Banca si propone di far percepire un'immagine aziendale altamente qualificata, allo scopo di porsi

EURO CHANGE-OVER

Impegno della Banca nell'informazione:

- partecipazione di esperti della Banca a oltre 70 seminari organizzati da scuole, comuni, parrocchie, associazioni ed enti;
- distribuzione gratuita di dépliant e guide per famiglie e imprese;
- diffusione di locandine con le immagini di banconote e monete in alcuni Comuni, uffici pubblici, esercizi commerciali del territorio.

affidamento differenziati che, a seconda dei casi, utilizzano diverse procedure informatiche di ausilio al decisore nella individuazione del merito creditizio, consentendo di:

- affrontare in modo differenziato e mirato le specifiche problematiche dei segmenti di clientela;
- fornire un modello efficiente di gestione delle relazioni affidate, sotto il profilo operativo, commerciale e di controllo.

professionalmente a servizio del cliente, potendo contare sulle professionalità interne all'azienda e sulla rete di consulenti di recente costituzione. Tale *canale di comunicazione a due vie*, assolutamente riservato, potrà costituire lo strumento privilegiato per la consulenza diretta alla clientela.

La Banca, inoltre, nel raccogliere il diffuso senso di incertezza per l'ingresso dell'Euro, ha svolto una preziosa azione di formazione e di

informazione finalizzata a diffondere la conoscenza della nuova moneta.

3.3.4 Condizioni negoziali

La trasparenza e la correttezza nella fase negoziale dell'acquisto di un prodotto/servizio da parte della clientela sono principi sanciti dal Codice Europeo di Comportamento per il Credito Ipotecario, al quale la Banca ha aderito. L'obiettivo del Codice è garantire ai consumatori maggiore trasparenza nelle condizioni praticate sui mutui, con la finalità di favorire la comparazione delle offerte dei diversi istituti di credito.

La Banca, nello spirito di questo codice, ha eliminato tutte le soluzioni di finanziamento "preconfezionate" difficili da

confrontare, ha ridefinito la propria offerta di mutui e ha aggiunto, al foglio informativo previsto dal Codice di Comportamento, un ulteriore documento che agevola la comprensione di tutti gli aspetti contrattuali.

Nell'ambito dei conti correnti e dei servizi accessori, la Banca ha realizzato una **guida di presentazione** con l'obiettivo di semplificare il rapporto con la clientela all'insegna della trasparenza.

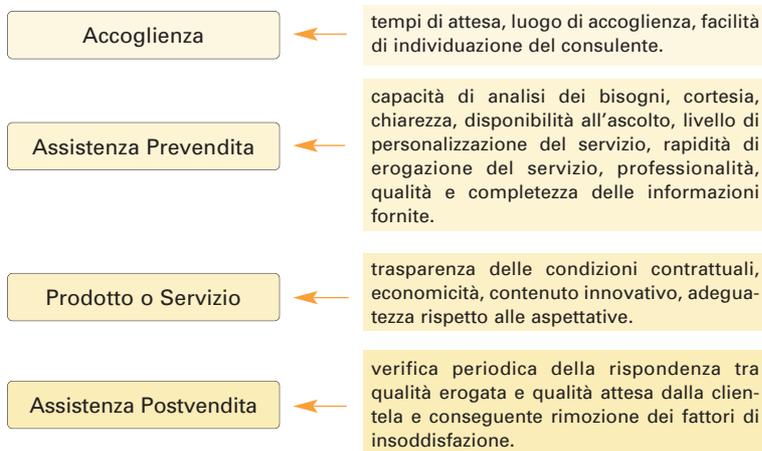
Nata per salutare l'ingresso di un nuovo correntista, la guida, di facile consultazione, è abbinata alla modulistica necessaria per l'accensione del conto e l'attivazione dei servizi accessori.

3.3.5 Sistema di qualità

Il sistema di qualità dei prodotti e dei servizi offerti è strutturato per fasi, attraverso il controllo del ciclo temporale del rapporto con il cliente.

Tale sistema, che negli anni passati è stato episodico, è divenuto ultimamente sempre più continuo, in un'ottica di banca moderna, che si propone nella veste di consulente dei clienti.

Monitoraggio della qualità nel ciclo temporale di rapporto con il cliente





3.3.6 Customer satisfaction

A partire dal 2001, il processo di customer satisfaction è diventato un elemento chiave dell'intero processo della soddisfazione del cliente interno ed esterno. Dalla comparazione tra le aspettative del cliente e l'effettiva percezione dell'immagine e della qualità dei prodotti e servizi erogati è stato possibile individuare le aree di criticità e le conseguenti attività da porre in essere per eliminare eventuali *gap*.

Le principali aree di miglioramento sono quelle relative alla comunicazione interna ed esterna e ai processi di erogazione dei servizi.

3.3.7 Marketing development

Il comparto finanziario-previdenziale è uno dei settori sui quali la Banca ha maggiormente puntato nel 2001 in termini di sviluppo prodotti.

- Con la polizza responsabilità civile **Planus Auto** la Banca si è aperta verso il ramo danni; proposta ad un prezzo competitivo, comprende una serie di accessori, tra cui la rateizzazione mensile del premio. La Compagnia partner nell'operazione è Systema Compagnia di Assicurazioni S.p.A. del Gruppo Fondiaria.

- Per il segmento Private è stata ampliata l'offerta di prodotti finanziario-previdenziali attraverso un'**Unit Linked** realizzata in collaborazione con la compagnia Lombard Assurance.

- Per investitori di elevato standing, alla ricerca di soluzioni di tipo successorio, la **polizza vita**, appartenente alla tipologia Private Client Insurance (P.C.I.), ricalca perfettamente la struttura di una polizza Unit Linked. Questa soluzione assicurativa permette l'esenzione totale da imposte sui capitali investiti, l'impignorabilità e l'insequestrabilità degli stessi, con conseguente protezione dal rischio d'impresa, e la pianificazione successoria grazie alla possibilità di nominare e modificare i beneficiari in qualsiasi momento.

Particolarmente significativa è stata l'iniziativa sperimentale di formazione che ha coinvolto un gruppo di 30 aziende operanti sul territorio, con altrettante ore di formazione, realizzate da professionalità interne alla Banca, che hanno permesso di approfondire utili nozioni di gestione aziendale, favorendo la conoscenza reciproca tra imprese e Istituto.

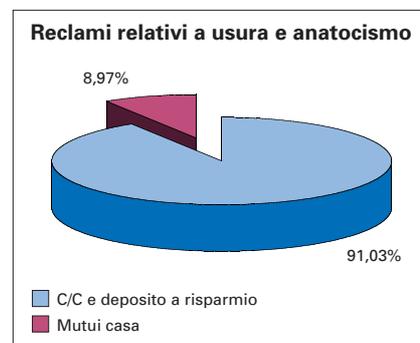
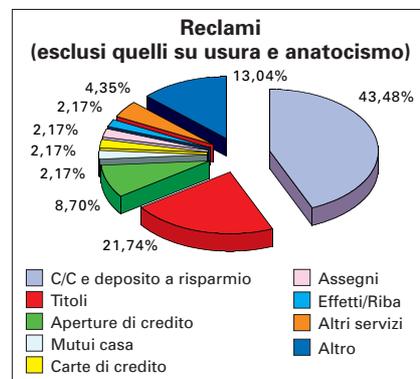
La Banca ha inoltre sviluppato alcuni servizi consulenziali di tipo legale, finalizzati ad assistere i clienti nello svolgimento delle pratiche successorie più complesse

e nelle procedure di ammortamento per prevenire errori e/o imprecisioni. E' stata, inoltre, fornita assistenza per vicende connesse all'uso fraudolento di carte di credito e smarrimento o sottrazione delle stesse.

3.3.8 Contenzioso e litigiosità

Nel 2001 il numero dei reclami scritti, escludendo quelli relativi a usura e anatocismo, si è leggermente innalzato (46) rispetto all'anno precedente (37). Sensibilmente inferiore, invece, è stato il numero di reclami pervenuti relativi a usura e anatocismo, pari a 156, rispetto ai 278 del 2000.

Reclami relativi a usura e anatocismo		
Causale	Num.	Comp. %
C/C e deposito a risparmio	142	91,03
Mutui casa	14	8,97
TOTALE	156	100,00



Motivo del reclamo	Motivo del reclamo								Totale	Composizione %
	Condizioni	Applicazione condizioni	Disturbi ATM e POS	Esecuzione operazioni	Comunicazione informazione al cliente	Merito di credito o simili	Altro			
Prodotti e servizi										
C/C e deposito a risparmio	2	4		8	4		2	20	43,48	
Titoli (escl. prodotti di risparmio gestito)		3		4			3	10	21,74	
Aperture di credito	1					2	1	4	8,70	
Mutui casa		1						1	2,17	
Carte di credito							1	1	2,17	
Assegni				1				1	2,17	
Effetti/Riba					1			1	2,17	
Altri servizi di incasso e pagamento				2				2	4,35	
Altro	1		1	1			3	6	13,04	
TOTALE	4	8	1	16	5	2	10	46	100,00	

L'atteggiamento "altalenante" della giurisprudenza di merito e la posizione della Cassazione in materia di anatocismo hanno

determinato negli ultimi anni un elevato tasso di reclami verso la Banca, in linea con quanto avvenuto nel sistema bancario.



3.3.9 Impegni di miglioramento

Gli impegni di miglioramento che la Banca si propone di attuare nei confronti dei clienti sono:

- ricerca per approfondire la conoscenza del mercato e dei diversi segmenti di clientela in modo da definire le aree di miglioramento della qualità del servizio;
- ampliamento e diversificazione della gamma d’offerta in tutte le aree di prodotto, partendo dalle esigenze dei clienti e dalla necessità di consentire un uso sempre più efficiente ed efficace dei canali distributivi;
- migliore fruibilità dei servizi della Banca attraverso la razionalizzazione dei processi interni e l’investimento in attività formativa intensa, orientata ad innalzare il livello di motivazione e a favorire un approccio più spiccatamente commerciale con il cliente.

