



BILANCIO SOCIALE 2006

BPP

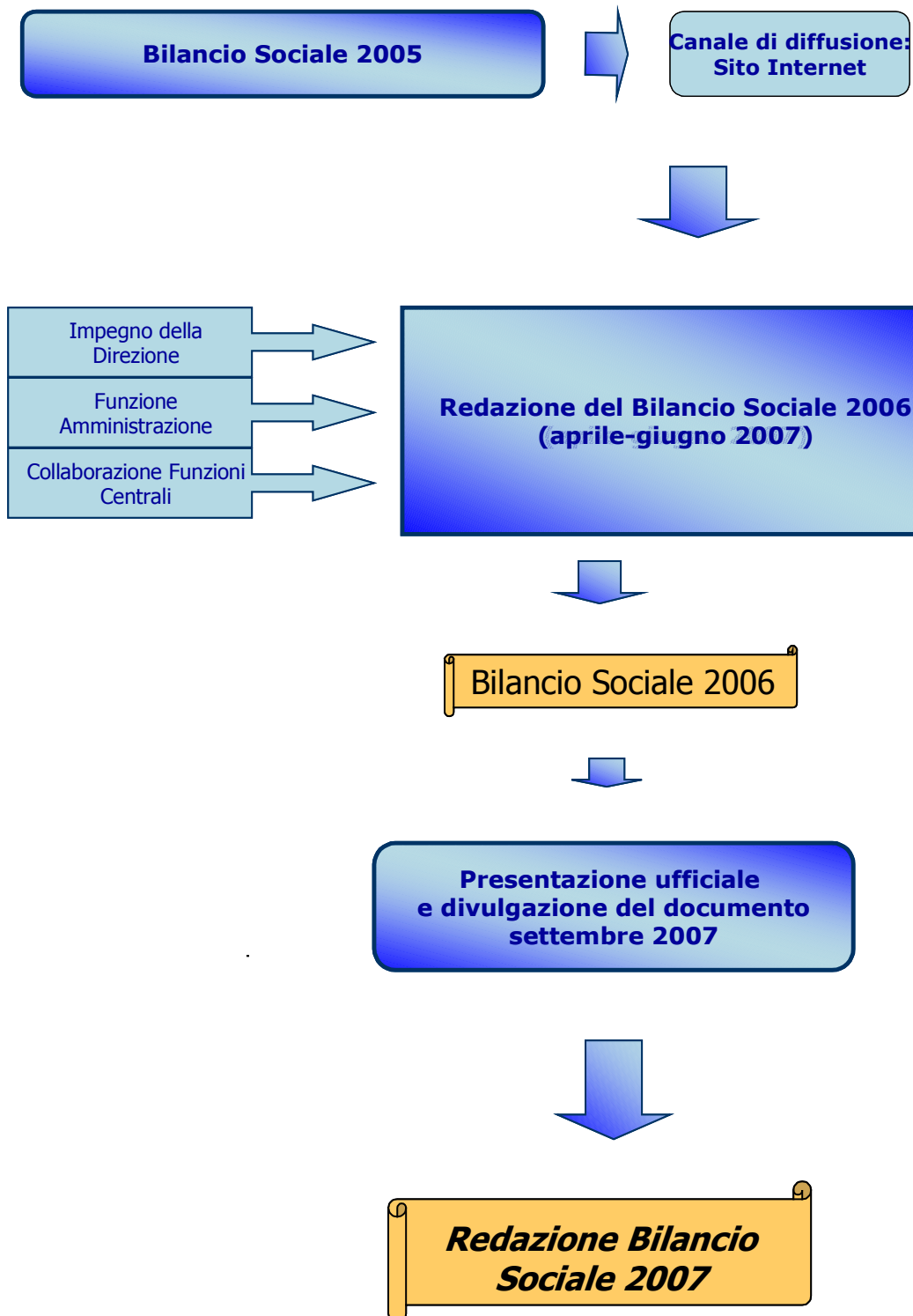
Banca Popolare Pugliese

Rendiconto della gestione responsabile per lo sviluppo sostenibile

1. RENDICONTO DEGLI IMPEGNI CON GLI STAKEHOLDERS	5
2. IDENTITÀ AZIENDALE	7
2.1 STORIA	8
2.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	10
2.2.1 Scenario	10
2.2.2 Mercato.....	12
2.3 VALORI.....	14
2.4 MISSIONE	15
2.5 ASSETTO ISTITUZIONALE ED ORGANIZZATIVO	16
2.5.1 Partecipazione al governo dell'impresa e tutela delle minoranze.....	16
2.5.2 Partecipazioni ed Alleanze.....	18
2.5.3 Assetto organizzativo	20
2.6 DISEGNO STRATEGICO	22
2.7 PIANO PROGRAMMATICO	22
3. RENDICONTO (PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE).....	24
3.1 DATI SIGNIFICATIVI DI GESTIONE	25
3.1.1 Financial highlights	25
3.1.2 Indici gestionali.....	26
3.2 CALCOLO DEL VALORE AGGIUNTO	32
3.2.1 Prospetto analitico di determinazione del Valore Aggiunto.....	32
3.2.2 Prospetto di riparto del Valore Aggiunto Globale Lordo.....	33
3.2.3 Principali aggregati di stato patrimoniale	35
4. RELAZIONE SOCIALE	36
4.1 BANCA POPOLARE PUGLIESE E RISORSE UMANE.....	37
4.1.1 Politiche delle risorse umane.....	37
4.1.2 Politica delle assunzioni	37
4.1.3 Composizione del personale.....	38
4.1.4 Consistenza del personale.....	39
4.1.5 Rete di promotori finanziari.....	40
4.1.6 Politiche delle pari opportunità	41
4.1.7 Iniziative sociali	41
4.1.8 Comunicazione interna	43
4.1.9 Relazioni industriali.....	43
4.1.10 Provvedimenti disciplinari e contenziosi	44
4.1.11 Formazione e valorizzazione.....	44
4.1.12 Turnover e processi di ristrutturazione.....	47
4.1.13 Assenze.....	48
4.1.14 Sistemi di remunerazione	49
4.1.15 Retribuzioni medie	49
4.1.16 Sistemi di incentivazione	50
4.1.17 Sicurezza e salute sul luogo di lavoro.....	51
4.2 BANCA POPOLARE PUGLIESE E AZIONISTI/SOCI.....	54
4.2.1 Composizione del capitale sociale	54
4.2.2 Segmentazione dei soci per categoria.....	54
4.2.3 Remunerazione del capitale investito.....	56
4.3 BANCA POPOLARE PUGLIESE E CLIENTI	57

4.3.1	<i>Caratteristiche della clientela</i>	57
4.3.2	<i>Customer satisfaction e customer loyalty</i>	58
4.3.3	<i>Reclami</i>	59
4.3.4	<i>Politiche promozionali ed innovazione del servizio</i>	60
4.3.5	<i>Offerta di nuovi prodotti e/o servizi, inclusi quelli socialmente responsabili</i>	60
4.3.6	<i>Tutela della privacy</i>	61
4.3.7	<i>Garanzia di trasparenza nei contratti</i>	61
4.3.8	<i>Relazioni con associazioni dei consumatori</i>	63
4.4	BANCA POPOLARE PUGLIESE E FORNITORI	64
4.4.1	<i>Caratteristiche dei fornitori</i>	64
4.4.2	<i>Politiche di gestione dei fornitori/outsourcing e consulenze</i>	64
4.4.3	<i>Supplier Satisfaction e supply chain</i>	65
4.4.4	<i>Comunicazione, sensibilizzazione ed informazione</i>	66
4.4.5	<i>Condizioni negoziali</i>	66
4.5	BANCA E SISTEMA FINANZIARIO, ALTRE ISTITUZIONI E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	68
4.5.1	<i>Rapporti con le altre banche, con le compagnie assicurative e con gli intermediari finanziari, le fondazioni, le autorità di vigilanza e monetaria</i>	68
4.5.2	<i>Rapporti con Stato e autonomie locali e rapporti contrattuali con la pubblica amministrazione</i>	70
4.5.3	<i>Norme interne e sistemi di controllo volti a garantire l'osservanza della legge</i>	74
4.5.4	<i>Contenzioso e litigiosità</i>	75
4.6	BANCA POPOLARE PUGLIESE E COLLETTIVITÀ PERSONE	75
4.6.1	<i>Politiche di intervento</i>	75
4.6.2	<i>Rapporti con associazioni e fondazioni</i>	76
4.6.3	<i>Descrizione degli apporti diretti alla società</i>	77
4.6.4	<i>Comunicazione e coinvolgimento della collettività</i>	79
	AMBIENTE	80
4.6.6	<i>Politiche di intervento e gestione degli aspetti ambientali</i>	80
4.6.7	<i>Impatti ambientali diretti</i>	80
4.6.8	<i>Impatti ambientali indiretti</i>	81
	BANCA E MEDIA	82
4.6.9	<i>Qualificazione dei Media utilizzati</i>	82
	BANCA E COMUNITA' VIRTUALE	83
4.6.10	<i>Caratteristiche dei contatti</i>	83
4.6.11	<i>Tutela della sicurezza delle operazioni di canali virtuali</i>	85
4.6.12	<i>Sviluppo dei canali virtuali</i>	85
4.6.13	<i>Sensibilizzazione alla cultura dell'Information Technology</i>	86
5.	RILEVAZIONE DEL CONSENSO	88
5.1	INDAGINE DI CLIMA SUI DIPENDENTI BANCARI	88
5.2	ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA CLIENTELA	91
6.	PROPOSTA DI MIGLIORAMENTO	93

Descrizione del processo



Nota Metodologica

Il Bilancio Sociale 2006 della Banca Popolare Pugliese (di seguito anche "la Banca") è stato predisposto in conformità alle linee guida "Principi di redazione del Bilancio Sociale" definite nel 2001 dal GBS (Gruppo di Studio per il Bilanci Sociale). Si è anche tenuto conto delle indicazioni contenute nel documento ABI "il Rendiconto agli stakeholder una guida per le banche" del 2006.

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

I contenuti del documento sono stati organizzati in cinque sezioni:

- **Rendiconto degli impegni con gli stakeholders**, sottoscritti nel Bilancio Sociale precedente;
- **Identità Aziendale**, per rendere espliciti i valori, la missione, il disegno strategico, il piano programmatico e le scelte qualificanti;
- **Produzione e distribuzione del valore aggiunto** per rendere evidente l'effetto economico che l'attività dell'azienda ha prodotto sulle diverse categorie di stakeholders;
- **Relazione di scambio sociale**, per evidenziare qualitativamente e quantitativamente le attività realizzate, i risultati ottenuti e gli effetti prodotti sugli stakeholders, con riferimento agli impegni assunti e ai programmi realizzati;
- **Rilevazione del consenso**, per individuare le aspettative emerse dal dialogo con gli stakeholder;
- **Proposta di miglioramento futuro**, per orientare sempre più la gestione verso obiettivi di sviluppo socialmente sostenibili.



1. Rendiconto degli impegni con gli stakeholders

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

Per ciascun impegno, si fornisce di seguito un'autovalutazione circa lo stato di avanzamento al 31.12.2006

	Impegni del 2005	Stato di avanzamento	Azioni concrete e risultati del 2006 (confrontati con il 2005)
Profitto	1. Aumento del tasso di crescita degli impieghi	***	Crediti netti verso clientela + 9,16% Mutui a clientela +13,20%
	2. Controllo dei costi e tenuta della redditività	***	Utile di esercizio + 51,71% Rapporto costante tra spese amministrative/totale attivo + 3%
	3. Crescita del margin e di interesse	***	12,45%
	4. Rafforzamento del codice etico	***	Distribuito al personale dipendente la nuova edizione del Codice etico
	5. Partecipazione ad ulteriori cantieri del progetto "Patti Chiari" per offrire maggiore attenzione alla trasparenza nei rapporti con i clienti	***	Orientamento della Banca di aderire a due nuove iniziative nell'ambito del Consorzio Patti Chiari: investimenti finanziari a confronto e cambio conto
	6. Costituzione di un comitato di gestione responsabile per lo sviluppo sostenibile	*	Progetto in fase di realizzazione
	7. Adeguata ponderazione nel budget aziendale degli obiettivi aventi carattere "sociale"	*	Progetto in fase di realizzazione
	8. Maggiore coinvolgimento dei dipendenti nella gestione responsabile attraverso interventi di formazione e comunicazione	**	Riproposto il sondaggio sul clima aziendale
	9. Maggiore sicurezza dei prodotti telematici e assistenza tecnica efficiente	***	E' in fase di sperimentazione il dispositivo per la sicurezza che permette una ri-generazione di password ogni 5 minuti, volto ad agevolare il cliente nella gestione delle password immesse e a ridurre i rischi di attacco da parte di <i>hacker</i> . Opera un servizio di customer care con la turnazione di personale che garantisce il presidio di operatori tutti i giorni feriali compreso il sabato; il servizio è raggiungibile attraverso il canale telefonico, via e-mail e a mezzo richiesta di assistenza da inserire sul sito Internet; fuori sede opera una rete di agenti di banca telematica
Persone	10. Maggiore visibilità all'esterno	***	Il piano di comunicazione è passato attraverso i principali organi di stampa regionale; le iniziative Bpp Education, Cuore Amico, Energie pulite, fondi pensione hanno contribuito a dare visibilità alla Banca
	11. Interventi a favore dei soci	***	Al fine di facilitare l'intervento dei soci in Assemblea non è più richiesto il preventivo deposito della certificazione; inoltre la bozza di bilancio è stata depositata, 15 giorni prima dell'Assemblea, presso tutte le filiali per consentire una più agevole visione del documento
	12. Maggiore sensibilità alle esigenze del territorio	**	E' continuata la gestione diversificata degli interventi di beneficenza, consentendo di raggiungere un'ampia pluralità di soggetti e di obiettivi a carattere assistenziale e di utilità sociale.
	13. Sviluppo di strumenti destinati a fascie deboli della popolazione	***	Estensione del servizio "Everywhere" per la clientela immigrata con l'erogazione di microcredito e di coperture sanitarie complementari
	14. Implementazione dei servizi telematici agli enti locali e pubbliche amministrazioni	**	Completate le attività relative al progetto SIOPE (il sistema di monitoraggio on line dei conti degli enti pubblici) con estensione del servizio a tutti gli enti locali gestiti dalla banca
	15. Miglior sfruttamento dei canali innovativi	**	Importanti innovazioni nelle applicazioni di Banca virtuale (Bankpass Merchant, Digimpresa Full time) in risposta alle nuove esigenze dei professionisti; condotte diverse campagne e indagini per monitorare le esigenze del cliente e apportare modifiche ai servizi esistenti
	16. Migliore gestione delle potenzialità dei mercati di più recente insediamento	**	Con l'acquisizione di 17 sportelli della Banca Carime e l'acquisizione della BCC del Nord Barese le scelte strategiche della Banca sono rivolte al consolidamento e allo sviluppo delle relazioni con la clientela nelle aree non storiche del territorio pugliese
	18. Attenzione al mercato del Small Business e dei privati	**	Allargamento della gamma di prodotti offerti alla clientela (investimenti in diamanti, copertura assicurativa di tutte le forme tecniche di credito a rientro, Conto Energia, Assicurazioni Cardif, Conto Unico)
	19. Velocizzazione del processo di erogazione del credito	*	Progetto in fase di realizzazione
Ambiente	18. Monitoraggio dei consumi di beni a forte impatto ambientale	***	Energia elettrica per addetto -0,93% Carta per addetto -5,37% Cartucce e tonner per addetto -3,54% Acqua per addetto +97,73%
	19. Rafforzamento delle certificazioni ambientali tra i criteri di scelta dei fornitori	**	n. fornitori con certificazione di qualità + 5,26% n. fornitori con certificazione ambientale 2 n. fornitori con certificazioni sociali 2

2. Identità aziendale

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

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

2.1 Storia

La Banca Popolare Pugliese, nasce il 2 giugno 1994 dalla fusione fra "Popolare Sud Puglia" e "Popolare di Lecce". Nel corso degli anni la Banca ha potenziato la propria rete territoriale incorporando tre aziende di credito: la Banca di Credito Cooperativo di Otranto, in provincia di Lecce, e le banche di credito cooperativo di Cellino San Marco e San Pancrazio Salentino, nella provincia di Brindisi.