3.4 Banca e Fornitori

3.4.1 Obiettivi

L’attuale evoluzione del ciclo economico apre uno scenario spesso difficile per i soggetti che operano prevalentemente sul

territorio. Contemporaneamente il processo di globalizzazione dei mercati, grazie anche allo sviluppo di Internet ed e-commerce, ha determinato un livello di offerta di

Dal punto di vista etico-sociale, la Banca richiede ai propri **fornitori** nella modulistica contrattuale:

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

beni e servizi che ha aperto ai fornitori nuovi orizzonti.

Con l’obiettivo di svolgere un ruolo attivo nello sviluppo del territorio, la Banca ha posto in essere una politica di acquisto di prodotti, beni e servizi che, pur privilegiando a parità di condizioni i soggetti locali, persegue qualità ed efficienza nei contratti di fornitura unitamente ad un costo globale più competitivo.

Lo sforzo della Banca è volto ad instaurare con i fornitori rapporti di collaborazione duraturi per individuare sinergie, mirate al perseguimento di vantaggi reciproci.

3.4.2 Outsourcing e consulenze

La gestione in outsourcing delle attività che non costituiscono il core business della Banca ha condotto nel 2001 ad un'analisi finalizzata a individuare le attività da esternalizzare.

Dopo i processi, avviati negli anni scorsi, di migrazione dei sistemi informativi (CSE-Bologna), di trasferimento di rete fonia e dati (Ericsson) e gestione del contante (Sveviapol, Velialpol, Ivri), l'attività di outsourcing del 2001 ha riguardato:

- l'utilizzo di un parco-auto a disposizione del personale, tramite noleggio a lungo termine;
- la manutenzione di piccole macchine elettriche, come calcolatrici e affrancatrici, con il risparmio di una serie di attività e costi difficilmente quantificabili.

Anche nel 2001 la Banca si è avvalsa di primarie società di consulenza in materia di organizzazione e gestione finanziaria e assicurativa.

3.4.3 Comunicazione e informazione

Il messaggio che la Banca intende trasmettere ai fornitori è quello di "disponibilità e flessibilità del servizio", tutt'uno con la snellezza nello scambio di informazioni.

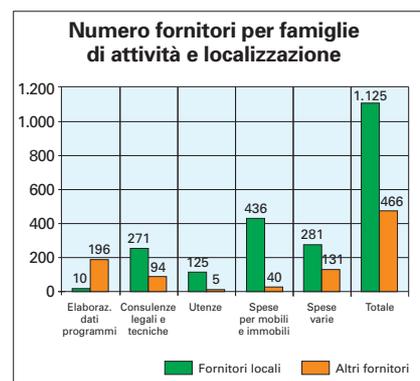
In quest'ottica, l'uso di Internet ha permesso un salto qualitativo nella comunicazione tra le parti, in termini di velocità e immediatezza dello scambio di informazioni contabili, ordini, preventivi e contestazioni.

3.4.4 Qualificazione e analisi dei fornitori

I fornitori tradizionali della Banca sono individuabili nel tessuto socio-economico locale:

- *piccoli imprenditori;*
- *artigiani altamente qualificati;*
- *professionisti.*

I fornitori di beni e servizi ad alto valore aggiunto, tecnologicamente avanzati e storicamente avviati nelle attività di consulenza, appartengono invece ad aree territoriali diverse da quella di riferimento per la Banca. Il grafico riporta il numero dei fornitori divisi in grandi famiglie di attività con l'indicazione della distribuzione territoriale.





3.4.5 Sistemi di qualità e certificazione di qualità o ambientale

La certificazione delle procedure dei fornitori secondo standard europei di qualità è un biglietto da visita importante per la Banca, specie in attività inerenti la sicurezza e lo smaltimento dei rifiuti speciali.

E' considerata, inoltre, un pre-requisito in attività particolari di manutenzione e nelle forniture di gruppi di continuità o di gestione di impianti speciali di condizionamento.

3.4.6 Condizioni negoziali

Criteri di trasparenza e imparzialità tra i fornitori hanno ispirato la Banca ad utilizzare comportamenti chiari e uniformi nella stesura dei contratti, ricercando sempre:

- il rispetto delle scadenze;
- il rispetto degli obblighi verso terzi;
- il rispetto del livello di servizio richiesto;
- il rispetto dei compensi pattuiti.

Questo processo virtuoso suggerirà, anche nel futuro, la linea di condotta aziendale.

3.4.7 Ricaduta sul territorio

Il legame tra la Banca e il territorio è un valore irrinunciabile e costante nel tempo.

Nel 2001 la Banca ha intrattenuto rapporti con circa 1.600 fornitori, sostenendo costi approssimativamente per 27 milioni di euro, di cui 12 milioni, pari al 40% circa del fatturato totale, è riferito ad aziende del territorio.

Nella tabella di pag. 74 si fornisce (in migliaia di euro) il totale fatturato nei confronti della Banca dai primi 50 fornitori, raggruppati per attività economica e per distribuzione territoriale.



"morso d'amore"



In tabella, i primi 50 fornitori raggruppati per ramo di attività economica e per distribuzione territoriale.

Attività fornitore	fatturato
vigilanza e gestione contante	545,49
servizi di pulizia	333,99
modulistica e rassegna	293,80
studio legale	271,13
allestimento sedi	262,05
impresa edile	223,63
servizi hardware e software	201,80
allestimento sedi	183,00
immobiliare	181,54
studio ipotecario	153,15
modulistica	131,02
impianti di condizionamento	129,18
allestimento sedi	123,83
studio notaio	103,61
agenzia di lavoro interinale	103,33
sicurezza attiva e passiva	102,33
insegne luminose	102,32
impianti elettrici	97,93
studio legale	96,93
sicurezza	96,54
impianti di condizionamento	95,73
studio ipotecario	95,26
artigianato del legno	79,54
Totale Puglia	3.927,60
servizi informatici	5.547,16
logistica e servizi informatici	994,98
energia	778,42
sistemi di pagamento avanzati	725,45
premi di assicurazione	721,94
telecomunicazioni	557,64
telecomunicazioni	522,90
ticket pasto	453,00
servizi telematici e finanziari	391,17
agenzia di lavoro interinale	388,10
servizi informatici	379,90
hardware	287,94
telecomunicazioni	243,30
sicurezza attiva	238,51
servizi informatici	192,68
assicurazioni	186,90
servizi finanziari	183,83
hardware	162,09
servizi telematici / sist. pagam.	161,19
consulenza	152,71
hardware	139,00
società di revisione	130,03
sviluppo organizzativo	125,27
sistemi di pagamento	124,30
rappresentanza	108,11
compensi	106,08
servizi finanziari	92,60
Totale fuori Puglia	14.095,18
TOTALE GENERALE	18.022,77



3.4.8 Contenzioso e litigiosità

Non sussiste contenzioso significativo con i fornitori, verso i quali la Banca è sempre orientata, nelle fasi più critiche dei rapporti, a ricercare soluzioni rapide e di reciproco vantaggio.

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

3.4.9 Impegni di miglioramento verso i fornitori

La Banca intende proseguire in futuro il percorso di miglioramento avviato con i fornitori attraverso:

- la programmazione e la standardizzazione delle richieste;
- il rispetto puntuale dei tempi e degli impegni presi;
- il costante accertamento della certificazione di qualità ambientale.

3.5 Banca e altre Banche / Istituzioni

3.5.1 Linee politiche coerenti ai valori di riferimento

Nel rispetto dei propri valori, in particolare di affidabilità finanziaria, la Banca collabora con altre istituzioni creditizie e finanziarie, al fine di migliorare la gestione dei propri servizi e soddisfare al meglio le esigenze della clientela, in un contesto di correttezza reciproca.

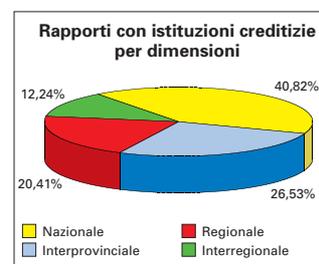
3.5.2 Rapporti con le altre banche

La Banca ha intrattenuto rapporti con 49 istituzioni creditizie nazionali e 22 estere.

Rapporti con banche nazionali

La ripartizione dei rapporti, per tipologia, evidenzia la netta prevalenza dei conti correnti di corrispondenza; diversamente, la suddivisione per dimensione aziendale non evidenzia alcun elemento significativo.

Delle 49 banche italiane con le quali si intrattengono rapporti, 3 hanno sede legale in Puglia.



Rapporti con istituzioni creditizie per dimensioni	
Interprovinciale	13
Regionale	10
Interregionale	6
Nazionale	20
TOTALE	49

Il rapporto più consistente, sia come volumi sia come movimentazione, nel segmento “Banche nazionali”, è quello con l’Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane.

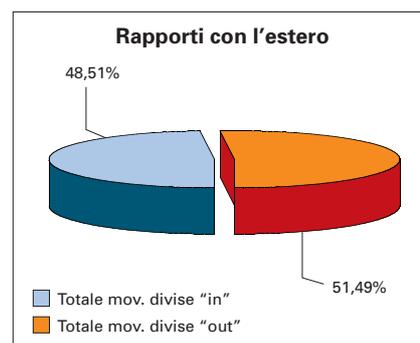
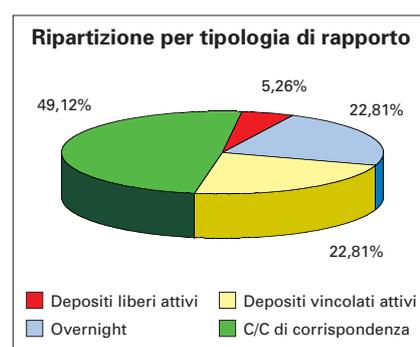
Rapporti con banche estere

Il regolamento delle operazioni con l’estero è effettuato in massima parte su base monetaria, utilizzando il sistema di pagamenti internazionali denominato “Target”. I conti reciproci di corrispondenza con banche estere sono, invece, utilizzati per il regolamento di operazioni con controparti che non aderiscono al predetto sistema.

Ripartizione per tipologia di rapporto	
Conti correnti di corrispondenza	28
Depositi liberi attivi	3
Overnight	13
Depositi vincolati attivi	13
TOTALE	57

Nel 2001 la movimentazione è stata costituita da operazioni di tesoreria (depositi, giroconti, disposizioni e bonifici) e assegni. Come mostra il grafico, tra divise “in” e divise “out” vi è una sostanziale parità. Per 9 delle 22 banche estere con le quali si intrattengono rapporti, il flusso finanziario avviene in divise “in”, i rapporti con i restanti istituti sono utilizzati per il regolamento di operazioni in divise “out”. All’interno del segmento divise “out” quello con American Express rimane il rapporto più consistente in termini di movimentazione e di flussi finanziari.

Nel segmento divise “in” il rapporto più significativo è quello con Dresdner Bank.





3.5.3 Rapporti con le compagnie assicurative e con gli intermediari finanziari

La famiglia risparmia per tutelarsi dai rischi futuri e per costruire certezze, come la casa o il futuro dei figli. Queste finalità ispirano la progettazione di tutti i prodotti finanziari e assicurativi realizzati dalla Banca per le famiglie e delineano le caratteristiche dei partner con i quali la Banca stessa realizza la propria offerta.

Nel 2001 l'Istituto ha offerto United Linked realizzate con la compagnia "Vittoria Assicurazioni".

Nell'ottica di assecondare la pianificazione finanziaria della famiglia, le linee attuali saranno arricchite di contenuto assicurativo tramite l'abbinamento di copertura temporanea caso morte, complementare infortuni e Long Term Care.

Per soddisfare il bisogno di tutela dei clienti contro i rischi derivanti dalla responsabilità civile, la Banca ha raggiunto un accordo con la compagnia "Systema", del Gruppo "La Fondiaria Assicurazioni", che ha permesso di offrire la polizza RC Auto con rateizzazione del premio.



"Scirocco"



Tra i partner finanziari, la collaborazione di maggior rilievo è quella con la SGR Europrius, per gli investimenti delle Gestioni patrimoniali in fondi. Per i fondi “retail” collocati alla clientela il partner principale continua ad essere “Arca”, in quanto attua una politica di investimento che privilegia gli aspetti di prudenza e di diversificazione, coerentemente ai valori che ispirano la Banca nella sua attività di consulenza.

3.5.4 Rapporti con le Autorità di Vigilanza e Monetaria

Le relazioni con la Banca d'Italia sono improntate al massimo rispetto e costituiscono una preziosa occasione di confronto e di crescita. Un importante momento di verifica e di arricchimento si è avuto con la visita ispettiva della Vigilanza, iniziata nel novembre 2001 e conclusasi nel marzo successivo.

Anche i rapporti con la Consob e l'UIC, per le loro aree di competenza, sono ampiamente rodati e di massima collaborazione.

3.5.5 Rapporti con le Associazioni di categoria

L'A.B.I. (Associazione Bancaria Italiana) offre alle proprie

associate una pluralità di servizi, quali interpretazioni legislative e regolamentari, iniziative di categoria e informative sul settore, oltre ad organizzazione incontri e seminari di formazione e aggiornamento professionale. La Banca partecipa attivamente a molteplici iniziative dell'A.B.I.; dipendenti qualificati della Banca prendono parte infatti a:

- gruppi di lavoro per lo studio e l'analisi di particolari problematiche e per la realizzazione di progetti;
- seminari e convegni di formazione in qualità di relatori.

La Banca intrattiene ottimi rapporti di collaborazione anche con l'Associazione Nazionale fra le Banche Popolari, preziosa 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.

3.5.6 Comunicazione

Le forme di comunicazione utilizzate nei confronti della comunità finanziaria sono quelle che riescono a trasferire la cultura d'impresa,



attivando tutti i canali di ascolto idonei a raccogliere valutazioni e consensi sul proprio operato, affinando continuamente il progetto di miglioramento della “qualità praticata”.

Nel corso dell’anno la Banca ha partecipato a convegni e seminari, nei quali ha esposto e analizzato esperienze e progetti di interesse collettivo, quali il **Codice Etico**, il **Bilancio Sociale** e le operazioni di **cartolarizzazione dei crediti**.

Rivestono, infine, particolare importanza le attività di formazione e collaborazione professionale prestate dalla Banca verso società specializzate e associazioni di categoria.

3.5.7 Contenzioso e litigiosità

Non esistono casi di contenzioso e litigiosità da segnalare.

3.5.8 Impegni di miglioramento verso la comunità finanziaria

Le aree di miglioramento che si intendono percorrere sono focalizzate su:

- sviluppo dei rapporti – soprattutto commerciali – con la comunità finanziaria, allo scopo di offrire una gamma di servizi in linea con le esigenze della clientela;
- adeguamento alle istruzioni dell’Organo di Vigilanza e recepimento delle direttive comunitarie.



“Tramontana”

3.6 Banca e Stato / Autonomie Locali

3.6.1 Obiettivi

In linea con la propria *mission*, la Banca fornisce sostegno finanziario, collaborazione e consulenza nell'area dei finanziamenti agevolati.

Gli stretti rapporti con Stato, Amministrazioni Pubbliche Locali, Imprese e

Esborso Finanziario	2000	2001	variaz.	%
Imposte dirette	1.290	8.481	7.191	557,44
Tasse sui contratti di Borsa	-	52	52	100,00
Imposta di bollo	3.268	3.130	-138	-4,22
Imposta sostitutiva sui mutui	323	300	-23	-7,12
I.C.I.	388	434	46	11,86
Altre imposte indirette e tasse	308	311	3	0,97
TOTALE	5.577	12.708	7.131	127,86

Associazioni di categoria hanno consentito alla Banca di aderire e sostenere il Patto territoriale per l'agricoltura della Provincia di Lecce e di partecipare ad alcune iniziative locali, avviate per sostenere i finanziamenti agevolati alle imprese (ad esempio GAL, Patti Territoriali).

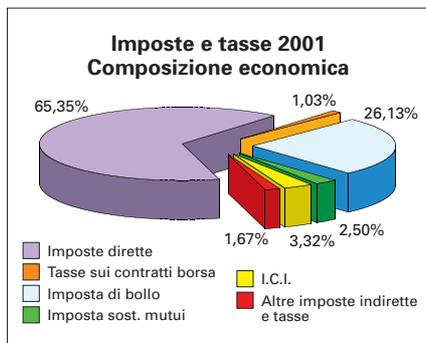
3.6.2 Imposte, tributi e tasse

L'esborso finanziario per il pagamento di imposte e tributi è stato pari ad € 12,71 milioni, oltre ad € 17,93 milioni per ritenute e imposte sostitutive operate e versate in qualità di sostituti d'imposta.

L'effetto economico sul bilancio d'esercizio della Banca è stato di € 13,08 milioni, come indicato in tabella, nella pagina a lato.



"Rosa del deserto"



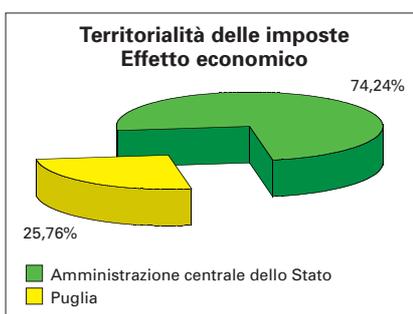
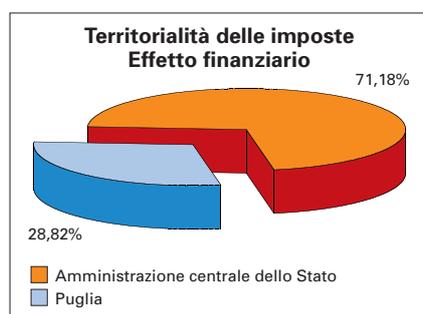
Effetto Economico	2000	2001	variaz.	%
Imposte dirette	9.167	8.550	-617	-6,73
Tasse sui contratti di Borsa	85	135	50	58,82
Imposta di bollo	3.352	3.418	66	1,97
Imposta sostitutiva sui mutui	328	327	-1	-0,30
I.C.I.	388	434	46	11,86
Altre imposte indirette e tasse	84	219	135	160,71
Totale	13.404	13.083	-321	-2,39

Di seguito è evidenziato il beneficio economico e finanziario apportato dalla Banca allo Stato,

distinto tra Puglia e Amministrazioni centrali dello Stato.

Territorialità delle imposte				
Effetto Finanziario	2000	%	2001	%
Puglia	1.581	28,35	3.662	28,82
Amministrazione Centrale dello Stato	3.996	71,65	9.046	71,18
TOTALE	5.577	100,00	12.708	100,00

Effetto Economico	2000	%	2001	%
Puglia	3.167	23,63	3.370	25,76
Amministrazione Centrale dello Stato	10.237	76,37	9.713	74,24
TOTALE	13.404	100,00	13.083	100,00



3.6.3 Rapporti con gli Enti Locali

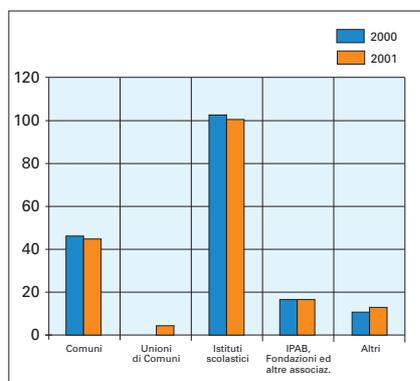
La Banca non ha fatto mancare il proprio sostegno agli enti locali

territoriali, che costituiscono, per eccellenza, le istituzioni più vicine ai cittadini.