L'istituto è la maggiore popolare operante nella penisola salentina e una delle realtà creditizie più significative del Mezzogiorno d'Italia.

Al 30 giugno 2007 con oltre 30.529 soci, 99 sportelli, 876 dipendenti, la Banca Popolare Pugliese ha un ruolo di stimolo nello sviluppo economico, sociale e ambientale della Puglia.

Fatti storici recenti

- costituite le società Bpp Service (2002) e Bpp Sviluppo (2003)
- apertura ufficio di rappresentanza in Albania (2003)
- graduale espansione nelle province di Bari e Taranto (2003-2004)
- allargamento dell'operatività, tramite Bpp Sviluppo, in nuove aree territoriali (2004-2005) del sud Italia
- acquisizione partecipazione Bis Banca nell'anno 2005
- **cessione dell'intero pacchetto azionario della partecipazione So.Ba.Ri.T S.p.A.** in favore di Riscossione s.p.a. (ora Equitalia S.p.A.).
- **acquisizione d'azienda dalla BCC del Nord Barese**, banca di credito cooperativo in amministrazione straordinaria, con sede a Ruvo di Puglia
- **acquisizione di un ramo di azienda da Banca Carime costituito da 17 sportelli** (otto in provincia di Foggia, quattro in provincia di Bari, due in provincia di Matera, uno per ciascuna delle provincia di Lecce, Taranto e Campobasso)

STORIA DEL BILANCIO SOCIALE DELLA BANCA

Bilancio Sociale 1999	E' prodotto - ad uso interno – il primo Bilancio Sociale della Banca.
Bilancio Sociale 2000	Il Bilancio Sociale è presentato all'esterno. Nello stesso anno la Banca adotta il Codice Etico.
Bilancio Sociale 2001	Il Bilancio Sociale riporta i risultati della rilevazione del consenso svolta su un campione di dipendenti e rappresentati del territorio. Secondo ABI, il documento è best practice per il settore bancario.
Bilancio Sociale 2002	Il Bilancio Sociale “rende conto” agli stakeholders circa gli impegni di miglioramento sottoscritti nel precedente documento.
Bilancio Sociale 2003	Il Bilancio Sociale riporta i risultati della seconda rilevazione del consenso svolta su un campione di stakeholders
Bilancio Sociale 2004	Il Bilancio Sociale riporta i risultati della terza rilevazione del consenso svolta su un campione di dipendenti e rappresentanti del territorio La Banca aderisce al <i>laboratorio sulla Corporate Social Responsibility</i> delle Banche Popolari
Bilancio Sociale 2005	La quarta rilevazione del consenso è estesa a tutto il personale dipendente.
Bilancio Sociale 2006	Il Bilancio Sociale riporta il sondaggio sul clima aziendale Adesione al progetto CSR Benchmark

2.2 Contesto di riferimento

2.2.1 Scenario

Nel 2006 la crescita del prodotto e del commercio mondiale è stato superiore alle attese, soprattutto in virtù del contributo dei Paesi asiatici emergenti. Al moderato rallentamento che si è profilato in corso d'anno negli Stati Uniti ha fatto riscontro una sensibile accelerazione della crescita in Europa.

La crescita del PIL dei principali Paesi industriali nel 2006 è stata pari al 3,2 % dopo il 2,7% dell'anno precedente.

La ripresa economica italiana, trainata soprattutto dalle esportazioni, è stata più intensa nel primo semestre e nel Centro Nord. Nonostante la buona evoluzione dei consumi interni permane un atteggiamento cauto degli imprenditori sul versante degli investimenti. Il prodotto interno lordo è cresciuto in media, in termini reali¹, dell'+1,8%, in forte accelerazione rispetto alla stazionarietà avutasi nel 2005.

Economia Pugliese

L'economia regionale sembra dare segnali di ripresa, in linea con l'andamento dell'economia nazionale.

L'attività del settore **industriale** ha accelerato e la produzione ha seguito un andamento simile, attestandosi nei mesi estivi sui livelli massimi dall'inizio del decennio.

Le **esportazioni** di beni a prezzi correnti sono aumentate dell'1,6%. La crescita è risultata significativamente inferiore alla media nazionale e del Mezzogiorno (rispettivamente 10,6% e 12,3%). Nei settori tradizionali (tessile e abbigliamento, prodotti in cuoio e calzature, mobili) è proseguita l'erosione delle quote sui mercati esteri. Le esportazioni sono aumentate esclusivamente verso l'Asia e verso i nuovi paesi UE, dove hanno registrato una crescita marcata.

Nel settore delle **costruzioni**, nella prima metà del 2006 il livello dell'attività produttiva in edilizia è lievemente aumentato, in linea con il ritmo di crescita dell'anno precedente. La produzione nel settore ha tratto impulso dai comparti delle opere pubbliche e dell'edilizia non residenziale.

L'andamento delle **vendite al dettaglio** è risultato in linea con quello del Mezzogiorno ma inferiore alla media nazionale. Al ristagno delle vendite negli esercizi di piccola e media dimensione si è accompagnato una dinamica positiva degli acquisti presso la grande distribuzione organizzata.

¹ Al netto della dinamica inflazionistica registrata nell'anno



In base ai dati dell'Assessorato al **turismo** della Regione Puglia, le presenze di turisti in regione sono aumentati rispetto allo stesso periodo del 2005. La componente straniera dei flussi ha mostrato un andamento particolarmente favorevole, che si è riflesso anche nell'ampliamento delle permanenze medie dei soggiorni in regione.

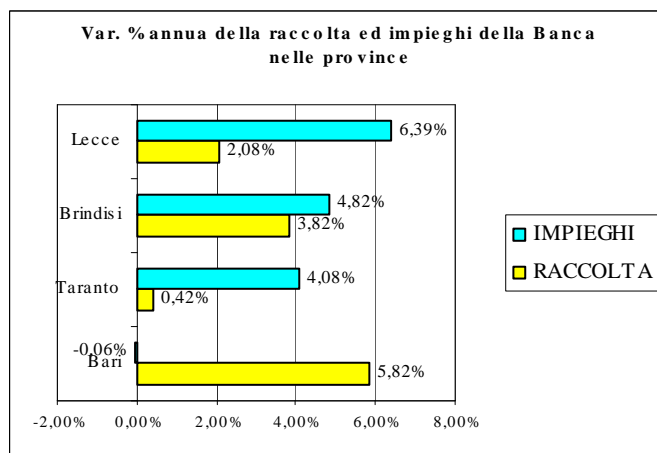
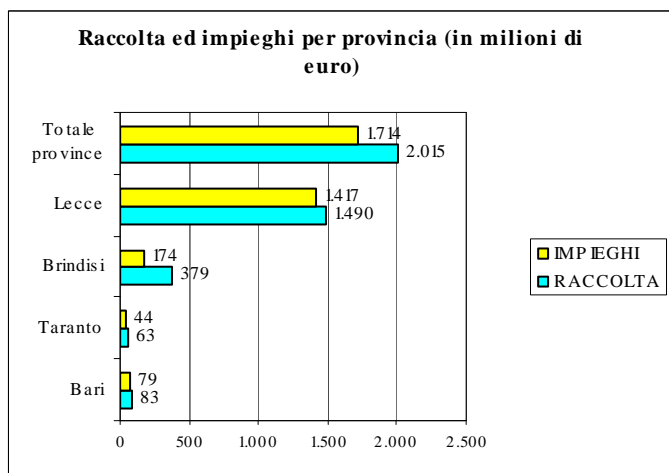
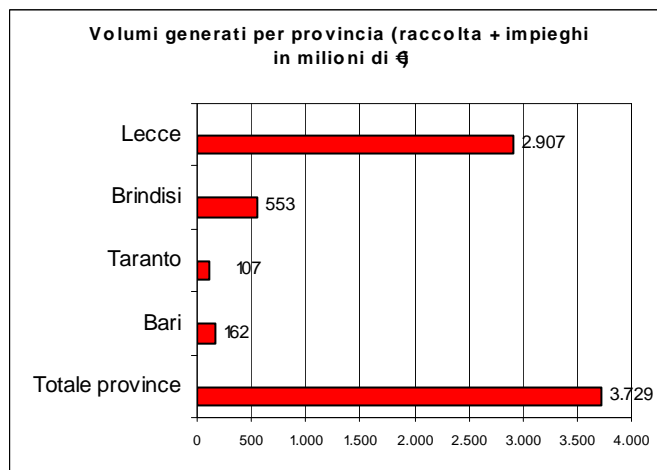
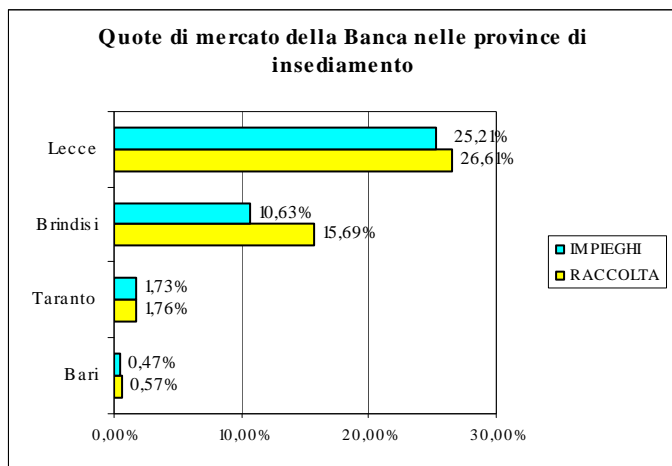
L'**occupazione**, la cui dinamica era stata flettente nel corso dell'ultimo triennio, si è riportata in prossimità dei livelli medi del 2002. La crescita dell'occupazione si è concentrata nei servizi (6,3%), in particolare nel commercio. Anche nell'industria in senso stretto il numero degli occupati è cresciuto (3,6%).

Nel primo semestre del 2006 il **credito bancario** in Puglia ha registrato una crescita sostenuta e in accelerazione rispetto al 2005. L'accelerazione ha riguardato prevalentemente i prestiti al settore delle imprese, mentre quelli alle famiglie consumatrici hanno continuato ad aumentare ai ritmi sostenuti del 2005 soprattutto nella componente dei mutui e del credito al consumo. L'accelerazione dei prestiti bancari alle imprese è stata più intensa per la componente a breve termine rispetto a quella a medio e a lungo termine.

Il ritmo di crescita della raccolta bancaria ha registrato una lieve accelerazione; i depositi sono aumentati, sospinti dai pronti contro termine e dai conti correnti, mentre le obbligazioni sono diminuite. I depositi delle famiglie sono cresciuti, mentre i depositi delle imprese hanno rallentato rispetto a dicembre, pur mantenendo una dinamica più sostenuta rispetto a quelli delle famiglie.

2.2.2 Mercato

La Banca Popolare Pugliese ha operato nel corso del 2006 nelle province di Bari, Brindisi, Lecce, Taranto. Di seguito si riportano alcuni dati rilevati.

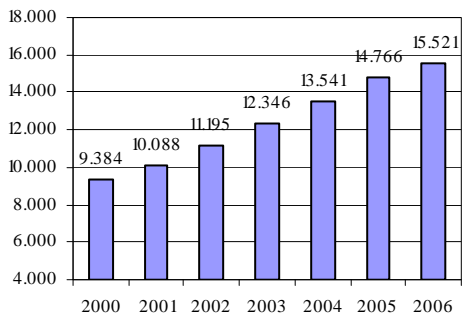


La voce depositi comprende: depositi a risparmio liberi e vincolati certificati di deposito conti correnti, non sono comprese le obbligazioni

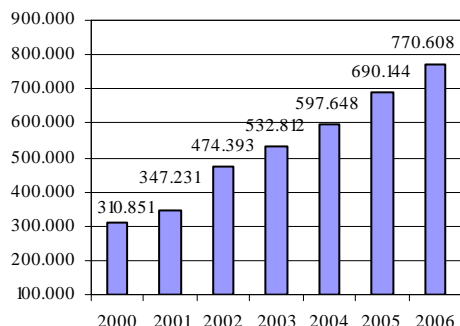
Evoluzione di alcuni prodotti

Di seguito, sono riportati i grafici che evidenziano l'evoluzione storica di alcuni prodotti e servizi offerti alla clientela al 31 dicembre 2006.