Tesoreria Enti

Le maggiori innovazioni hanno riguardato quei Comuni interessati da profondi processi di trasformazione, tesi a perseguire una maggiore snellezza dell'apparato burocratico e a rafforzare l'autonomia locale.

In particolare, il legislatore rivisitando il sistema di tesoreria unica, ha previsto che una fascia di enti locali (tra cui i Comuni con meno di 10.000 abitanti) debba "realizzare un ritorno" al Tesoriere di una parte della propria liquidità. La Banca, che gestisce un numero



consistente di servizi di tesoreria comunale, si è proposta come partner nel fornire a questi enti adeguata consulenza, finalizzata alla gestione ottimale dei nuovi flussi finanziari.

I servizi di tesoreria e cassa svolti dalla Banca nel corso del 2001 non hanno subito, rispetto al 2000,

variazioni di rilievo, fatta eccezione per l'acquisizione di 3 Unioni di Comuni della provincia di Lecce, costituite durante l'anno (vedi grafico). Le nuove acquisizioni testimoniano il ruolo della Banca di garante della qualità dei servizi e di promotrice dei processi di rinnovamento e di modernizzazione del territorio.

Finanza agevolata

Nel rinnovato contesto di trasferimento di poteri dallo Stato alle Regioni, la Banca ha consolidato il ruolo di soggetto impegnato nella:

- **concessione di finanziamenti** a sostegno di investimenti agevolati con fondi pubblici;
- offerta di **specifici servizi alle imprese** in diretto contatto con gli Enti Locali.

In questa duplice ottica si sono registrati:

- una crescita esponenziale degli interventi volti all'integrazione finanziaria di progetti beneficiari di aiuti pubblici (circa 1300);
- il rafforzamento dell'attività di collaborazione, avviata dapprima con il Cisi Puglia spa (incubatore d'impresa), poi confluito in Imprenditoria Giovanile Puglia srl;



– il consistente ricorso ai servizi bancari volti all’asseveramento di piani economici finanziari correlati all’utilizzo del project financing (legge 109/94), con la possibilità per gli Enti Locali di coinvolgere i privati nella realizzazione di opere pubbliche.

3.6.4 Norme interne e sistemi di controllo volti a garantire l’osservanza della legge

La normativa interna ha la funzione di dettare, nel modo più tempestivo possibile, regole di comportamento certe ed efficaci. Tali norme, garantite sempre dalla Funzione Organizzazione, vengono prodotte alternativamente da questa Funzione e dalle funzioni di volta in volta interessate.

Particolare attenzione è stata riservata alla produzione di disposizioni interne destinate al rispetto delle norme di legge su *privacy* e *antiriciclaggio*.

In merito ai “sistemi di controllo”, è stato avviato un comitato controlli, con l’obiettivo di garantire il massimo presidio sul rischio di credito e generare un flusso di comunicazione efficace tra le strutture coinvolte nel sistema dei controlli interni. La Banca ha inoltre posto in essere attività mirate alla salvaguardia del rischio di credito:

- anticipando il momento del controllo e delle conseguenti attività di normalizzazione dei rapporti irregolari;
- spostando il controllo di primo livello presso ciascuna unità organizzativa periferica e le altre figure addette all’attività commerciale;
- circoscrivendo più nettamente le competenze tra Funzioni esercenti i controlli di primo, secondo e terzo livello, al fine di garantire la copertura sull’intera area dei controlli interni.

La Banca, inoltre, ha partecipato al gruppo di lavoro ABI sul tema relativo all’individuazione e riconoscimento dei Rischi operativi per il rispetto, secondo l’Organo di Vigilanza, dei valori di “capitale regolamentare” che saranno applicati su indicazioni del Comitato di Basilea.

3.6.5 Rapporti contrattuali con la Pubblica Amministrazione

A seguito dell’aggiudicazione in ATI con altri istituti bancari del servizio di valutazione e gestione di programmi agevolati (ai sensi della legge 488/92), la Banca Popolare Pugliese assicura attività tipiche di una banca concessionaria del Ministero delle Attività Produttive.



E' stato poi avviato presso la Regione Puglia il procedimento volto al riconoscimento della BPP come banca concessionaria per la valutazione e la gestione del P.O.R. 2000-2006 (programmi agevolati con fondi comunitari).
La Banca, infine, guarda con grande interesse alle istituzioni scolastiche, alle associazioni no-profit e alle IPAB, ritenuti soggetti fondamentali per lo sviluppo di ogni comunità. Si tratta di enti che, attraverso la fornitura di servizi socialmente utili, stanno assumendo un ruolo di primaria importanza, favorendo la crescita, lo sviluppo e il benessere della collettività.

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

La tassazione diretta del reddito prodotto nell'anno 2001 ha usufruito di alcune agevolazioni previste dalla normativa tributaria in termini di credito d'imposta, reddito imponibile escluso da tassazione ovvero soggetto ad aliquota Irpeg ridotta.

L'indicazione dei benefici ricevuti può essere così riassunta:

Agevolazioni fiscali ricevute (€/1.000)			
Agevolazioni	Credito d'imposta	Credito soggetto a Irpeg 19%	Reddito escluso da tassazione
L. 133/99 "Visco"		252	
D. Lgs. 466/97 "DIT"		2.167	
Art. 8 L. 388/00	134		
Art. 4 L. 383/01			40
TOTALE	134	2.419	40

3.6.7 Comunicazione

La Banca, consapevole dell'importanza della comunicazione bi-direzionale, ha istituito un'apposita Funzione, "Tesoreria Enti", per curare con particolare attenzione i rapporti con gli enti pubblici.

Inoltre, con l'intento di arricchire l'informazione e di migliorare le forme di comunicazione, è stata avviata un'analisi per il perfezionamento degli strumenti di comunicazione informatizzata Banca/Ente.



3.6.8 Contenzioso e litigiosità

I rapporti con lo Stato, gli Enti Pubblici e la Magistratura sono improntati alla massima collaborazione e alla reciproca stima. Si segnala che nel 2001 è stata effettuata da parte dell’Agenzia delle Entrate una verifica generale relativa al biennio 1998/1999, per la quale non è stato ancora notificato alcun atto di accertamento.

3.6.9 Impegni di miglioramento verso Stato/Autonomie Locali

Gli impegni di miglioramento della Banca verso lo Stato e le Pubbliche

Interventi sociali a favore di associazioni e istituzioni	
Solidarietà	364
Cultura	110
Istruzione	45
Sport	89
TOTALE	608

Amministrazioni sono diretti principalmente a perfezionare il sistema di scambio delle informazioni, conseguendo maggiore tempestività nella trasmissione delle azioni e delle notizie dirette allo Stato/Enti Locali, al fine di creare benefici continui per la comunità.

3.7 Banca e Collettività

3.7.1 Obiettivi

Coniugare gli obiettivi reddituali e di crescita con l’assunzione di iniziative culturali e sociali; con questo scopo la Banca Popolare Pugliese, anche quest’anno, ha:

Persone

Distribuzione del valore aggiunto alla collettività	Valori in migliaia di euro		
	1999	2000	2001
Beneficenza per destinazione utili d’esercizio	181	181	180
Liberalità esterne	507	649	653
TOTALE	688	830	833

- sostenuto l’attività di associazioni ed enti religiosi, sportivi e assistenziali;
- organizzato – in proprio o in collaborazione con altri soggetti – manifestazioni su tematiche diverse di interesse collettivo.

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

Con l’obiettivo primario di difendere la dignità della persona umana e arricchire la qualità della vita, la Banca ha offerto il proprio contributo al sociale, orientando circa 600 interventi negli ambiti di solidarietà, cultura, istruzione e sport.

Solidarietà e territorio

In linea con l'art. 47 dello Statuto – che prevede il perseguimento di finalità «a scopo di beneficenza, assistenza e di pubblico interesse» – la Banca ha sostenuto 364 iniziative di carattere umanitario e sociale. I singoli interventi, mirati, sono stati posti in essere per

migliorare la vivibilità del territorio, con particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione.

Tra tutte le iniziative piace ricordare quella di *CuoreAmico*, il progetto di solidarietà che ha permesso di essere concretamente vicini alle sofferenze e alle necessità di 31 bambini salentini, interessati da infermità invalidanti che richiedono un costante intervento assistenziale. Gli altri interventi di solidarietà hanno riguardato iniziative con ricadute dirette sul territorio o a favore di enti no-profit.



Il 9 dicembre si è concluso, con il pieno raggiungimento dell'obiettivo prefissato, il progetto di solidarietà **"CuoreAmico"**. L'iniziativa, assunta dal Gruppo Mixer Media Management, dal Gruppo Aligros e dalla Banca Popolare Pugliese, ha visto impegnati in una vera e propria gara di solidarietà enti, associazioni e, soprattutto, tantissimi cittadini, che hanno alimentato con i loro versamenti la raccolta dei fondi da destinare a 31 bambini salentini, affetti da gravi patologie e bisognosi di cure e/o di assistenza particolari.