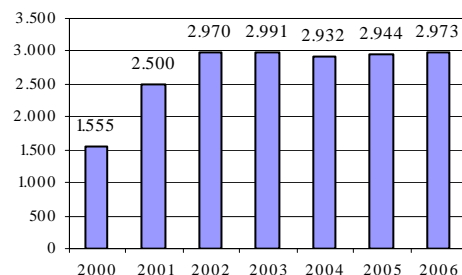
Numero Mutui



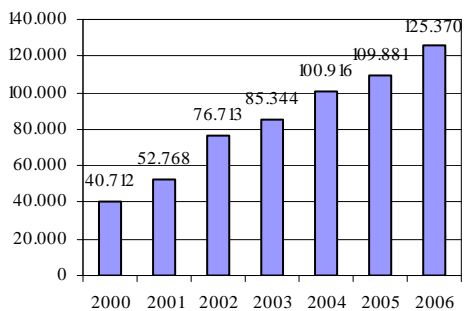
Portafoglio Mutui



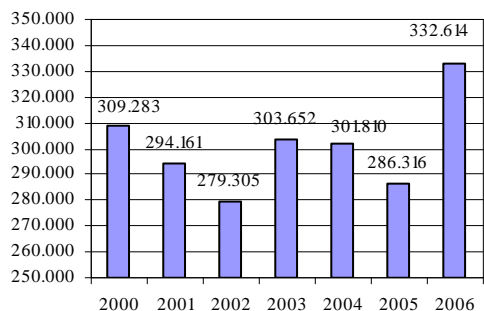
Numero Terminali Pos



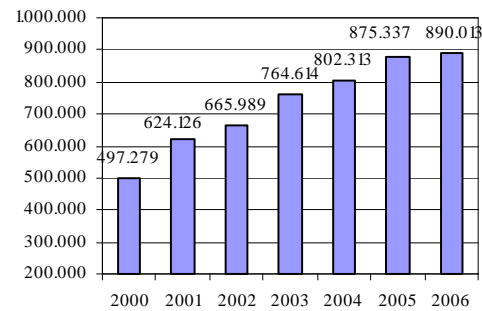
Transato Pos



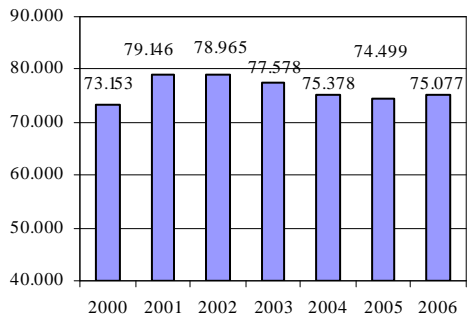
Importo conti correnti attivi



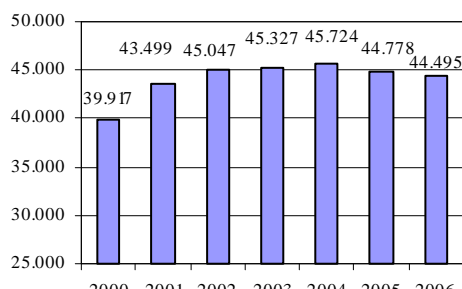
Importo conti correnti passivi



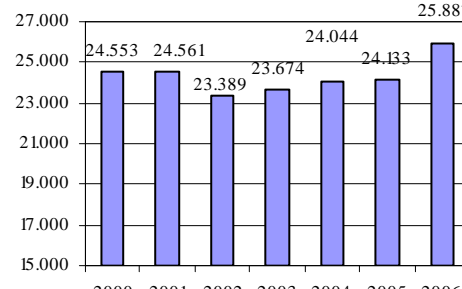
Numero Conti Correnti ordinari



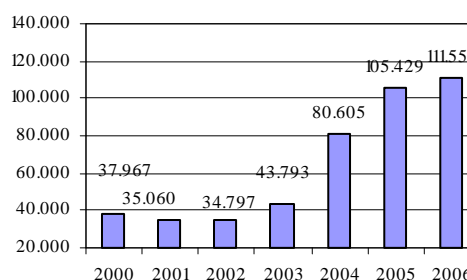
Numero Carte di Debito



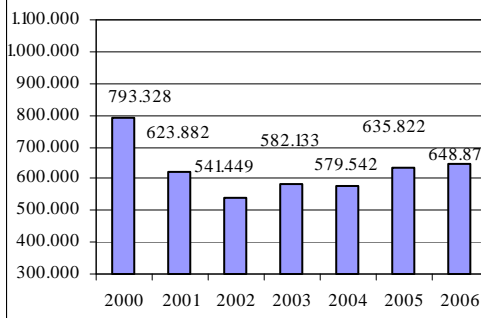
Numero carte di Credito



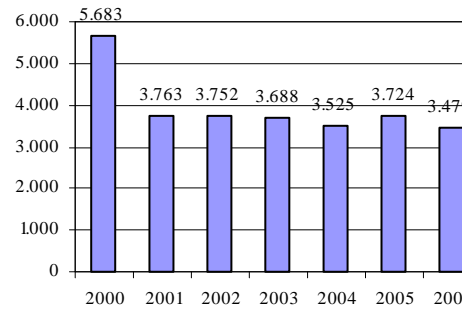
Portafoglio Crediti Personali



Risparmio Gestito (importo)



Numero Gpm



I dati esposti evidenziano quanto segue:

- rilevante il volumi dei conti correnti attivi;
- contenuta la crescita nel numero dei conti correnti ordinari;
- visibile la crescita dei volumi relativi ai mutui trainati dalla categoria dei fondiari;
- contenuta crescita del numero dei terminali Pos
- visibile crescita del transato Pos;
- discreto aumento dei volumi del risparmio
- lieve calo nel numero delle gestioni patrimoniali
- discreto il progresso dei volumi relativi ai crediti personali trainati, anche, delle cessioni del quinto.

2.3 Valori

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

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

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

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



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

Questi principi - contemplati nella "Carta dei valori d'impresa"² elaborata dall'Istituto Europeo per il Bilancio Sociale - orientano gli Organi sociali ed il Personale della Banca sugli atti da compiere e su quelli da evitare, individuando le responsabilità verso gli interlocutori con i quali la Banca interagisce.

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

2.4 Missione

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

La missione della Banca Popolare Pugliese, esplicitata per la prima volta nel Codice Etico pubblicato nel 2000, consiste **nell'assunzione di un ruolo attivo e propulsivo per lo sviluppo economico e per la crescita sociale del territorio in cui essa opera.**

La Banca Popolare Pugliese ritiene di poter realizzare tale missione con il rafforzamento e la valorizzazione della propria autonomia societaria e gestionale, con il raggiungimento di adeguati livelli di efficienza per soddisfare le esigenze dei clienti e di adeguati risultati economici per soddisfare le aspettative dei soci.

² 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.

2.5 Assetto istituzionale ed organizzativo

2.5.1 Partecipazione al governo dell'impresa e tutela delle minoranze

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

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

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

L'assemblea sociale che ha approvato il bilancio dell'esercizio 2006, si è conclusa con deliberazioni adottate all'unanimità.

Gli organi sociali sono:

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

I comitati interni deputati alla corporate governance sono:

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

I comitati gestionali, che si riuniscono periodicamente, sono:

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

31.12.2005				31.12.2006				
Comitato esecutivo	Comitato etico	Comitato controlli interni	Consiglio di Amministrazione	Nomi	Comitato esecutivo	Comitato etico	Comitato controlli interni	Consiglio di Amministrazione
x			x	Presidente: Raffaele Caroli Casavola	x			x
x	x	x	x	Vice Presidente: Carmelo Caforio	x	x	x	x
	x	x	x	Consiglieri: Adalberto Alberici		x	x	x
			x	Domenico Caliandro				
	x	x	x	Antonio Costa		x	x	x
			x	Raffaele De Santis				x
x			x	Giuseppe Ferro				x
x			x	Alberto Petraroli	x			x
			x	Vito Antonio Primiceri				x
			x	Antonio Quarta				x
			x	Damiano Reale	x			x
x			x	Cosimo Damiano Romano	x			x
				Guido Spagnuolo				x
x			x	Vitantonio Vinci	x			x

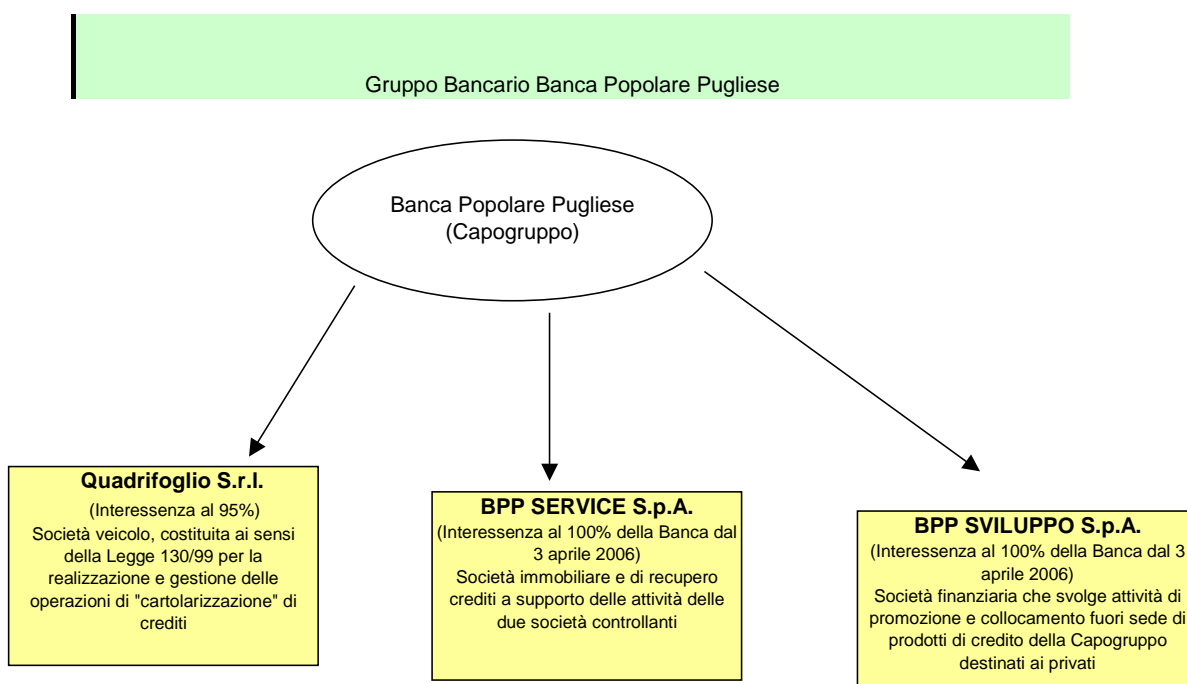
Organi Sociali/ Comitati Interni	Numero di riunioni svolte nel 2005	Numero di riunioni svolte nel 2006
Consiglio di Amministrazione	12	12
Comitato Esecutivo	20	18
Comitato Consiliare dei Controlli Interni	7	6
Comitato Etico	0*	0*

* Non vi sono state denunce indirizzate al Comitato Etico

2.5.2 Partecipazioni ed Alleanze

Il portafoglio partecipazioni si raggruppa in due categorie:

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



Nel corso dell'anno è stata definita, con effetto dal 30 settembre 2006, la cessione dell'intero pacchetto azionario della controllata So.Ba.Ri.T. S.p.A., società di banche per la riscossione dei tributi, concessionaria per la provincia di Lecce, a Riscossione S.p.A. (ora Equitalia S.p.A.), in base a quanto previsto dal D.L. 203/2005 che regola la riforma della riscossione

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

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

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

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

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

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

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

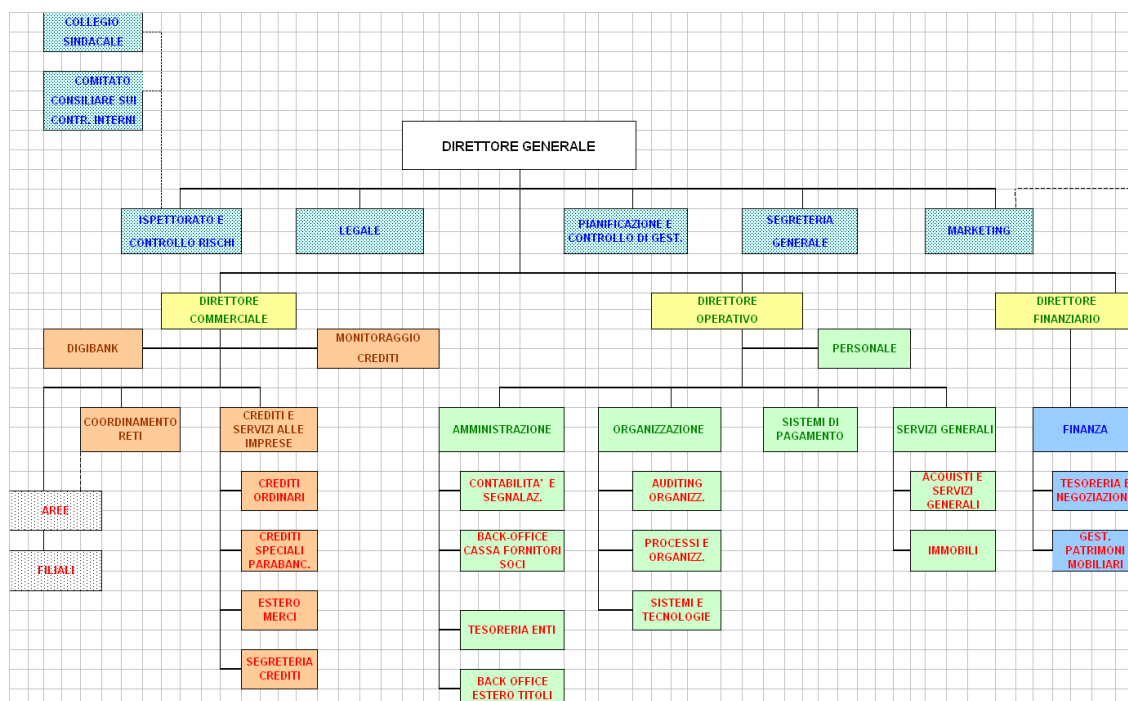
2.5.3 Assetto organizzativo

L'attuale assetto organizzativo della Banca si articola in:

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

Canali di contatto Banca-Clientela

	2005	2006	
Canali Fisici	Aree Territoriali	4	3
	Filiali	80	80
	Sportelli Bancomat	93	93
	Uffici di rappresentanza	1	1
Canali Personali	Dipendenti	806	797
	<i>di cui:</i>		
	<i>Gestori Imprese</i>	12	12
	<i>Promotori Interni</i>	24	24
Canali Virtuali	www.bpp.it		
	n° verde 800 99 14 99		



Principali innovazioni apportate nel corso del 2006

- **Approvazione da parte del consiglio di Amministrazione dei seguenti regolamenti:**

1. Regolamento generale del Consiglio di Amministrazione
2. Regolamento generale della Direzione Generale
3. Regolamento del Comitato per il Controllo Interno
4. Regolamento del processo organizzativo del Gruppo
5. Regolamento del Collegio Sindacale
6. Criteri per la gestione dei rischi dei processi

- **Certificazione delle iniziative patti chiari avviate negli anni precedenti:**

1. FARO (Funzionamento ATM rilevato on line)
2. Elenco delle obbligazioni a basso rischio/rendimento;
3. Informazioni chiare su obbligazioni strutturate e subordinate;
4. Conti correnti a confronto;
5. Servizio Bancario di base;
6. Tempi certi di disponibilità e non stornabilità delle somme versate con assegno;
7. Criteri generali di valutazione della capacità di credito delle PMI;
8. Tempi medi di risposta sul credito alla PMI

2.6 Disegno strategico

Obiettivi del Piano Strategico 2005-2007

Sviluppo organizzativo

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

Sviluppo commerciale

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

Controllo dei costi

- Monitoraggio spese generali amministrative
-

Coerentemente allo sviluppo territoriale nelle aree non storiche previsto dal piano strategico triennale (2005-2007), la Banca ha acquisito nel 2006 la BCC del Nord Barese, Banca di Credito Cooperativo, con unica sede a Ruvo di Puglia, area ricca di cittadine popolate ed economicamente sviluppate.

In contiguità con quest'operazione nella stessa direzione si posiziona la partecipazione ad una gara per l'acquisizione del Ramo d'azienda di un Gruppo Bancario Nazionale (BPU). Il ramo d'azienda in questione si riferisce a 17 sportelli della Banca Carime nella provincia di Foggia, Bari, Taranto, Matera, Campobasso e Lecce. La gara si è conclusa con l'aggiudicazione e la sottoscrizione del contratto di acquisizione. Nei primi giorni del 2007 è stato dato l'avvio al progetto di migrazione per l'inserimento del ramo d'azienda nella struttura di Banca Popolare Pugliese, che si è conclusa a fine aprile 2007.

2.7 Piano programmatico

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

Legenda:

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

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

AREE FUNZIONALI	POLITICHE PROGRAMMATE	STATO DI AVANZAMENTO	
		2005	2006
Personale	• Maggiore specializzazione delle figure professionali esistenti	**	**
	• Ulteriore sviluppo di profili cui attribuire porzioni di portafoglio impieghi e raccolta non ancora gestite da figure dedicate	**	**
Organizzazione	• Snellimento della rete con l'implementazione di filiali a grappolo (raggruppamento di sportelli)	*	**
	• Ulteriore specializzazione della rete distributiva per segmento di clientela servito	**	**
	• Nuova organizzazione della Direzione Generale con la creazione o il potenziamento di funzioni di coordinamento e supervisione delle filiali e dei gestori di relazioni	*	**
Finanza	• incremento del risparmio gestito nelle nuove zone di operatività	**	**
Amministrazione	riduzione dei costi operativi attraverso: • individuazione di un unico fornitore di cancelleria • identificazione di un nuovo fornitore dei servizi di telecomunicazione e di fonia • identificazione delle forniture per le quali è possibile rinegoziare i termini di pagamento	**	**
Marketing	• sviluppo e gestione di innovative iniziative commerciali	*	**
	• potenziamento di canali innovativi (Internet e Call Center)	**	***
Commerciale	• supportare lo sviluppo commerciale dell'area di Bari con una struttura di presidio e con nuove aperture	*	**
	• Sviluppo della potenzialità delle reti mobili	*	**
	• Massimizzazione delle potenzialità dei clienti attuali	**	**
	• Rafforzamento operativo di Bpp Sviluppo	**	**
Comunicazione	• Implementare la comunicazione interna ed esterna	*	**

3. Rendiconto (Produzione e distribuzione del valore)

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

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

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

3.1 Dati significativi di gestione

3.1.1 Financial highlights

(importi in milioni di euro)	2006	2005	VARIAZIONI	
			Assolute	%
TOTALE DELL'ATTIVO	2.976,70	2.698,35	278,35	10,32
RACCOLTA DA CLIENTELA (incluse le Operazioni PCT)	3.534,15	3.392,33	141,82	4,18
- Diretta <i>incluse le Operazioni PCT e prestito titoli</i>	2.263,87	2.176,67	87,20	4,01
- Conti Correnti, Depositi, Certificati di Deposito, Obbligazioni	2.056,47	2.040,60	15,87	0,78
- Operazioni Pronti Contro Termine	207,40	136,07	71,33	52,42
- Indiretta <i>escluse le Operazioni PCT</i>	1.270,28	1.215,66	54,62	4,49
<i>incluse le Operazioni PCT</i>	1.400,74	1.337,90	62,84	4,70
MEZZI AMMINISTRATI	2.894,83	2.608,71	286,12	10,97
- Raccolta Diretta da clientela	2.263,87	2.176,67	87,20	4,01
- Debiti verso Banche	377,65	196,91	180,74	91,79
- Patrimonio Netto	237,14	224,48	12,66	5,64
- Utile d'Esercizio	16,17	10,65	5,52	51,83
MEZZI AMMINISTRATI + RACCOLTA INDIRETTA	4.165,11	3.824,37	340,74	8,91
CREDITI VERSO CLIENTELA				
- Escluse le Operazioni PCT e Prestito titoli	1.352,73	1.239,28	113,45	9,15
- Incluse le Operazioni PCT e Prestito titoli	1.352,73	1.239,28	113,45	9,15
IMPIEGHI FINANZIARI	1.040,40	919,52	120,88	13,15
RAPPORTO IMPIEGHI DA CLIENTELA/ RACCOLTA DIRETTA DA CLIENTELA				
- Escluse le Operazioni PCT e Prestito titoli	65,78%	60,73%		5,05
- Incluse le Operazioni PCT e Prestito titoli	59,75%	56,93%		2,82
MARGINE D'INTERESSE	71,44	63,53	7,91	12,45
MARGINE D'INTERMEDIAZIONE	102,09	97,01	5,08	5,23
COMMISSIONI NETTE	24,91	26,63	- 1,72	-6,46
SPESE AMMINISTRATIVE	79,05	76,97	2,08	2,70
UTILE DELL'OPERATIVITA'CORRENTE AL LORDO DELLE IMPOSTE	27,32	20,86	6,46	30,97
UTILE ESERCIZIO	16,17	10,65	5,52	51,83

3.1.2 Indici gestionali

Elenchiamo i principali indicatori che tratteremo nelle pagine seguenti.

A. Indici di efficienza del personale:

Crediti verso clientela/Numero dipendenti

Margine d'intermediazione/Numero medio Dipendenti

Raccolta diretta e indiretta da clientela/Numero medio dipendenti

B. Indici patrimoniali

Patrimonio netto/Crediti verso clientela

Patrimonio netto /Raccolta diretta e indiretta da clientela

C. Indicatori di profilo reddituale

R.O.E. (Return on Equity)

Cost- income

D. Indice di rischiosità

Sofferenze nette su crediti verso clientela/crediti verso clientela

Incagli netti su crediti verso clientela/crediti verso clientela

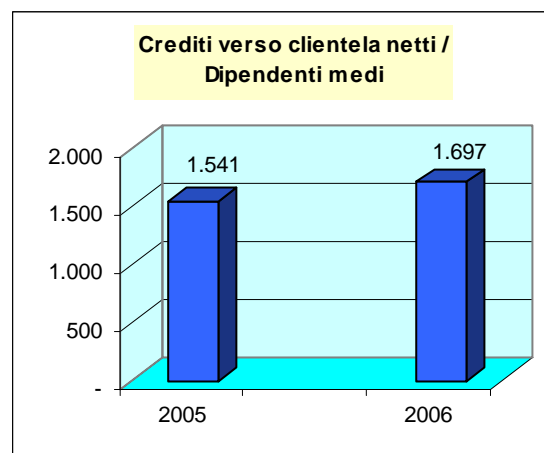
Rettifiche di valore su crediti verso clientela in sofferenza/sofferenze lorde su crediti verso clientela

A. Indici di efficienza del personale

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

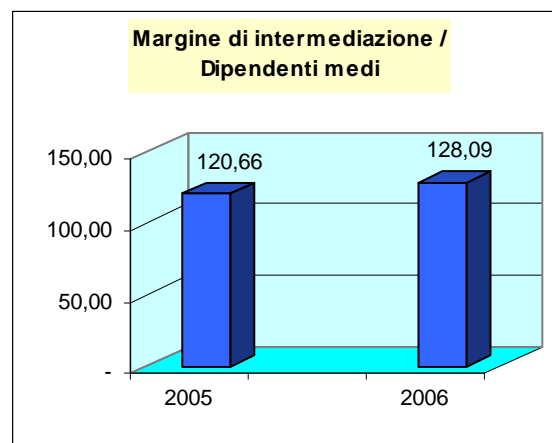
Crediti verso clientela/ Numero medio dipendenti

	Crediti vs clientela netti (€/1000)	Dipendenti medi	Ratio
2005	1.239.276	804	1.541
2006	1.352.733	797	1.697



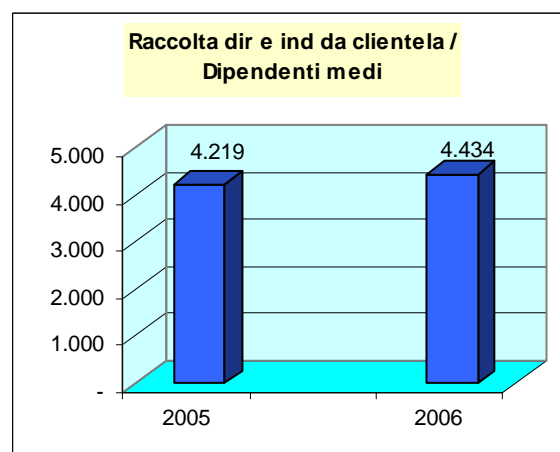
Margine di intermediazione/numero medio dipendenti

	Margine di intermediazione (€/1000)	Dipendenti medi	Ratio
2005	97.014	804	120,66
2006	102.088	797	128,09



Raccolta diretta e indiretta da clientela/ Numero medio dipendenti

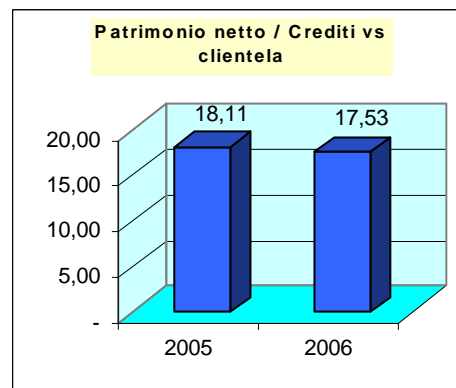
	Raccolta diretta e indiretta da clientela (€/1000)	Dipendenti medi	Ratio
2005	3.392.334	804	4.219
2006	3.534.132	797	4.434



B. Indici patrimoniali

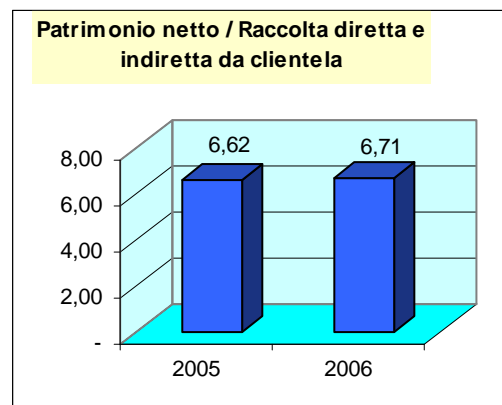
Patrimonio/ crediti verso clientela

	Patrimonio netto (incluso l'utile in formazione) (€/1000)	Crediti vs clientela	Ratio
2005	224.480	1.239.276	18,11
2006	237.144	1.352.733	17,53



Patrimonio/ Raccolta diretta e indiretta da clientela

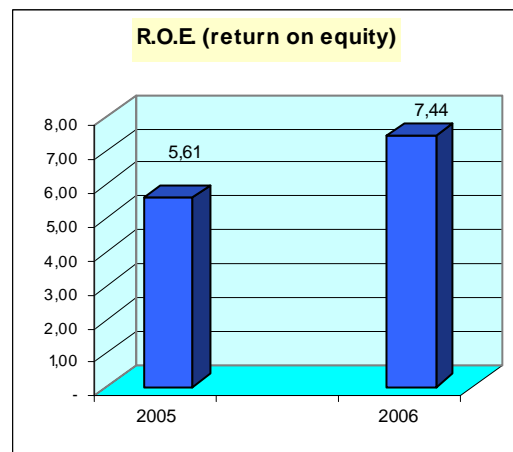
	Patrimonio netto (incluso l'utile in formazione) (€/1000)	Raccolta da clientela	Ratio
2005	224.480	3.392.334	6,62
2006	237.144	3.534.152	6,71



C. Indicatori di profilo reddituale

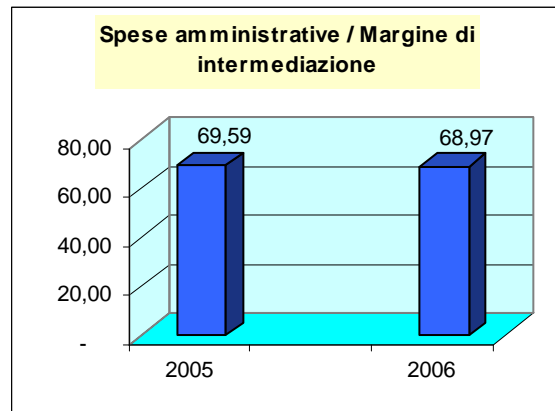
R.O.E. (Return on Equity)

	Risultato d'esercizio	Patrimonio medio (inizio e fine periodo)	Ratio
(€/1000)			
2005	10.655	189.865	5,61
2006	16.168	217.401	7,44



Cost-income

	Spese amministrative	Margine d'intermediazione*	Ratio
(€/1000)			
2005	74.447	106.978	69,59
2006	76.468	110.878	68,97

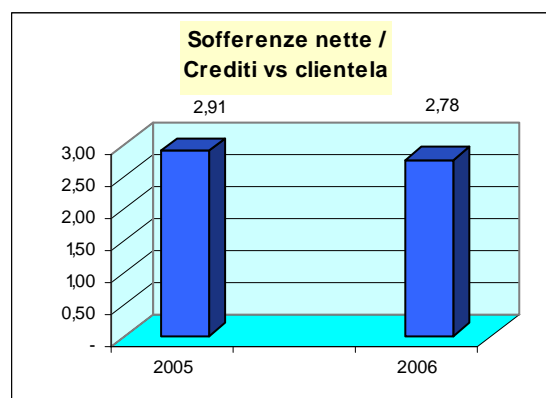


*Il margine d'intermediazione comprende altri oneri e proventi ed è al netto del recupero imposte