A conclusione della manifestazione, il Presidente della Banca, Caroli Casavola, ha espresso il suo più sincero ringraziamento:

- «a quanti, facendoci giungere i loro attestati di plauso e di condivisione per l'iniziativa assunta, hanno sottolineato come la "Popolare Pugliese" stia consolidando la propria legittimazione nel territorio di riferimento e, quindi, accrescendo il consenso di cui essa gode a livello sociale;
- ai Collaboratori della Banca (specialmente a quelli che, grazie alla loro disponibilità, hanno consentito l'apertura, anche nelle giornate festive dell'8 e 9 dicembre, di diverse Filiali in provincia di Lecce, facilitando, così, la raccolta di fondi) che, anche in questa circostanza, hanno fatto emergere una costante della nostra Banca: essa non solo è capace di conseguire obiettivi di crescita patrimoniale e reddituale, ma anche di trasferire "valore aggiunto" a favore della comunità in cui opera;
- a tutti coloro che, con le loro offerte, hanno permesso a 31 ragazzi, meno fortunati degli altri, e alle loro famiglie di poter contare sulla solidarietà concreta di tanti loro conterranei».



Cultura e territorio

Tra le numerose iniziative culturali, si segnalano:

- *concerto dell'Orchestra della Fondazione ICO Tito Schipa*, diretta dal M° Carlo Palleschi con la partecipazione della pianista Alicia De Larrocha;
- convegno nazionale di studi *"A cinquant'anni dalle lotte per la terra nell'Arneo e nel Salento"*, svoltosi a Nardò, Copertino, Leverano e Campi Salentina, promosso dalla Società di Storia Patria, dall'Archivio di Stato e dall'Università di Lecce;
- convegno su *"Impresa Sociale: un'opportunità per lo sviluppo locale e il superamento della marginalità. Formazione e attività produttive"*, organizzato dalla Cooperativa l'Adelfia;
- incontro di presentazione dell'iniziativa *"Progetta la tua impresa"* tenutosi a Lecce, che ha visto la partecipazione, tra gli altri, del Direttore Generale della Banca, del Direttore Generale della IG Puglia, del Presidente dell'Ordine dei Dottori Commercialisti della Provincia di Lecce e dei rappresentanti dei principali organi di informazione;
- convegno su *"Lo sviluppo della cultura del risanamento delle*

P.M.I.", presso la Facoltà di Economia di Lecce, promosso da Promem Sud Est;

- incontro organizzato dal Gal Terra dei Messapi, per la presentazione del marchio collettivo per i prodotti tipici dell'area aderente al Programma Leader II e di due progetti per la commercializzazione via Internet di prodotti tipici locali del settore agro-alimentare;
- convegno nazionale su *"Le specializzazioni tra prassi e prospettive di regolamentazione"*, organizzato a Lecce dal Consiglio Nazionale Forense;
- *"Ottava Convention dei Soci"* dell'Associazione Italiana per la Pianificazione e il Controllo di Gestione in Banca e nelle Istituzioni finanziarie, organizzata da A.P.B. e da Banca Popolare Pugliese.

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

A questo proposito si ricorda la presentazione delle opere degli artisti pugliesi Franco Martinucci (scultura) e Michele Coccioli (fotografia), nello stand aziendale adibito



per la promozione dei nuovi servizi di banca telematica presso la Fiera del Levante di Bari.

Istruzione e Giovani

Convinta del ruolo fondamentale che l'istruzione svolge nella formazione dei giovani, la Banca ha sostenuto 45 interventi promossi da varie istituzioni scolastiche e universitarie.

Tra tutti, si segnala il progetto organizzato dall'*Istituto Tecnico Commerciale di San Pietro Vernotico*, nell'ambito del quale la Banca ha ospitato 18 ragazzi in uno stage di due settimane svolto presso le filiali.

Allo scopo di favorire l'integrazione scuola/lavoro, la Banca ha favorito l'avvio di un progetto di formazione teorico-pratica, che ha coinvolto 240 giovani salentini di età compresa tra 18 e 36 anni, con l'obiettivo di fornire spunti operativi finalizzati alla trasformazione delle idee imprenditoriali in azioni di sviluppo economico sul territorio.

I giovani, infatti, presentano una crescente propensione all'imprenditorialità e un elevato interesse per l'avvio di un'attività di impresa, ma sentono l'esigenza di avere un orientamento concreto

e decisivo per la realizzazione delle idee.

A favore di laureati e laureandi, inoltre, la Banca ha realizzato le seguenti iniziative:

- borse di studio "Giorgio Primiceri": concorso indetto dalla Banca, riservato a laureati non stabilmente occupati, per l'assegnazione di tre borse di studio (rispettivamente di 10, 8 e 6 milioni di lire) a copertura – totale o parziale – della quota di iscrizione al Corso di perfezionamento in Gestione del Risparmio, Master e-Mgierre. L'iniziativa è stata realizzata in collaborazione con le Università degli Studi di Lecce e di Tor Vergata;
- 5 borse di studio (da lire 2,5 milioni cadauna, della durata di 5 mesi) finalizzate allo sviluppo di progetti di creazione e consolidamento di cooperative sociali di tipo "B" nel settore dei servizi alle imprese e della produzione di beni in agricoltura, industria e artigianato. Le borse di studio sono state messe a disposizione di giovani laureandi e laureati su iniziativa congiunta della Banca, di Ig Puglia e della Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Lecce;
- convenzione con il polo universitario di Lecce per



consentire a giovani laureati in discipline giuridico-economiche di partecipare a periodi di tirocinio di tre-sei mesi presso gli uffici di Direzione Generale.

Nel corso del 2001 si sono svolti circa 30 stage formativi.

Sport

Gli interventi di sostegno allo sport evidenziano la presenza della Banca in un ambito considerato a ragione un momento importante di socializzazione e crescita per le nuove generazioni.

3.7.3 Informazione e comunicazione

L'impegno dell'Azienda nel campo dell'informazione è proseguito nel 2001 con la pubblicazione della Rassegna trimestrale **Apulia** e l'organizzazione di incontri e dibattiti su tematiche economiche di interesse generale. Tra le principali manifestazioni si annoverano:

- convegno *“Quale futuro per il risparmio gestito”*, al quale hanno partecipato, tra gli altri, Paolo Ghiringhelli (Università Bocconi di Milano), Stefano Elli (MF- Milano Finanza), Francis Candylaftis (Gruppo Crédit Agricole Indosuez) e Cesare Colombo (Gruppo C.A.I.);

- convegno su *“Legge 488, Turismo e Commercio, e P.O.R. 2000-2006”*, che ha visto la partecipazione di Umberto Chendi (Studio Finanziario-Milano) e Francesco Sciannameo (coordinatore Regione Puglia, Assessorato I.C.A. - Settore Artigianato);

- incontro sul tema *“Le imprese del Mezzogiorno nell'era del commercio elettronico”*;

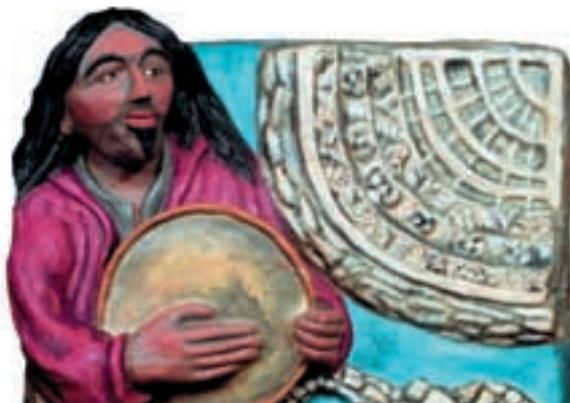
- convegno dal titolo *“Riflessioni sulle Considerazioni Finali del Governatore della Banca d'Italia”*; nell'occasione, utilizzato per la prima volta il servizio *“streaming su web in tempo reale”*, che ha consentito la diretta della manifestazione sul sito Internet della Banca;

La più importante espressione dell'impegno della Banca Popolare Pugliese in campo culturale è la **Rassegna Trimestrale “Apulia”**. La rivista, giunta al 27° anno di vita, è diretta, sin dal primo numero, dal dr. Aldo Bello e ha una tiratura di 3.000 copie, diffuse in Italia e all'estero.

“Apulia” si articola in due sezioni: la prima, attenta alle dinamiche economico-finanziarie nazionali e internazionali; la seconda, aperta al dibattito culturale che anima il Paese, in generale, e il Mezzogiorno e la Puglia, in particolare.

La Rassegna Trimestrale “Apulia” viene apprezzata da un numero crescente di lettori non solo per il prestigio degli autori che vi collaborano e per le tematiche in essa dibattute, ma anche perché costituisce un momento di forte collegamento tra i lettori e la vita della Banca.

- seminario *“Presentazione del primo Bilancio Sociale: un contributo allo sviluppo del territorio”*, in cui il Presidente e il Direttore Generale della Banca hanno presentato il Bilancio Sociale 2000 ai media, al personale e a un selezionato pubblico costituito da rappresentanti di categorie, associazioni e ordini professionali, enti e istituzioni, nonché docenti universitari, soci, clienti e fornitori della Banca;



“Sud-Ovest” (part.)

- pubblicazione e diffusione – in collaborazione con il *Nuovo Quotidiano di Puglia* e lo Studio di Consulenza aziendale Napolitano – della *“Guida al Programma Operativo Regionale (P.O.R.) 2000-2006”*, rivelatasi ben presto un utile e prezioso strumento di lavoro per tutti coloro che intendono usufruire di strumenti di finanza agevolata.

A queste iniziative si aggiungono le apprezzate relazioni e i qualificati

interventi tenuti da collaboratori della Banca presso emittenti radiotelevisive, scuole e istituti di formazione su tematiche di grande attualità, quali l'introduzione dell'Euro, le operazioni di cartolarizzazione, il ruolo e la funzione del Codice Etico.