E. Indicatori di rischio

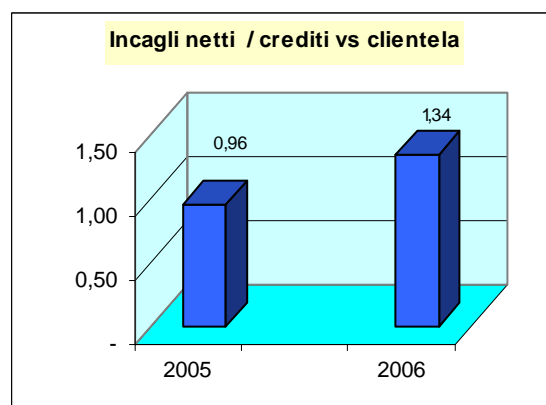
Sofferenze nette /crediti verso clientela

	Sofferenze nette (€/1000)	Crediti verso clientela	Ratio
2005	36.039	1.239.276	2,91
2006	37.597	1.352.733	2,78



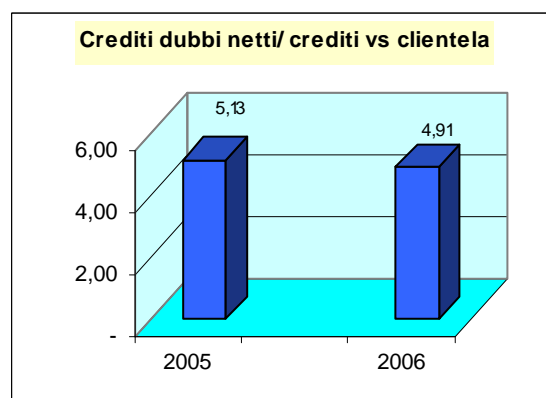
Incagli netti /crediti verso clientela

	Incagli netti (€/1000)	Crediti vs clientela	Ratio
2005	11.840	1.239.276	0,96
2006	18.188	1.352.733	1,34



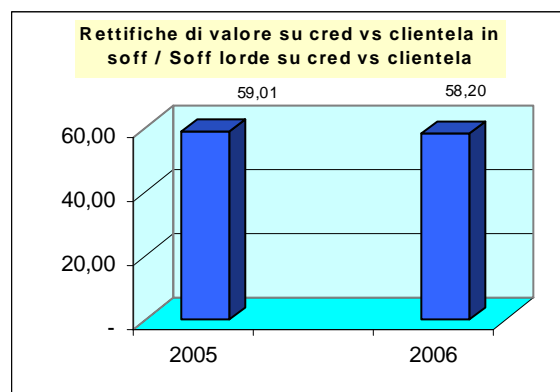
Crediti dubbi netti/crediti verso clientela

	Crediti dubbi netti (€/1000)	Crediti vs clientela	Ratio
2005	63.542	1.239.276	5,13
2006	66.456	1.352.733	4,91



Rettifiche di valore su crediti verso clientela in sofferenza/sofferenze lorde su crediti verso clientela

	Rettif di valore su crediti verso clientela in sofferenza (€/1000)	Sofferenze lorde su crediti verso clientela	Ratio
2005	51.880	87.919	59,01
2006	52.349	89.946	58,20



3.2 Calcolo del valore aggiunto

3.2.1 Prospetto analitico di determinazione del Valore Aggiunto

€/000	Voci	2006	2005
	Interessi attivi e proventi assimilati	118.786	99.961
	Commissioni attive	27.785	29.643
	Dividendi e proventi simili	4.331	710
	Risultato netto dell'attività di negoziazione	4.984	1.415
	Utile (perdita) da cessioni o riacquisto di:	2.501	1.693
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	2.878	1.804
	d) passività finanziarie	377 -	111
	Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	1.076	3.038
	Altri oneri/proventi di gestione	14.135	15.406
	TOTALE RICAVI NETTI (A)	166.444	151.866
	Interessi passivi e oneri assimilati	47.347 -	36.432
	Commissioni passive	2.874 -	3.014
	Altre spese amministrative (al netto delle imposte indirette ed elargizioni e liberalità)	26.688 -	25.303
	Rettifiche/ripese di valore nette per deterioramento di:	3.788 -	9.103
	a) crediti	3.614 -	8.093
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	174 -	10
	d) altre operazioni finanziarie	- -	1.000
	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	3.312 -	2.603
	TOTALE CONSUMI (B)	84.009 -	76.455
	VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (C=A-B)	82.435	75.411
	Utili (perdite) da cessione di investimenti	8	38
	VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (D)	82.443	75.449
	Ammortamenti	2.766 -	2.917
	VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO (E)	79.677	72.532
	Spese per il personale	45.729 -	44.940
	Altre spese amministrative: imposte indirette	6.047 -	6.097
	Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	583 -	631
	RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (F)	27.318	20.864
	Imposte sul reddito di esercizio dell'operatività corrente	11.150 -	10.209
	RISULTATO DI ESERCIZIO (G)	16.168	10.655

3.2.2 Prospetto di riparto del Valore Aggiunto Globale Lordo

	2006	2005
A. TOTALE RICAVI NETTI	166.444	151.866
B. TOTALE CONSUMI	(84.009)	(76.455)
D. VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	82.443	75.449

Ripartito tra:

1 SOCI - Dividendi distribuiti ai soci		
Privati	8.128	5.733
2 Risorse umane		
a) Spese del personale:	45.729	44.940
-costo lavoratori subordinati: spese del personale per contratti a tempo indeterminato e determinato	44.885	44.274
- costo altre collaborazioni	844	666
3 Sistema, enti, istituzioni (Amministrazione Centrale e periferiche)	17.197	16.306
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	6.047	6.097
Imposte sul reddito dell'esercizio	11.150	10.209
4 Collettività e ambiente	583	631
Elargizioni e liberalità	583	631
5 Sistema impresa	10.806	7.839
Riserve non distribuite	8.040	4.922
Ammortamenti	2.766	2.917

Distribuzione del VALORE AGGIUNTO GLOBALE

	2006	2005
	%	%
Soci	9,85	7,60
Risorse umane	55,47	59,56
Sistema, enti, istituzioni (Amministrazione Centrale e periferiche)	20,86	21,61
Collettività e ambiente	0,71	0,84
Sistema impresa	13,11	10,39
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	100,00	100,00

L'analisi della distribuzione del valore aggiunto globale lordo al 31 dicembre 2006 registra, come lo scorso esercizio, una netta preponderanza della componente riferita alle risorse umane (55,47%) anche se in flessione rispetto all'esercizio precedente (59,56%).

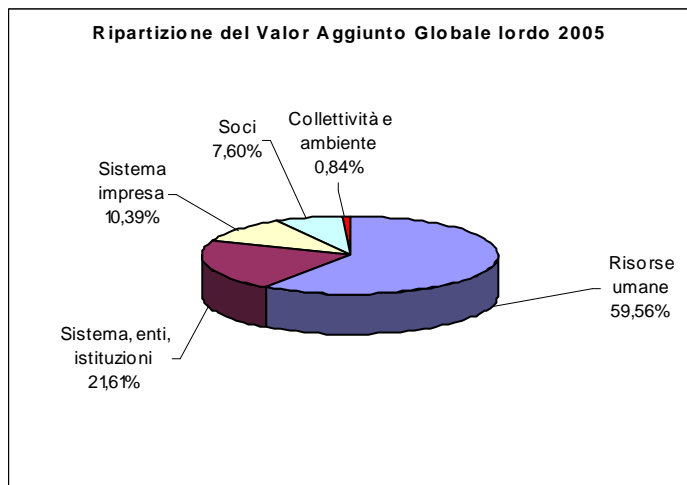
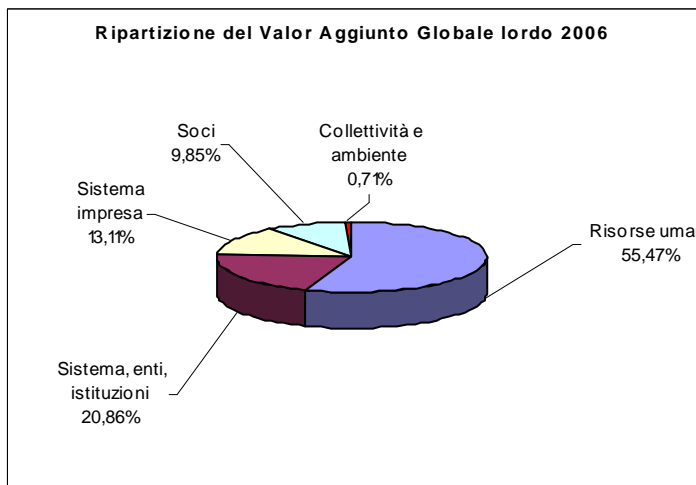
La quota del valore aggiunto assegnata ai Soci cresce in valore assoluto di oltre 2 milioni di euro a seguito dell'aumento di capitale sociale e conseguente aumento del numero di azioni aventi diritto al dividendo.

La quota di valore aggiunto destinato allo Stato per imposte e tasse dirette ed indirette dell'esercizio 2006 risulta sostanzialmente stabile rispetto allo scorso esercizio registrando comunque un incremento in valore assoluto di 891 mila euro, in gran parte dovuto alla crescita del reddito lordo imponibile prodotto nell'esercizio e riferito all'operatività ordinaria.

Lo 0,71% (583 mila euro) è assegnato a liberalità esterne con le quali la Banca sostiene e promuove lo sviluppo socio-culturale del territorio.

Il 13,11% del valore aggiunto globale lordo, pari a circa 3 milioni di euro, compete al sistema impresa nella forma di ammortamenti e accantonamenti a riserva che rafforzano il grado di patrimonializzazione della Banca e consentono investimenti in progetti strategici di miglioramento e sviluppo aziendale;

L'anno 2006 registra un incremento del valore aggiunto lordo complessivamente prodotto, rispetto all'esercizio precedente, del 9%, pari a 6,985 milioni di euro.



3.2.3 *Principali aggregati di stato patrimoniale*

	2006	2005
Totale attivo	2.976.697	2.698.348
Crediti verso clientela	1.352.733	1.239.276
Crediti verso banche	453.984	405.918
Attività immateriali	665	730
di cui avviamento		
Debiti verso banche	377.645	196.907
Raccolta diretta da clientela	2.263.869	2.176.671
Debiti verso clientela	1.469.238	1.410.419
Titoli in circolazione	794.631	766.252
Raccolta indiretta	1.270.283	1.215.663
Gestioni patrimoniali	285.918	285.433
Custodia e amministrazione titoli	1.871.806	1.816.899
Patrimonio netto		
Capitale	135.474	135.565
Riserve	47.201	42.321
Riserve da valutazione	24.126	21.748
Azioni proprie (-)	(8)	-
Sovraprezzi di emissione	14.183	14.191
Utile (Perdita) d'esercizio (+/-)	16.168	10.655

4. Relazione sociale

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

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

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

Le aree fondamentali che interessano la Relazione Sociale sono Sette:

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

4.1 Banca Popolare Pugliese e Risorse Umane

4.1.1 Politiche delle risorse umane

L'attenzione riservata al personale, la valorizzazione delle conoscenze e lo sviluppo delle competenze professionali continuano a essere i principi ispiratori delle politiche di gestione delle risorse umane di Banca Popolare Pugliese.

4.1.2 Politica delle assunzioni

Nel 2006 le assunzioni sono state 11 (8 hanno riguardato figli di dipendenti che hanno anticipatamente risolto il proprio rapporto di lavoro) di cui 6 unità sono neolaureati e 5 diplomati.

Assunzioni per qualifica professionale			
	Uomini	Donne	Totale
Aree Professionali	8	3	11
Quadri Direttivi	0	0	0
Dirigenti	0	0	0
TOTALE	8	3	11

La Banca mantiene un attento e intenso rapporto con il mercato del lavoro per il reperimento di risorse umane necessarie al raggiungimento degli obiettivi di business e per attuare ricambi generazionali e riqualificazione della struttura del costo del lavoro (esodi incentivati ed assunzioni di figli di dipendenti in esodo).

Nel 2006 sono stati effettuati 168 colloqui di selezione di cui 60 con personale qualificato interessato a posizioni da dirigente e/o quadro direttivo e 108 con giovani in cerca di prima occupazione.

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

Selezioni e assunzioni di personale dipendente			
	2004	2005	2006
Numero curricula pervenuti	2.123	2.211	2.000
Numero di colloqui	163	145	168
<i>di cui</i>			
- con personale qualificato	31	20	60
- con neolaureati e neodiplomati	81	120	108
- con operatori di call center	51	-	-
Numero di assunzioni di personale dipendente	17	25	11
<i>di cui</i>			
- personale qualificato	3	4	-
- neolaureati e neodiplomati	14	21	11

4.1.3 Composizione del personale

Di seguito si espone l'indicatore numerico del personale operante in Banca al 31.12.2006 distinto tra personale dipendente e non dipendente.

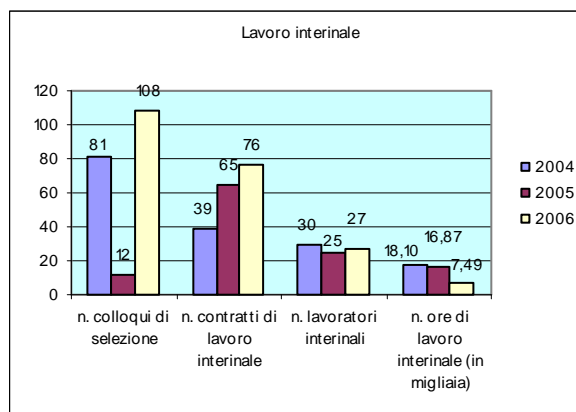
NATURA GIURIDICA DEI RAPPORTI DI LAVORO CON LE RISORSE UMANE			
	2004	2005	2006
Dipendenti	806	806	797
Collaboratori coordinati e continuativi	20	13	12
Totale al 31 dicembre	826	819	809
Lavoratori interinali utilizzati nell'anno	39	25	27

Nel corso dell'anno 2006 sono stati sottoscritti 76 contratti di somministrazione lavoro, corrispondenti a n. 4,5 unità a tempo pieno per l'intero anno.

Sono stati utilizzati 27 lavoratori (13 uomini e 14 donne) di età compresa tra i 23 e i 32 anni, la maggior parte dei quali in possesso (25) di un diploma di laurea.

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

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



4.1.4 Consistenza del personale

Di seguito sono riportate alcune tabelle relative alla consistenza del personale della Banca al 31 dicembre 2006. Tutti i dipendenti sono di nazionalità italiana.