3.7.4 Ricerca e sviluppo

La ricerca effettuata dalla Banca nel corso del 2001 è orientata allo sviluppo di prodotti ritenuti idonei a soddisfare le future esigenze finanziarie dei clienti (attuali e potenziali). Saranno lanciati nel 2002 i seguenti prodotti/servizi:

- linea di gestioni patrimoniali con minimo garantito: prodotto finanziario per clienti poco propensi al rischio, che consente di mantenere in regime di delega anche coloro che sarebbero interessati a migrare sull'investimento obbligazionario;
- fondo Cap Defender Euro della SGR Europrius per il collocamento retail;
- GPF a capitale garantito in versione assicurativa: questa Unit Linked, nella sua forma Pac, permetterà l'accesso ad un prodotto sofisticato, pur senza disporre dei capitali necessari previsti per la GPF delle gestioni patrimoniali;



- distribuzione di mutui e leasing tramite il canale Digibank;

- carta di finanziamento o “carta revolving”: permetterà di aumentare e personalizzare il plafond di spesa (entro 30 milioni), con un piano di rimborso su misura per ogni intestatario. La novità più importante sarà rappresentata dalla possibilità che il titolare della carta sia anche un “non correntista”;

- carta di credito e di debito prepagata: permetterà anche ai non titolari di conto corrente di effettuare acquisti senza l'utilizzo di denaro contante.

3.7.5 Contenzioso e litigiosità

Nessun contenzioso da segnalare.

3.7.6 Impegni di miglioramento verso la collettività

La Banca intende proseguire nell'impegno volto a sostenere iniziative in grado di contribuire al miglioramento della qualità della vita e allo sviluppo sostenibile del territorio, puntando particolarmente su:

- *interventi di solidarietà, sulla scorta del successo di CuoreAmico;*
- *convegni BPP.*

3.7.7 Obiettivi

L'attività creditizia non è fonte di particolari criticità ambientali e presenta modestissimi fattori di rischio professionale.

La Banca in ogni caso attua gli adempimenti richiesti dalla normativa vigente in materia, in modo da prevenire, anche nei rari casi in cui si fa ricorso a strumenti atipici per l'attività aziendale, possibili rischi d'inquinamento.

3.7.8 Formazione ed educazione

L'attività di formazione specifica in materia ambientale ha interessato l'11% del personale ed è stata incentrata sugli aspetti giuridici e su quelli tecnico-gestionali delle problematiche inerenti la sicurezza sul luogo di lavoro.

3.7.9 Interventi qualificanti

Nel corso del 2001 la Banca ha dismesso tutto il gas halon contenuto nei vecchi estintori portatili, conferendolo a ditta autorizzata, che ha provveduto al successivo smaltimento. Su tale attività sono stati informati i Ministeri dell'Ambiente e dell'Industria, come previsto dal D.M. 10 marzo 1999 riguardante la “Proroga dei termini per la

Ambiente



dismissione del gas halon". Gli estintori sono stati sostituiti con apparecchi omologati.

Con la dismissione delle cabine di trasformazione di energia elettrica da media a bassa tensione, sono stati eliminati i trasformatori con olio PCB, che contiene sostanze cancerogene.

3.7.10 Eventuali certificazioni ambientali

Presso la Direzione Generale di Matino e la Sede Legale di Parabita sono state installate due antenne paraboliche per la trasmissione direzionale di segnale radio. La ditta installatrice Alcatel ha

rilasciato le certificazioni a norma di legge e, tra queste, la certificazione delle misure effettuate dal Presidio Multizonale di Prevenzione della AUSL-LE 1, riguardante il rispetto dei limiti di esposizione all'inquinamento elettromagnetico in ambiente di vita (Decreto del Ministero dell'Ambiente n. 381 del 10.9.1998) da cui risulta che «i valori sono risultati pari al fondo elettromagnetico naturale».

3.7.11 Aspetti diretti di performance ambientali

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

Energia elettrica e combustibile per riscaldamento

Descrizione	2000	2001
Energia elettrica (kwh annui)	5.289.553	4.782.140
Energia elettrica (kwh annui / n. addetti)	6.612	5.977
Gasolio (litri annui)	12.270	10.683
Gasolio (litri annui / n. addetti)	15,33	13,35

Acqua

Descrizione	2000	2001
Consumo annuo (mc / anno)	9.057	8.890
Consumo pro capite (mc/anno / n. addetti)	11,3	11,1

La sensibile riduzione nel consumo di **energia elettrica** si spiega con alcuni interventi operati dalla Banca nel corso del 2001 e in particolare con la sostituzione di alcune cabine di trasformazione di media tensione

con altre di bassa tensione, con l'inserimento di gruppi di rifasamento laddove i consumi lo richiedevano e infine con la sostituzione di impianti di condizionamento obsoleti con altri più moderni ed efficienti.



Il minore utilizzo di **combustibili**, in particolare del gasolio, è stato possibile grazie alla sostituzione di alcuni impianti di riscaldamento: vecchie caldaie a gasolio hanno lasciato spazio a nuove pompe di calore alimentate ad energia elettrica.

Considerata la particolare composizione della **carta riciclata**, essa risulta utilizzabile solo in pochissimi ambiti all'interno della Banca.

Descrizione	2000			2001		
	kg.	% nuova	% riciclata	kg.	% nuova	% riciclata
Consumo totale (kg / anno)	168.561	95,3	4,7	189.090	95,9	4,1
Consumo pro capite (kg/anno / n. addetti)	210			236		

Carta

Descrizione	2000	2001
Consumo annuo (kg / anno)	3.156	3.238
Consumo pro capite (kg/anno / n. addetti)	3,94	4,04

Cartucce inchiostrate e toner

3.7.12 Aspetti indiretti ambientali per i finanziamenti

Nella valutazione del merito creditizio non è ancora prevista una valutazione generale sugli aspetti del rispetto della normativa in tema di ambiente; tuttavia, relativamente a singole posizioni (ad esempio aziende operanti nel campo dello smaltimento rifiuti o del trattamento di sostanze nocive), viene svolto un approfondimento di tipo ambientale.

Secondo la normativa nazionale (Legge 488/92) e regionale (POR, POP o singole misure), il rispetto di parametri ambientali è ritenuto premiante ai fini dell'attribuzione di punteggi per accedere a finanziamenti agevolati e contributi in c/capitale e/o interessi.

3.7.13 Contenzioso e litigiosità

Gli organi di vigilanza in materia ambientale non hanno notificato violazioni né erogato sanzioni alla



Banca per infrazioni commesse; in taluni casi, in sede di ispezione, sono state riscontrate lievi imperfezioni o difformità, la cui eliminazione, effettuata nei tempi concessi dagli organi di vigilanza, è stata, in seguito, dagli stessi verificata in sede di accertamento.

3.7.14 Impegni di miglioramento verso l'ambiente

- dismettere tutte le caldaie a gasolio al fine di azzerare l'utilizzo di combustibili per il riscaldamento;
- sostegno ad iniziative di sensibilizzazione per l'adozione di certificazioni e sistemi di gestione ambientale nelle imprese locali.

TV locali	Quotidiani locali
Canale 8 <ul style="list-style-type: none">• sponsorizzazione di "A sud di Maastricht", programma di attualità economico-finanziaria.• partecipazione continua al programma "Speciale Euro".	Nuovo Quotidiano di Puglia Gazzetta del Mezzogiorno <ul style="list-style-type: none">• comunicazioni di eventi quali l'apertura di filiali, convegni e selezioni di personale.
Telerama <ul style="list-style-type: none">• sponsorizzazione dell'iniziativa "Cuore Amico".• passaggi pubblicitari.	Corriere del Mezzogiorno <ul style="list-style-type: none">• collaborazione nella campagna di sensibilizzazione sull'introduzione dell'Euro.

Banca e media

3.7.15 Obiettivi

Attraverso i media, la Banca offre una comunicazione partecipativa, ricca di informazioni economico-finanziarie, orientata a diffondere cultura d'impresa nel territorio e valorizzare l'impegno nel sociale.

3.7.16 Qualificazione dei media utilizzati

Nel 2001 i media hanno diffuso all'esterno un'immagine distintiva della Banca, coerente con la propria missione di svolgere un ruolo attivo e propulsivo per il territorio.

La Banca ha intrattenuto rapporti diretti con televisioni e testate giornalistiche locali, per sostenere importanti iniziative di carattere sociale nonché campagne di sensibilizzazione del pubblico locale su tematiche di portata generale.

Tutti i media locali – incluse altre televisioni e riviste – hanno dimostrato interesse nel comunicare puntualmente e con dovizia di particolari l'evento legato alla pubblicazione del primo Bilancio Sociale della Banca.



3.7.17 Contenzioso e litigiosità

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

3.7.18 Impegni di miglioramento verso i media

La Banca intende aumentare la presenza sui media, per fornire al territorio informazioni economiche e finanziarie di pubblico interesse, all'insegna della trasparenza dello scambio partecipativo.

Banca e comunità virtuale

3.7.19 Obiettivi

Sin dall'inizio, l'approccio della Banca ai servizi di virtual banking ha avuto l'obiettivo di:

- *garantire alla clientela la fruibilità dei servizi informatici;*
- *trasferire sul canale telematico una quota di operatività di "sportello" sempre più ampia.*

Il 2001 è stato per la Banca un anno di consolidamento tecnologico e commerciale dei servizi virtuali per imprese e

privati. In particolare, si è puntato su una logica di customer care in modo da associare all'elevato livello di tecnologia il contatto umano, reso possibile dai servizi di help desk dedicato, dalla rete di Assistenti alla Clientela sul territorio e da un uso intensivo di strumenti elettronici (form, mailing list e web call center).

3.7.20 Caratteristiche e analisi dei "contatti"

Nell'area privati i servizi finanziari virtuali più utilizzati sono stati quelli di trading on-line, sebbene vi siano stati un andamento irregolare e un ridimensionamento dell'utilizzo rispetto all'anno precedente, condizionati dal trend negativo dei mercati finanziari. Di converso, l'E-banking (bonifici e informativa bancaria) ha mostrato una crescita graduale.

Nel settore imprese si è riscontrato un crescente interesse per i servizi informativi e dispositivi, in particolare per quelli di incasso e pagamento elettronici.

Motore dello sviluppo dei contatti nel settore imprese è stato il **Customer Care Digibank**, il cui obiettivo è quello



di garantire interattività sulle seguenti macro-aree:

- assistenza tecnica e commerciale ai servizi di banca virtuale (principalmente Digimpresa, Digiborsa, POS);
- supporto informativo a potenziali clienti (navigatori Internet, principalmente);
- gestione contatti per approfondimenti sulle principali tematiche finanziarie;
- gestione richieste di innovazione dei servizi di banca virtuale;
- supporto operativo e commerciale alla rete filiali e agli Assistenti alla Clientela.

Numero di operazioni dispositive registrate nel 2001	
Remote banking (corporate banking interbancario)	170.278
Internet banking	21.090
Trading on line (versione push)	27.413
TOTALE	218.781

Il Customer Care, composto da 5 addetti cui si sono aggiunte 3 unità nel periodo estivo, ha realizzato durante l'anno 22.960 contatti.

3.7.21 Tutela della sicurezza per le operazioni di “virtual banking”

Le operazioni di “virtual banking” sono garantite da presidii di sicurezza distinti per canale virtuale:

- **Remote banking**, realizzato secondo le specifiche ABI del Corporate Banking Interbancario, esso prevede sistemi di sicurezza basati su 5 livelli di password, ciascuna delle quali abilita specifiche funzionalità, unitamente ad un sistema di crittografia per la codifica e decodifica di tutti i flussi in ricezione e spedizione;
- **Internet banking**, prevede sistemi di sicurezza basati su 5 livelli di password, ciascuna delle quali abilita specifiche funzionalità, unitamente ad un sistema di crittografia per la codifica e decodifica di tutti i flussi in ricezione e spedizione.

3.7.22 Azioni di sensibilizzazione alla cultura dell'Information Technology

Il Customer Care e la disponibilità di un Nucleo Assistenti alla Clientela (passati da 6 a 23 unità a fine 2001) sono la più concreta dimostrazione dell'attenzione dedicata dalla Banca alla cultura



dell'Information Technology.
Una delle principali attività di Digibank consiste nel rimuovere le barriere legate alla difficoltà di utilizzo dei sistemi telematici.

orientata ad un equilibrio tra tecnologia e risorse umane, la Banca si appresta a:

3.7.23 Contenzioso e litigiosità

A conferma dell'attenzione della Banca nel fornire procedure e servizi virtuali affidabili, si evidenzia l'assenza di contestazioni da parte della Clientela.

A questo positivo risultato si perviene grazie alla correttezza delle persone e alla presenza di adeguati sistemi di sicurezza.



"Sud-Est" (part.)

3.7.24 Impegni di miglioramento verso la comunità virtuale

Dopo l'approccio, spesso gratificante, delle operazioni in Borsa tramite Internet, la "virtual banking" vive una fase di rimodulazione in una logica di allargamento di servizi e di modalità di accesso (tramite telefono, ATM).

In questo scenario, e sempre

- progettare aree di promozione e vendita di servizi finanziari, tramite l'allargamento a funzioni avanzate di call center e un primo approccio al web call center;
- aumentare il numero di operazioni telematiche garantendone la sicurezza, tramite un sistema – in fase di studio – di autenticazione delle transazioni dispositive che abbia come supporto l'utilizzo della firma digitale.



partequarta

Risultati del sistema di rilevazione del consenso

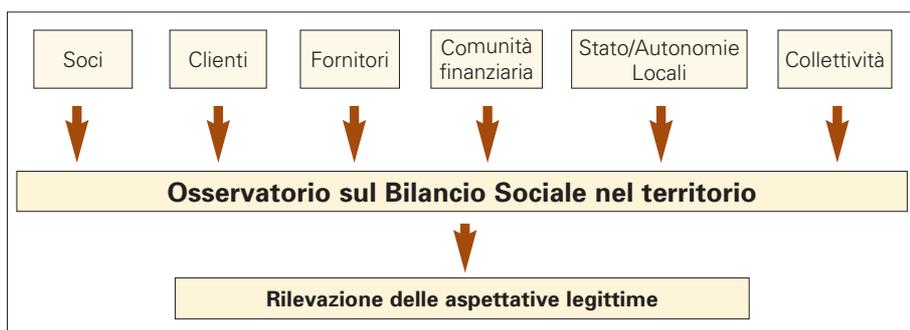
**Osservatorio sul
Bilancio Sociale nel
territorio**





Per rilevare il grado di condivisione degli stakeholder e coglierne le aspettative legittime di miglioramento, la Banca ha

costituito, a valle della prima bozza del Bilancio Sociale 2001, un **Osservatorio** strutturato in due panel .



Durante gli incontri, condotti dagli esperti del Consorzio SEAN, con la supervisione del prof. Roberto Marziantonio, è stato chiesto a

ciascun partecipante il proprio parere sui due argomenti in discussione:

A. Condivisione sul metodo adottato dalla Banca Popolare Pugliese e capacità del Bilancio Sociale di aumentare il livello di conoscenza dell’Azienda.

Tutti i presenti si sono espressi favorevolmente sul metodo adottato dalla Banca e hanno condiviso la volontà di apertura al dialogo partecipativo con il territorio attraverso la metodologia innovativa di ProGReSS (Processo di Gestione Responsabile per lo Sviluppo Sostenibile) e quindi del relativo documento di rendiconto, ovvero il Bilancio Sociale.

B. Coerenza delle scelte gestionali rispetto ai valori di riferimento e aderenza delle scelte gestionali alle aspettative legittime degli intervenuti.

Gli intervenuti hanno apprezzato il sistema valoriale proposto dalla Banca Popolare Pugliese e hanno rilevato che esiste una buona coerenza tra scelte aziendali e valori, nonché un’adeguata aderenza delle scelte gestionali alle aspettative legittime degli interlocutori sociali. I partecipanti hanno dichiarato inoltre di condividere pienamente la missione di essere Banca a forte radicamento nel territorio.

Rispetto alle azioni intraprese dalla Banca, la rilevazione ha permesso

di identificare le seguenti aspettative di miglioramento.

1

Aspettative di miglioramento formale del Bilancio Sociale*

IDENTITÀ

- migliorare il messaggio sul disegno strategico, sull'evoluzione organizzativa in atto e sulle strategie di differenziazione, rimarcando l'attenzione verso le realtà imprenditoriali del territorio.

RENDICONTO

- ridurre il dettaglio informativo di tipo economico contabile;
- rimarcare gli effetti economici dell'azione sul territorio introducendo un indice impieghi/raccolta con riferimento alle aree geografiche di operatività;

- introdurre specifici indicatori di performance sociale nell'ambito dell'etica, della ricerca e dell'impegno complessivo verso il territorio.

RELAZIONE DI SCAMBIO SOCIALE

- far emergere la capacità della Banca di essere contemporaneamente autonoma e radicata nel territorio;
- *clienti*: accrescere l'informativa in merito ai reclami e ai nuovi prodotti;
- *collettività*: fornire un quadro più organico dei numerosi interventi.

* Sono esclusi i suggerimenti già recepiti nel documento.





Aspettative di miglioramento sostanziale della gestione socialmente responsabile

2

• **Trasformare il Bilancio Sociale da momento episodico a processo strutturale.**

Occorre rimarcare il messaggio di “apertura al dialogo” da parte della Banca, prevedere maggiori e più approfondite occasioni di dialogo con gli stakeholder, “diffondere-condividere” con il territorio il sistema dei valori, coinvolgendo le imprese clienti con le quali esiste affinità valoriale;

La Banca, quale membro dell'Osservatorio ABI sul Bilancio Sociale, dovrebbe proporre la creazione di un database unico per i dati sociali delle diverse realtà bancarie;

• **Proseguire nella strategia di umanizzazione dei rapporti interpersonali con gli stakeholder.**

Relativamente al personale, occorre puntare sulla **qualità** e sulla **formazione**, al fine di accrescere le conoscenze esplicite da fornire alle

organizzazioni del territorio e consentire alle imprese di competere sui mercati globali.

• **“Creare rete” nel tessuto economico e sociale**, stimolando imprese, enti e istituzioni per favorire una nuova cultura fatta di proposte, dialogo, confronto e operosità fra gli attori del territorio;

• **Diventare partner privilegiato delle imprese del territorio** – soprattutto quelle giovani – interagendo con esse in maniera più sistemica ed efficace. Per migliorare il rapporto banca-impresa, si potrebbe introdurre una sorta di difensore civico super partes. Per favorire l'innovazione, la Banca potrebbe promuovere servizi specifici di consulenza di altre organizzazioni;

• **Perfezionare il dialogo con gli enti locali**, entrando nel capitale degli organismi di sviluppo locale e partecipando ai dibattiti sulla pianificazione economica del territorio.