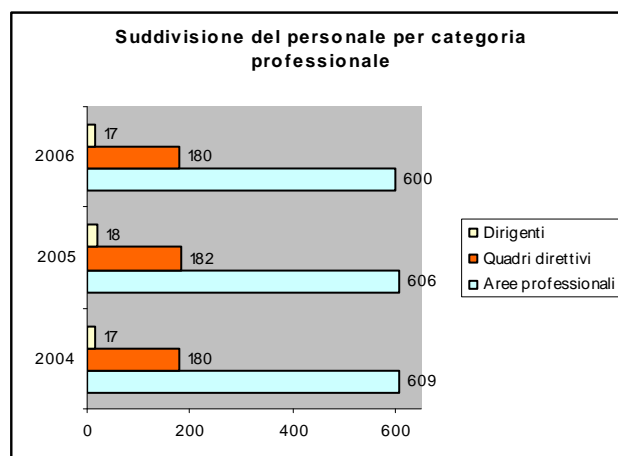
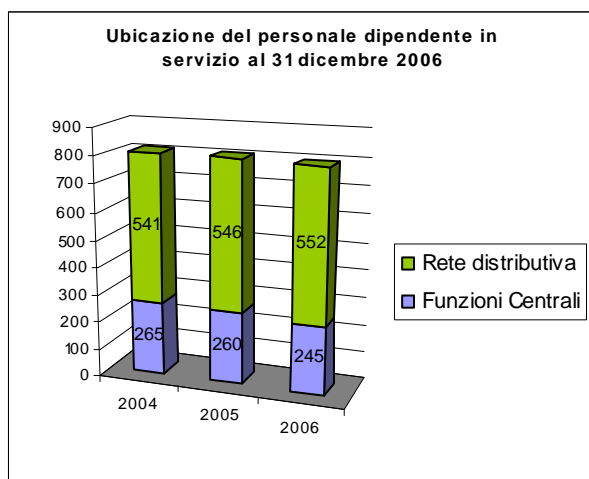
Composizione del Personale			
	M	F	TOTALE
Dirigenti	17	-	17
Quadri direttivi	163	17	180
Aree professionali	399	201	600
Totale	579	218	797

Suddivisione del personale per fasce d'età	Uomini	Donne	Totale
< anni 30	24	7	31
da 30 a 35 anni	47	40	87
da 36 a 40 anni	76	48	124
da 41 a 45 anni	116	44	160
da 46 a 50 anni	110	49	159
> anni 50	206	30	236
Totale	579	218	797

Titolo di studio dei dipendenti per qualifica professionale Titolo di studio	1-2 Area Prof.		3^ Area Prof.		Quadri dir.		Dirigenti		TOTALE		
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale
Laurea	2	1	94	67	62	5	10	0	168	73	241
Diploma	8	0	248	129	101	12	7	0	364	141	505
Licenza media	21	4	25	1	0	0	0	0	46	5	51
Licenza elementare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	31	5	367	197	163	17	17	0	578	219	797

Suddivisione del personale per anzianità di servizio Periodo di servizio	1-2 Area Prof.		3^ Area Prof.		Quadri dir.		Dirigenti		TOTALE		
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale
< 5 anni	5	1	50	31	16	2	6	0	77	34	111
da 6 a 10 anni	2	0	26	15	5	0	3	0	36	15	51
da 11 a 15 anni	1	0	49	58	11	1	0	0	61	59	120
da 16 a 20 anni	6	1	85	22	26	3	3	0	120	26	146
da 21 a 25 anni	9	2	62	28	31	1	3	0	105	31	136
oltre 25 anni	9	0	95	43	74	10	2	0	180	53	233
Totale	32	4	367	197	163	17	17	0	579	218	797

Suddivisione del personale per tipologia contrattuale	2004	2005	2006
a tempo pieno	800	806	732
di cui:			
a tempo pieno indeterminato	740	739	730
a tempo pieno determinato	1	2	2
a tempo parziale	65	65	65
di cui:			
a tempo parziale con scadenza p.	46	12	52
a tempo parziale senza scadenza p.	13	53	13
contratto di inserimento	1	0	6
formazione lavoro	5	0	0
Totale	806	806	797



4.1.5 Rete di promotori finanziari

La Banca affida l'offerta di servizi e strumenti finanziari fuori sede ad una rete di promotori finanziari formata da 24 lavoratori con contratto di lavoro dipendente.

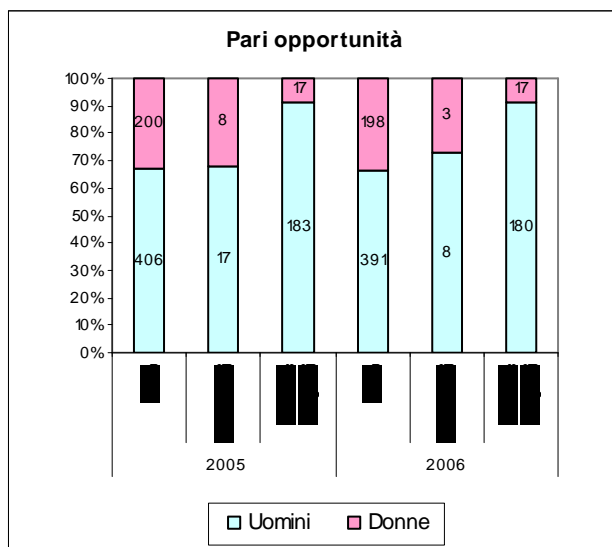
I promotori finanziari sono tenuti al rispetto del codice etico e di importanti regole di comportamento, dettate dalla legge e finalizzate al miglioramento della trasparenza e della qualità del rapporto banca-cliente. Tra queste, l'obbligo di informare adeguatamente i clienti e valutarne attentamente le esigenze di investimento.

4.1.6 Politiche delle pari opportunità

Nel corso del 2006 le assunzioni hanno interessato 3 unità di sesso femminile che rappresentano il 27% del totale delle assunzioni dell'anno (11 unità).

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

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



4.1.7 Iniziative sociali

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

Iniziative organizzate dal Fondo di mutualità nel 2006

Mutualità ed assistenza	<ul style="list-style-type: none"> • Contributi per finalità sociale di solidarietà per il sostenimento di spese impreviste e straordinarie dovute ad eventi prevalentemente di carattere medico/sanitarie
Interventi di beneficenza	<ul style="list-style-type: none"> • Federazione Italiana incontinenti • Associazione Nazionale privi della vista • Reparto pediatrico ospedale Gallipoli
Attività culturali	<ul style="list-style-type: none"> • Corso di inglese • Costituzione polisportiva BPP
Iniziative Sociali	<ul style="list-style-type: none"> • La Fondolaccia organizzata presso la discoteca Leaving di Maglie • Prima Giornata di Mare • Torneo di Tennis • Giornata Trekking Martina Franca • Giornata Trekking Ostini • Giornata Trekking Otranto • La Befana • Stipula di convenzioni con esercizi commerciali • Programma estivo Molfetta • Serata Bpp Jazz Night • Teatro Team Bari acquisto di abbonamenti a spettacoli da distribuire ai soci della zona di Bari
Iniziative culturali	<ul style="list-style-type: none"> • Convenzione stipulata con i Cinema Riuniti di Gallipoli • Convenzioni per acquisto biglietti concerto

4.1.8 Comunicazione interna

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

Il Bilancio Sociale 2005 è stato pubblicato sul sito dalla Banca.

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

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

Per rendere più razionale ed efficiente la condivisione della conoscenza organizzativa è stata resa disponibile un'applicazione per la gestione del servizio Faq (Frequently Asked Questions) consultabile dagli utilizzatori del portale Intranet che consente di catalogare domande e risposte su argomenti di interesse giuridico, operativo e comportamentale. Il ricorso alle Faq ha consentito di attenuare il sistematico ricorso all'assistenza telefonica generando una più rapida ed ampia diffusione delle informazioni.

Anche nel 2006 sono proseguiti gli incontri periodici tra Alta Direzione e responsabili delle Funzioni Centrali e aree per comunicare e condividere le principali attività di interesse comune e per confrontarsi sulle maggiori problematiche aziendali.

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

4.1.9 Relazioni industriali

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

Nel corso del 2006 le Organizzazioni sindacali aziendali hanno presentato la piattaforma per il rinnovo del contratto integrativo aziendale. La trattativa si è conclusa nell'aprile del 2007 con la stipula dell'accordo relativo alla sola parte economica.

E' stato altresì siglato un accordo per consentire al personale di conferire il proprio trattamento di fine rapporto alla previdenza complementare.

Nella Banca il tasso di sindacalizzazione, pari al 77,67%, è rimasto sostanzialmente invariato:

Sindacato	Uomini	Donne	Totale
Fisac	70	36	106
Fiba	228	104	332
Uilca	33	12	45
Fabi	56	22	78
Sindir credito	49	2	51
Ugl Credito	5	-	5
Sinfub	2	-	2
	443	176	619

4.1.10 Provvedimenti disciplinari e contenziosi

Nel corso del 2006 sono stati formalizzati 19 procedimenti disciplinari.

Tali procedimenti si sono così conclusi: 8 con l'accoglimento delle giustificazioni fornite dai dipendenti; 7 con l'adozione del provvedimento della sospensione dal servizio e dal trattamento economico; 3 con l'adozione del provvedimento del biasimo scritto; 1 con le dimissioni del dipendente.

Nel corso del 2006 sono state trattate 8 vertenze di lavoro.

Tre cause avevano ad oggetto risarcimento danni / differenze retributive.

Cinque cause hanno riguardato l'impugnativa del licenziamento intimato dalla Banca. Di queste ultime 2 si sono concluse con altrettanti accordi transattivi.

4.1.11 Formazione e valorizzazione

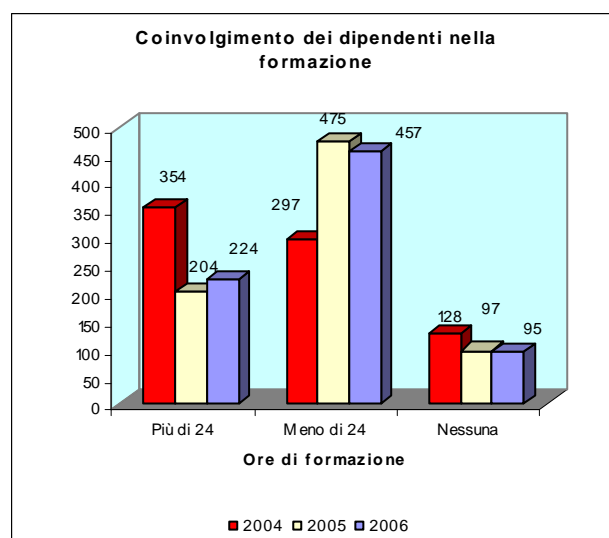
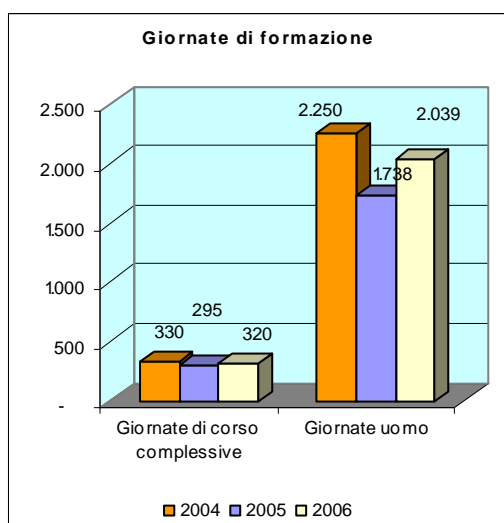
In un'ottica di crescita professionale e di sviluppo delle competenze si sono svolte due edizioni di assessment per la valutazione del potenziale a cui hanno partecipato diciassette risorse; la tecnica dell'assessment rappresenta ormai per la Banca oltre che una metodologia per verificare le competenze/capacità delle risorse anche un momento d'incontro tra azienda e dipendente per individuare insieme punti di forza e/o debolezza e costruire un piano di sviluppo professionale.

Nel corso del 2006 l'attività formativa della Banca si è rivolta verso una serie di iniziative con i seguenti obiettivi prioritari:

- ✓ Rinforzare e aggiornare le competenze finanziarie e commerciali della sua rete di vendita;
- ✓ Monitorare e aggiornare le competenze del personale di filiale sul controllo del rischio e sulle tematiche inerenti la centrale rischi e il fondo di garanzia;
- ✓ Monitorare e aggiornare le competenze del personale in merito al progetto "Patti Chiari";
- ✓ Aggiornare le competenze specialistiche del personale degli Uffici Centrali;
- ✓ Ottemperare agli obblighi formativi in tema di Sicurezza sul lavoro, Antiriciclaggio, Privacy

Ore di formazione per materia

	2004	2005	2006
Amministrazione e sviluppo del personale	513	762	695
Commerciale/Marketing	922	78	2.189
Comunicazione	-	40	-
Contabilità/fiscale	112	434	42
Crediti	3.628	2.214	3.031
Finanza	4.461	161	3.321
Informatica/procedure	636	3.403	71
Ispettorato	120	40	99
Legale	56	549	1.171
Management	1.603	1.499	540
Organizzazione	2.456	348	907
Pianificazione e controllo di gestione	-	23	99
Sicurezza sul lavoro	43	2.611	1.086
Sistemi di pagamento	-	-	-
Prodotti e servizi	-	610	1.689
Patti chiari	3.451	1.131	172
Lingua	-	-	1.210
Totale	18.001	13.903	16.322



L'incremento dell'attività didattica che ha interessato i crediti, la finanza ed il legale è da attribuire alle numerose innovazioni normative e procedurali che si sono succedute nel corso del 2006 (riforma del processo civile, della legge fallimentare e della legge sul risparmio).

MATERIE E CONTENUTI DELL'ATTIVITA' FORMATIVA SVOLTA NEL 2006		
2006	Personale coinvolto	Contenuti dell'attività
AREA CREDITI	Responsabili di filiali e addetti fidi	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione di base • Riforma societaria • Centrale rischi • Gestione e controllo dei rischio
AREA TITOLI	Personale di filiale, specialisti su prodotti e servizi , addetti commerciali e promotori interni	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri family business • Cicli formativi sulla comunicazione e vendite telefoniche • Aggiornamenti su prodotti e servizi
AREA SICUREZZA	Tutto il personale	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa antincendio • Primo soccorso • Normativa L.626/94 • Perfezionamento e specialistica
AREA ORGANIZZAZIONE	Personale di funzioni centrali e responsabili filiali	<ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamenti su antiriciclaggio • Archiviazione documentale • Disegno di processi e procedure
AREA COMMERCIALE	tutto il personale	<ul style="list-style-type: none"> • formazione progetto Patti Chiari
CORSI SPECIALISTICI	Personale di funzioni centrali	<ul style="list-style-type: none"> • Bilancio consolidato IAS • Previdenza complementare • Finanziamenti speciali L.488 • Prodotti derivati • Risk management finanziario • Riforma del processo civile e della legge fallimentare • Riforma della legge sul risparmio • Compliance in banca • Corsi di lingua di diverso livello

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

Circa il 12% del personale non ha effettuato formazione. Rientrano in tale percentuale il personale in malattia prolungata, in maternità ed i dipendenti della II area professionale 1° livello; per quest'ultimi l'iter formativo non è previsto contrattualmente salvo in caso di incarichi specifici.

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

Nel corso dell'anno la Banca ha partecipato, attraverso la redazione di progetti, a bandi per usufruire di fondi destinati alla formazione (fondo degli esuberi, fondo paritetico nazionale per la formazione For.Te) allo scopo di promuovere il consolidamento e lo sviluppo delle competenze delle risorse umane in un'ottica di formazione rispondente alle esigenze di occupabilità e adattabilità delle persone.

4.1.12 Turnover e processi di ristrutturazione

Al 31 dicembre 2006, i dipendenti della Banca erano 797, di cui 65 con rapporto di lavoro part-time (corrispondenti a 45 unità a tempo pieno).

Turnover del personale			
	2004	2005	2006
Dipendenti al 1° gennaio	817	806	806
Uscite	-28	-25	-20
<i>per dimissioni</i>	-5	-2	-3
<i>per esodo incentivato</i>	-18	-19	-12
<i>per licenziamento</i>	0	-3	-2
<i>per raggiunti limiti d'età</i>	-2	0	0
<i>per scadenza contratto</i>	-2	-1	-2
<i>per superamento periodo di comporto</i>	0	0	-1
Assunzioni	17	25	11
Dipendenti al 31/12	806	806	797

La dinamica del personale, rispetto al 2005, ha subito un decremento di 9 unità per effetto di 11 assunzioni e 20 cessazioni dal servizio, di cui 12 per esodo incentivato.

Di seguito i dipendenti cessati dal rapporto di lavoro suddivisi per inquadramento contrattuale:

- ✓ 2 dirigenti
- ✓ 5 quadri direttivi

✓ 13 impiegati

4.1.13 Assenze

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

Ore lavorate/lavorabili	2004	2005	2006
Ore lavorate	1.198.129	1.231.266	1.181.460
Ore lavorabili*	1.318.532	1.480.888	1.448.287
Differenza ore lavorabili/lavorate	120.403	249.622	266.827

*Al netto delle ore di assenza per ferie, festività soppresse, permessi retribuiti

ASSENZE 2006	Uomini	Donne	Totale
IN GIORNI			
MALATTIA	4.841	2.242	7.083
INFORTUNI	46	63	109
FERIE	16.548	5.943	22.491
EX FESTIVITA'	335	227	562
RECUPERO BANCA ORE	1.940	723	2.663
PERMESSO A52 CCNL	365	310	675
SERVIZI VARI	1.603	196	1.799
PERMESSI SINDACALI	586	36	622
MATERNITA'	-	2.288	2.288
LEGGE 104	356	268	624
FUNZIONI PUBBLICHE	125	4	129
FORMAZIONE	1.592	477	2.069
PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	31	11	42
ASPETTATIVA	561	-	561
ALTRI PERMESSI RETRIBUITI	551	160	711
ALTRI PERMESSI NON RETRIB.	11	46	57
TOTALE GIORNI ASSENZA	29.491	12.994	42.485

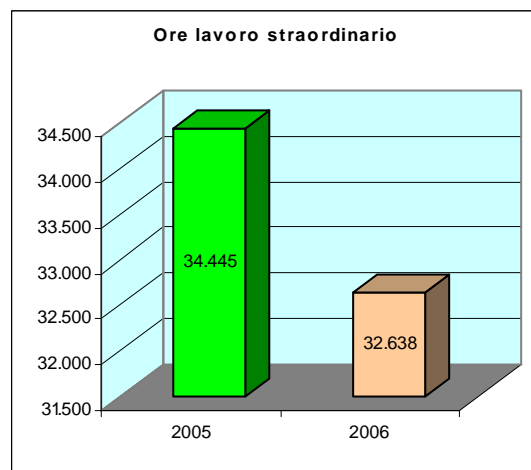
	2.006
Ore assenza ferie	153.027
Ore assenza festività soppresse	3.514
Ore assenza recupero banca ore	14.736
Ore assenza per maternità, d.sangue., inf.	16.551
ore assenza per malattia	34.005
ore assenza per servizi vari	9.650
ore assenza per permessi sindacali	3.861
ore assenza non retribuite	3.175
ore assenza per provvedimenti disciplinari	300
Corsi di formazione	10.093

4.1.14 Sistemi di remunerazione

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

Continua il decremento del ricorso alle ore di lavoro straordinario a conferma di una migliore efficienza delle attività lavorative e di una particolare attenzione al diritto al tempo libero delle persone.

Spese per il personale	2005	2006
Totale in migliaia di euro	44.940	45.729
Salari e stipendi	32.739	33.500
Oneri sociali	9.918	9.543
Trattamento fine rapporto	2.283	2.686



Ore di lavoro straordinario		
	2005	2006
Ore	34.445	32.638

Di seguito è esposto il dettaglio delle ore di lavoro straordinario relative all'anno 2006

Ore di lavoro straordinario	2006
Straordinario in banca ore	11.960
Straordinario diurno	16.536
Straordinario festivo	1.115
Lavoro supplementare	3.027
Totale ore straordinario	32.638

4.1.15 Retribuzioni medie

In dettaglio le retribuzioni annue medie della Banca per area professionale

RETRIBUZIONE ANNUA MEDIA LORDA 2006 PER AREE PROFESSIONALI	Importi (in €)
DIRIGENTI	120.573
QUADRI DIRETTIVI	50.729
3a Area Prof.	32.979
2a Area Prof.	25.331
1a Area Prof.	11.825

4.1.16 Sistemi di incentivazione

Nel corso del 2006 la Banca ha lanciato due campagne di incentivazione: la prima è rappresentata dal sistema di incentivazione che ha premiato i risultati conseguiti dalla rete nel corso dell'anno; la seconda, che ha costituito la novità dell'anno, ha premiato le migliori performance dell'ultimo bimestre del 2006.

L'effetto congiunto delle due campagne di incentivazione ha permesso di assegnare 171 premi pari al 30% del personale coinvolto.

Risultati sistema di incentivazione anno 2006	
Sistema di incentivazione annuale	Sistema di incentivazione ultimo bimestre
Premiate: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 18 filiali ✓ 1 area territoriale ✓ 7 gestori ✓ 15 promotori interni 	Premiate: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 3 filiali ✓ 1 area territoriale ✓ 2 gestori ✓ 2 promotori interni

SISTEMI DI INCENTIVAZIONE	
<i>Sistema di Incentivazione per il personale della Rete Distributiva (aree, filiali, rete promotori interni e rete gestori imprese)</i>	
Obiettivo	indirizzare l'impegno dei dipendenti verso il raggiungimento di traguardi considerati prioritari dall'Azienda e di ottenere coerenza tra gli obiettivi dei singoli e quelli collettivi.

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

Dipendenti premiati	Campagna annuale				Ultimo Bimestre	
	Filiali	Aree	Gestori	Promotori		
Totali	124	2	7	15	23	171
Dirigenti		2			1	3
Quadri direttivi	21		7	3	4	35
3 area professionale	96			12	17	125
2 area Professionale	7				1	8

Bonus totale medio	
Media generale	2.326,12
Dirigenti	2.401,33
Quadri direttivi	4.120,25
3 area professionale	1.744,14
2 area professionale	602,88

Bonus totale da erogare	
Totale	397.765,75
Dirigenti	7.204,00
Quadri direttivi	144.208,75
3 area professionale	218.017,50
2 area professionale	4.823,00

4.1.17 Sicurezza e salute sul luogo di lavoro

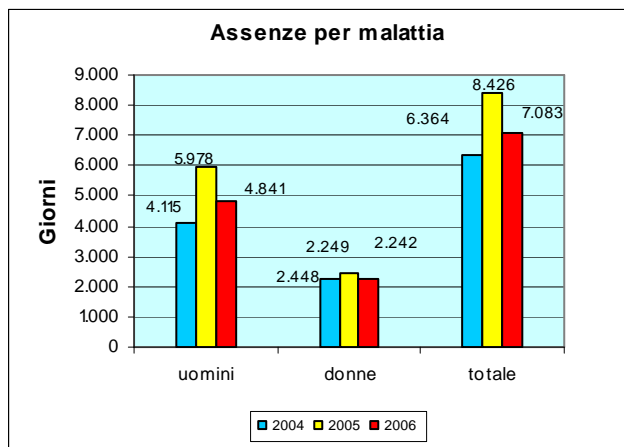
L'attenzione alla sicurezza è ormai prassi consolidata.

Particolare attenzione viene rivolta al miglioramento degli ambienti di lavoro con interventi costanti sugli impianti di climatizzazione, con controlli sull'illuminazione generale e dedicata al posto di lavoro e con la dotazione di postazioni ergonomiche.

Per l'eliminazione dei riflessi sulle postazioni si è proceduto, nelle filiali ed uffici di direzione, alla sostituzione di tende e corpi illuminanti.

Il medico competente, incaricato dalla Banca nel rispetto della normativa vigente, ha effettuato sopralluoghi in filiali e uffici di direzione, nonché visite sanitarie ai dipendenti sottoposti a sorveglianza sanitaria.

Nel corso dell'anno sono state effettuate numerose campionature per la rilevazione di Radon nei piani seminterrati ed interrati, con rilevatori passivi, di alcune filiali. I risultati non hanno evidenziato valori al di sopra della soglia di attenzione che è di 400Bq/m³, pertanto, non sono stati rilevati rischi per la salute dei dipendenti.



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

Sicurezza nel 2006

Attività e interventi significativi

Sostituzione integrale impianto di climatizzazione filiali Neviano e Gallipoli 66

Manutenzione ordinaria degli impianti di climatizzazione

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

Adeguamento impianti elettrici

Campionatura per la rilevazione radon filiali di Bari 86, Lecce 81 Maglie, Mandria Matino D.G. Parabita Sede Legale, San Pietro Vernotico

Realizzazione di ulteriori strutture ergonomiche

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

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

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

Nel corso dell'anno la Banca ha subito complessivamente 10 rapine. Lo sviluppo di nuovi dispositivi di sicurezza, oltre ai vari protocolli per la sicurezza siglati con le autorità competenti, hanno contribuito a ridurre gli eventi criminosi in danno della Banca.

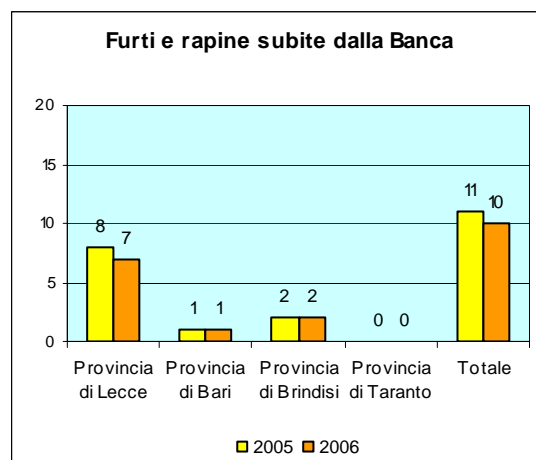


Tabella gravità-frequenza infortuni*					
Anno	Numero infortuni con assenza	Numero giorni persi	Ore lavorate	Indice di frequenza infortuni per milioni di ore lavorate (*)	Indice di gravità infortuni per migliaia di ore lavorate (**)
2005	11	128	1.231.266	8,93	0,10
2006	12	109	1.181.460	10,16	0,09
(*)	1.000.000 * n. infortuni ore lavorate				
(**)	1.000 x n. giorni persi ore lavorate				

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

4.2 Banca Popolare Pugliese e Azionisti/soci

In qualità di banca cooperativa popolare, Bpp attribuisce un ruolo fondamentale al rapporto con i Soci, che trova momenti di importante realizzazione in Assemblea e in tutte le occasioni di dialogo continuo e informale tra i Soci, i collaboratori e il management.

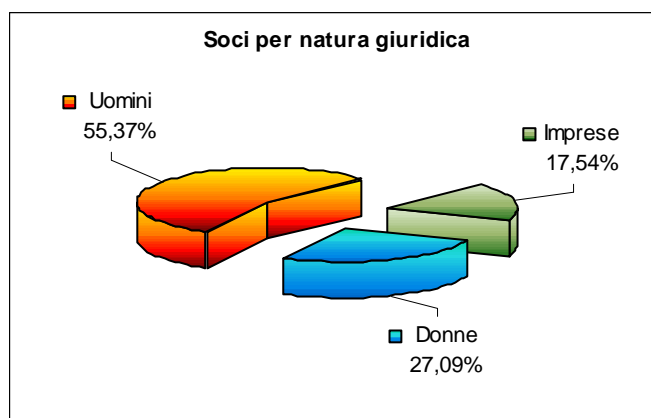
4.2.1 Composizione del capitale sociale

Il capitale sociale, al 31 dicembre 2006, è composto da n. 45.157.899 azioni, del valore nominale di 3 euro cadauna, sottoscritte da 30.966 soci, residenti prevalentemente in Puglia.

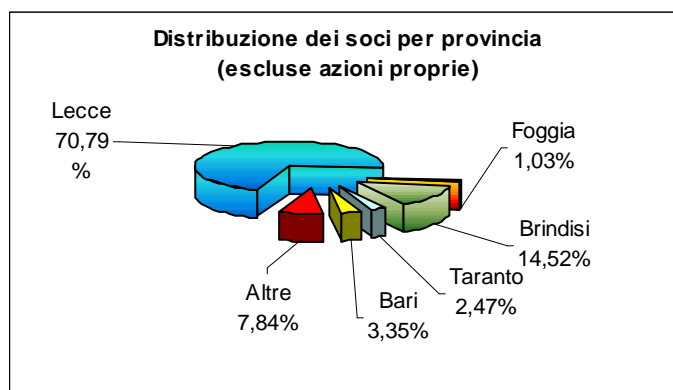
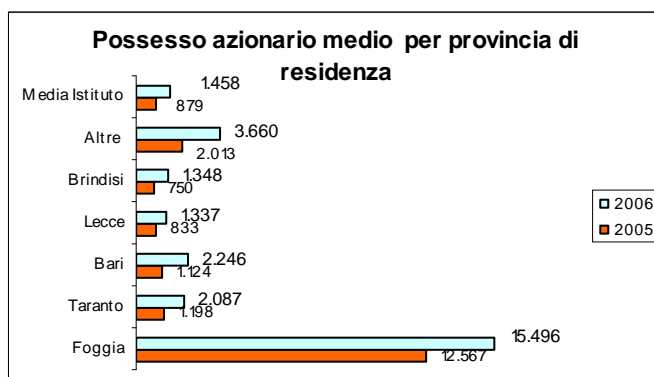
La diminuzione del numero dei soci (33.900 nel 2005) è da ascrivere soprattutto alla liquidazione e al rimborso di azioni intestate a soci deceduti rispettivamente ai sensi degli artt. 13 e 15 dello statuto sociale.