Componenti dell'Osservatorio sul Bilancio Sociale

"Vigne Castri"

Stakeholder rappresentati	Criterio di selezione	Componenti *
Soci, Clienti e Fornitori	rappresentanti di associazione di categoria	1) Dott. Vito Aprile (Direttore Assindustria Lecce)
	rappresentanti (eventualmente soci della Banca) di imprese clienti selezionate tra le prime 50 beneficiarie di credito	2) Dott. Umberto Fanuzzi (Pacchetto Localizzativo Brindisi) 3) Dott. Antonio Scarlino (Industrie Scarlino) 4) Dott. Michele Zonno (Filanto)
	ordini professionali, professionisti/professori universitari (eventualmente soci della Banca)	5) Prof. Antonio Marsella (Università di Lecce) 6) Prof. Tiziano Onesti (Università di Foggia) 7) Prof. Mauro Romano (Università di Foggia) 8) Prof. Paola Schwizer (Università di Lecce) 9) Prof. Dino Viterbo (Università di Lecce)
	rappresentanti di associazione di consumatori	10) Dott. Giovanni De Gaetanis (Adusbef) 11) Avv. Salvatore De Gaetanis (Adusbef)
Comunità Finanziaria	giornalisti economici di testate locali	12) Sig. Marco Secli (Gazzetta del Mezzogiorno)
Stato / Enti Locali	rappresentanti di Comuni del territorio	13) Dott. Giovanni Leone (Assessore al bilancio Comune di Maglie)
Collettività	rappresentanti regionali di sigle sindacali	14) Dott. Biagio Malorgio (CGIL) 15) Sig. Luigi Albetta (CISL)
	tesisti universitari	16) Sig.na Anna Maria Biscotti

** L'elenco non comprende i nominativi di altri componenti invitati ai panel, che non hanno potuto prendervi parte.*



parte quinta Proposta di miglioramento

Orientamento della futura gestione

La gestione futura della Banca Popolare Pugliese tenderà a perseguire la strategia aziendale dichiarata, curando la capacità di interrelazione e dialogo con il territorio.

La Banca ritiene, infatti, che la duplice sfida di “concorrere alla crescita etica, economica e sociale del territorio” e rimanere – da un punto di vista **societario e gestionale** – “autonomi” possa essere portata avanti con un impegno crescente nel processo di coinvolgimento partecipativo dei singoli stakeholder, avviato nel corso del 2001 attraverso l’attivazione dell’Osservatorio sul Bilancio Sociale nel territorio. Tale percorso è basato sul ProGReSS (Processo di Gestione Responsabile per lo Sviluppo Sostenibile) e quindi sul relativo documento di rendicontazione, ovvero il Bilancio Sociale.

A tal fine, **la Banca si impegnerà per migliorare ulteriormente i meccanismi di dialogo e di ascolto con gli stakeholder e cercherà di promuovere percorsi di project management** per rendere le strategie aziendali coerenti sia con i valori condivisi sia con le aspettative legittime del territorio.

Alla luce dei risultati del sistema di rilevazione del consenso, la Banca si attiverà per fare propri i suggerimenti di miglioramento provenienti dal territorio, prevedendo quanto segue:

- promuovere la costituzione di un **Osservatorio sull’economia**

salentina per favorire un dialogo costruttivo tra istituzioni, imprese e organizzazioni rappresentative della comunità locale. Tale previsione rientra nel progetto più ampio di “**creare rete**” nel tessuto economico e sociale, per consentire alla Banca, in virtù della propria autorevolezza, di avviare il dialogo tra le parti, senza comunque entrare nel merito dei singoli punti di vista;

- investire sulla **formazione continua** del personale per accrescere le conoscenze professionali specifiche da fornire agli operatori del territorio;
- interagire in maniera più organica con le **imprese del territorio** e proporsi come loro **partner privilegiato**;
- rendere più incisivo il processo di **trasparenza** nelle relazioni con la clientela;
- migliorare le **modalità di comunicazione** per informare target specifici di stakeholder sui singoli progetti di miglioramento della gestione socialmente responsabile;
- contribuire a rendere **più sinergico il rapporto con il sistema universitario** per favorire le iniziative che mettono in relazione il mondo delle imprese con l’Università;
- esaminare e recepire le proposte di **miglioramento formale** del Bilancio Sociale.



Revisione e organizzazione contabile

KPMG S.p.A.
Via Imbriani, 36
73100 LECCE LE

Telefono (0832) 317930
Telefax (0832) 317931

Relazione della società di revisione sul bilancio sociale

Al Consiglio di Amministrazione
della Banca Popolare Pugliese Soc. Coop. per Azioni a r.l.

- 1 Abbiamo svolto alcune procedure di verifica dei dati e delle informazioni quantitative riportate nel bilancio sociale al 31 dicembre 2001 della Banca Popolare Pugliese Soc. Coop. per Azioni a r.l., descritte nel paragrafo 2 della presente relazione, e delle informazioni qualitative contenute nello stesso ai soli fini della verifica della concordanza con la restante parte del bilancio sociale e della corrispondenza con i contenuti richiesti o suggeriti dalle linee guida e dai criteri in conformità ai quali lo stesso è stato predisposto.

Le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare l'asserzione del Consiglio di Amministrazione, riportata nel paragrafo "Premessa metodologica" del bilancio sociale al 31 dicembre 2001, secondo cui lo stesso è stato predisposto in conformità al "Modello ABI/IBS di bilancio Sociale per il settore del credito" e alle linee guida definite nel documento GBS - Gruppo di studio per la statuizione dei principi di redazione del bilancio sociale. La responsabilità della predisposizione del bilancio sociale in accordo con il menzionato principio compete agli amministratori della Banca.

- 2 Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati dai principi di revisione stabiliti a livello internazionale della International Federation of Account (IFAC), applicabili nella fattispecie. Tali principi richiedono che l'attività di verifica sia pianificata e condotta al fine di poter valutare l'asserzione del Consiglio di Amministrazione richiamata nel paragrafo 1. Il nostro lavoro è stato condotto principalmente mediante colloqui con i delegati dalla Direzione e con il personale della Banca e mediante lo svolgimento di procedure di analisi miranti a identificare indici e correlazioni di bilancio, voci anomale o inusuali e ha comportato un lavoro di portata più limitata rispetto a quello necessario per esprimere un giudizio professionale sul bilancio sociale.

Le procedure di verifica da noi svolte sono state le seguenti:

- verifica della rispondenza dei dati di carattere economico-finanziario alle informazioni riportate nel bilancio d'esercizio Banca Popolare Pugliese Soc. Coop. per Azioni a r.l. al 31 dicembre 2001, approvato dall'assemblea dei soci, su cui abbiamo emesso la relazione di revisione contabile in data 12 aprile 2002;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste e discussioni con i delegati dalla Direzione e il personale della Banca al fine di ottenere una generale comprensione dell'attività della stessa, di



KPMG S.p.A. is a member of KPMG International

Milano Ancona Bari Bergamo Bologna Bolzano
Brescia Catania Como Firenze Foggia Genova Lecce
Napoli Novara Padova Palermo Parma Perugia
Pescara Roma Torino Treviso Trieste Udine Venezia Verona

Società per azioni
Capitale sociale Euro 4.398.923,00 i.r.
Registro Imprese Milano e Codice Fiscale
n. 00708600159
P.I.A. Milano N. 012987
Part. IVA 00708600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25 - 20124 Milano MI

raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione del bilancio sociale e di rilevare i processi e le procedure a supporto della raccolta, aggregazione, elaborazione e trasmissione dei dati dalle singole aree operative e uffici alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio sociale;

- procedure analitiche ed esame a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio sociale al fine di ottenere una conferma dell'attendibilità delle informazioni acquisite attraverso le interviste e dell'efficacia dei processi in atto, della loro adeguatezza in relazione agli obiettivi descritti e del funzionamento dei sistemi di controllo interni per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni;
 - analisi della completezza e congruenza interna delle informazioni qualitative riportate nel bilancio sociale. Tale attività è stata svolta sulla base delle linee guida di riferimento sopra evidenziate e i criteri sviluppati dalla Banca al fine di interpretare e integrare le citate linee guida;
 - ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Banca, sull'attendibilità e completezza del bilancio sociale e delle informazioni e dati in esso contenuti.
- 3 Sulla base delle procedure di verifica riportate nel paragrafo 2 della presente relazione, non siamo venuti a conoscenza di variazioni e integrazioni significative che dovrebbero essere apportate all'allegato bilancio sociale al 31 dicembre 2001 per renderlo conforme alle linee guida e ai criteri in conformità ai quali è stato predisposto, riportati nel paragrafo "Premessa metodologica" dello stesso. Inoltre, le informazioni qualitative contenute nel bilancio sociale appaiono fra loro coerenti e rispondenti ai contenuti richiesti o suggeriti dalle linee guida e dai criteri in conformità ai quali il bilancio sociale stesso è stato predisposto.

Lecce, 9 settembre 2002

KPMG S.p.A.



Salvatore Sanna
Socio

Bilancio Sociale 2001

Supervisione

Direttore Generale: Vito Primiceri

Coordinamento

Amministrazione: Mauro Buscicchio

Pianificazione e Controllo di Gestione: Eliana Branca

Gruppo di Progetto

Amministrazione:

Maurizio Brindisino, Cosimo Muci, Romina Rizzo

Approvvigionamenti e Servizi Generali:

Salvatore Alemanno, Mario Cesari

Crediti: Riccardo Caggia

Crediti Speciali: Pierluigi Rheo

Digibank: Luigi Arigliano

Ispettorato e Controllo Rischi: Riccardo Bassotti

Legale: Alberto Giaccari

Marketing: Valeria Lupo

Organizzazione: Antonio Martino

Personale:

Fernando D'Amico, Lucio Volpe, Giovanna Ponzi

Pianificazione e Controllo di Gestione:

Claudio Nassisi

Segreteria Generale: Giuseppe Tondi

Tesoreria Enti: Stefania Invidia

Elaborazione del modello

Istituto Europeo per il Bilancio Sociale - Milano

Roberto Marziantonio, Enrico Rimoldi

Coordinamento organizzativo

SEAN

Social & Ethical, Auditing & Accounting, Network

Marco Fabio Capitanio, Andrea Carlà,

Pierpaolo Pagliarini

Ottimizzazione

Giuseppe Tondi

Documentazione fotografica

Fernando Bevilacqua © 2002

Editing

Nello Wrona

Fotolito e stampa

Martano Editrice srl - Lecce

In copertina: "Le Veneri di Parabita".

Finito di stampare
nel mese di settembre 2002 presso
MARTANO Editrice s.r.l.
Lecce