4.2.2 Segmentazione dei soci per categoria

Il capitale è detenuto da persone fisiche e da imprese italiane. Quest'ultime mantengono stabile la partecipazione al capitale sociale con un possesso azionario che si attesta al 17,54%.

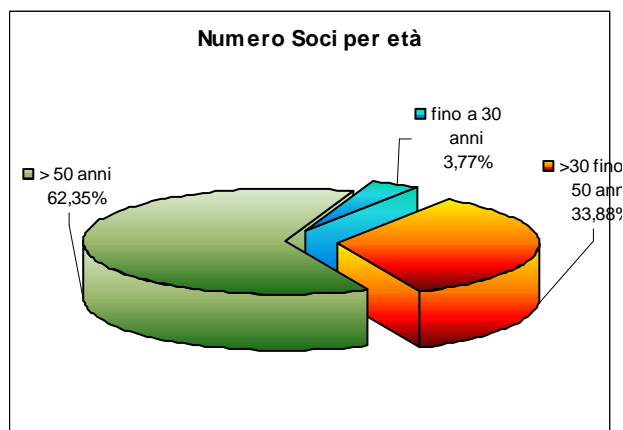
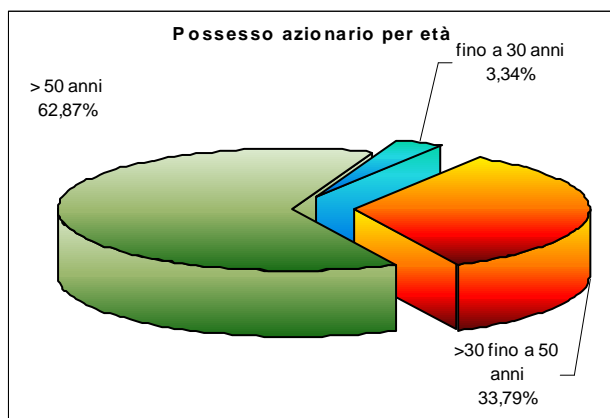


Invariata la composizione della compagine sociale rispetto all'esercizio precedente sia per la distribuzione dei soci per residenza 91,13% di soci residenti nelle quattro province maggiormente presidiate dalla Banca che per l'ingresso, nelle aree oggetto di espansione (Bari, Foggia, Taranto), di soci che acquisiscono un pacchetto azionario superiore alla media dell'Istituto. Stessa modalità si ripresenta nell'ingresso di soci residenti in aree geografiche non presidiate operativamente.



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

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



	2005	2006
N° soci dipendenti	690	693
% dipendenti che risultano soci	85,61	86,95
% soci che risultano dipendenti	2,03	2,24
% possesso azionario dei soci dipendenti	1,34	1,40

Pressoché invariato rispetto all'anno precedente il possesso azionario dei soci dipendenti.

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

Nel "Sistema di Scambi Organizzati" sono state negoziate per conto terzi, nell'anno 2006, n. 1.238.742 azioni. Tale sistema, aperto a tutti, favorisce l'incontro tra la domanda e l'offerta delle azioni della Banca al prezzo fissato dall'ultima assemblea dei soci.

4.2.3 Remunerazione del capitale investito

La Banca ha realizzato un incremento del risultato netto di esercizio del 51,74% .

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

La riduzione del **dividend pay-out**, pari al 6,58%, va a beneficio dell'incremento del patrimonio aziendale.

Descrizione	2005	2006	Var. assoluta	Var. %
Dividendo per azione	0,180	0,180	-	-
N. azioni	31.851.532	45.154.205	13.302.673	41,76
Totale dividendo (a)	5.733.576	8.127.757	2.394.181	41,76
Utile d'esercizio (b)	10.654.909	16.167.935	5.513.026	51,74
Dividendi pay-out (a/b*100)	53,81	50,27	- 3,54	- 6,58

4.3 Banca Popolare Pugliese e Clienti

L'obiettivo principale dell'attività creditizia e finanziaria della Banca è quello di soddisfare una pluralità di bisogni finanziari in continua evoluzione mediante l'offerta di servizi di qualità.

La raccolta da clientela ammonta a 3.534 milioni di euro e, rispetto a fine esercizio 2005, si è incrementata di 142 milioni di euro (+4,16%). La consistenza dei crediti verso clientela si attesta a 1.353 milioni di euro con un incremento del 9,16% rispetto al dato del 2005.

4.3.1 Caratteristiche della clientela

Allo scopo di soddisfare le differenti esigenze della clientela e, quindi, offrire prodotti e servizi personalizzati, la Banca ha segmentato la propria clientela. Per ogni segmento sono stati utilizzati percorsi di affidamento differenziati per la valutazione del merito creditizio con l'obiettivo di contenere i tempi di risposta ed efficientare il processo. A tal proposito, con la collaborazione di consulenti esterni è stato sviluppato un modello per la valutazione del posizionamento delle aziende affidate.

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

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

Numero clienti della Banca al 31.12.2006	
Privati	137.984
Imprese	27.583

4.3.2 Customer satisfaction e customer loyalty

Per il secondo anno consecutivo, aderendo al progetto ABI, la Banca ha partecipato all'iniziativa riguardante l'analisi della clientela e la sua soddisfazione (customer satisfaction). L'indagine, ha lo scopo di rilevare il posizionamento dell'azienda, rispetto alla concorrenza ed al mercato. Risultati dettagliati sono riportati nella sezione 6 del documento.

L'evidenziazione dei gap che vengono rilevati esprimono la guida ideale per migliorare la qualità dei servizi e l'orientamento alla clientela. La comparazione delle indagini realizzate progressivamente, anno per anno, consentono, poi, di misurare con buona approssimazione i miglioramenti conseguiti nel posizionamento.

Dalle indagini sin qui compiute, la Banca appare ben percepita dal suo mercato, per professionalità e serietà; i lievi gap sull'innovazione che si sono evidenziati, hanno guidato la Banca verso i lavoratori precari ed extracomunitari (microcredito/ mutui), i giovani (conti on line), le imprese (family business).

Dall'indagine è emerso, infatti, che la clientela servita dalla Banca, esigente, competente e dinamica, ha un atteggiamento di fiducia nei confronti della propria banca principale ma anche di attesa nei confronti di quelle aree su cui ha percepito maggiori cambiamenti (offerta, personale).

La sfida per la Banca è dunque quella di consolidare alcune attività mantenendo alto il livello delle proprie performance grazie anche ad una clientela che si aspetta sempre di più; tale sfida è sempre più avvincente guardando il confronto con il territorio di riferimento che dimostra come anche gli altri competitor abbiano saputo tenere un ritmo di crescita elevato.

Per questo motivo la Banca ha l'obiettivo di continuare a tenere alto il livello di attenzione sul cliente senza perdere di vista la dimensione competitiva verso il proprio benchmark di riferimento.

Nel corso dell'anno sono state, inoltre, condotte numerose indagini aventi come obiettivo quello di monitorare i servizi di banca telematica e apportare delle modifiche ai servizi resi.

4.3.3 Reclami

Nell'anno sono pervenuti alla Banca 120 reclami così ripartiti:

n. reclami pervenuti	2006	2005	Variatz. %
Reclami tradizionali	109	208	- 48%
di cui Reclami su anatocismo	30	126	- 76%
Reclami SIM*	11	17	- 35%
di cui Reclami SIM per titoli in default	5	8	- 38%
Totale reclami	120	225	-47%

*SIM: servizi di intermediazione mobiliare

I dati riportati in tabella rilevano la sostanziale contrazione dei reclami in particolare di quelli per anatocismo e per titoli in default, fenomeni esplosi nel corso del 2004.

La Banca ha accolto 30 reclami pari al 40% circa del totale. In particolare:

- ✓ 1 reclamo SIM relativi ad emissione di titoli in default
- ✓ 2 reclami SIM - altri riguardante trading on line, negoziazione di azioni sociali
- ✓ 27 reclami tradizionali relativi a condizioni su conti correnti, commissioni fidi, canoni POS, commissioni su bonifici, polizza assicurazione, depositi a risparmio prescritti, deleghe di pagamento.

MOTIVO DEL RECLAMO									TOTALE 2006	TOTALE 2005	COMPOSIZIONE %
	CONDIZIONI	APPLICAZIONE CONDIZIONI	ESECUZIONE OPERAZIONI	DISFUNZ. APPARECCH. ATM e POS	ASPETTI ORGANIZZATIVI	COMUNICAZIONE INFORMAZIONE AL CLIENTE	MERITO DI CREDITO O SIMILI	PERSONALE ED ALTRO			
PRODOTTI E SERVIZI											
C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	1	43	20		-	1	2	-	67	152	55,83%
TITOLI (ESCLUSI PRODOTTI DI RISPARMIO GESTITO)	-	2	7		-	2		-	11	13	9,17%
FONDI COMUNI D'INVESTIMENTO MOBILIARE E ALTRI PRODOTTI INVESTIM.			-			1			1	1	0,83%
GESTIONI PATRIMONIALI MOBILIARI	-		-						-	3	0,00%
APERTURE DI CREDITO	2	5	9		-	1	4	-	21	26	17,50%
ASSEGNI			-					1	1	1	0,83%
EFFETTI/RIBA	-	1	-						1	1	0,83%
ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	-	-	11	2	-	-		-	13	10	10,83%
ALTRO		-	1		1	2	-	1	5	14	59,18%
TOTALE	3	51	48	2	1	7	6	2	120	221	100,00%

4.3.4 Politiche promozionali ed innovazione del servizio

La vocazione della Banca a soddisfare le esigenze della propria clientela orienta l'offerta verso la massima personalizzazione, specializzazione e flessibilità dei prodotti proposti al cliente con reti specialistiche. Elemento caratterizzante la qualità dei servizi è la conoscenza del territorio.

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

4.3.5 Offerta di nuovi prodotti e/o servizi, inclusi quelli socialmente responsabili

La Banca, nello svolgimento della sua attività di trasformazione del risparmio in investimenti attraverso la raccolta e l'impiego delle risorse finanziarie di imprese e privati, garantisce un utilizzo socialmente responsabile del denaro evitando di investire in imprese, enti, organizzazioni, Stati che sostengono settori quali armi, pornografia, fabbricazione o commercio di alcolici, tabacco ed altri prodotti lesivi della salute, la promozione e l'esercizio del gioco d'azzardo o che non rispettino le convenzioni internazionali in tema di sfruttamento del lavoro e sfruttamento minorile oppure non tengano conto dell'impatto ambientale delle attività svolte e non rispettino le norme sulla qualità dei prodotti e servizi offerti.

Con la legge 2 Agosto 2004, n.210, la normativa vigente ha reso obbligatorio per il costruttore di immobili il rilascio all'acquirente di una fideiussione/polizza fidejussoria d'importo corrispondente alle somme che il costruttore riscuote prima del trasferimento della proprietà. Per il tramite di una primaria compagnia assicurativa la Banca ha stipulato un accordo per poter prestare le coperture richieste ai costruttori; tale accordo, si estende anche alla copertura obbligatoria, "decennale postuma" che garantisce verso i danni di tipo strutturale del manufatto, nel decennio successivo la consegna ed alle coperture C.A.R. (rischi del costruttore ex ante la consegna dell'immobile), non obbligatorie ma offerte a pacchetto dalle compagnie.

E' stato raggiunto, inoltre, un accordo con primaria compagnia assicurativa per la copertura di tutte le forme tecniche di credito rivolto ai privati. Questa formula, opzionale, garantisce il cliente e la Banca sull'andamento dell'operazione anche in caso di impossibilità di rimborso da parte del debitore.

Il decreto Legge 4 luglio 2006, n.223 noto come "decreto Bersani", successivamente convertito nella Legge n.248 del 12.08.06, introduce numerose novità tra le quali, anche l'obbligo, a carico delle persone fisiche che esercitano arti o professioni e delle società o



associazioni fra artisti e professionisti, di tenere uno o più conti correnti bancari o postali sui quali far confluire, obbligatoriamente, le somme riscosse nell'esercizio dell'attività e dai quali sono effettuati i prelevamenti per il pagamento delle spese. Per rispondere alle esigenze dei professionisti, la Banca ha lanciato nel mese di ottobre il *conto Unico*, una piattaforma di servizi dedicati a chi svolge la libera professione ed offre, ad un costo estremamente contenuto: conto corrente personale; conto destinato all'attività professionale; servizio di accesso on line ai due conti correnti denominato "Digimpresa Light"; condizioni agevolate per i bonifici effettuati on line; carta pagobancomat gratuita per le spese personali.

Il conto prevede, inoltre, particolare agevolazione sul servizio di remote/home banking, chiamato Digimpresa Full Time, ovvero il sistema che permette l'inserimento, l'importazione e la gestione delle deleghe F24 anche cumulative.

Nell'anno 2006 il sistema bancario ha guardato con interesse crescente ai lavoratori extracomunitari. La Banca, già attiva nel 2005 su questo segmento di popolazione con il progetto *Everywhere*, ha ulteriormente sviluppato l'offerta aprendo sperimentalmente al microcredito e all'assistenza sanità supplementare (*Formula tre Bpp*).

4.3.6 Tutela della privacy

La Banca si impegna alla massima tutela, integrità e riservatezza dei dati sensibili acquisiti nello svolgimento dell'attività creditizia.

Al fine di contenere i rischi e tutelare il credito la Banca ha introdotto, in tema di credito al consumo l'obbligo di consegnare ai clienti una nuova informativa, appositamente predisposta dal Garante per la protezione dei dati personali, per il trattamento dei dati personali e nell'ambito del sistema di informazioni creditizie (SIC). L'aggiornamento di tale banca dati consente di consultare la posizione del cliente in occasione dell'istruttoria di un finanziamento e di valutare il merito creditizio e il suo livello di indebitamento e durante la vita del finanziamento di controllare il rischio di credito. Detti dati non possono essere utilizzati dalla Banca per finalità commerciali.

Nel 2006 è stata attivata, infine, la modalità di scambio telematico delle informazioni con l'Agenzia delle Entrate e la Guardia di Finanza, conformemente agli attuali obblighi di legge.

4.3.7 Garanzia di trasparenza nei contratti

L'adesione della Banca al progetto PattiChiari, promosso dall'associazione Bancaria Italiana, ha l'obiettivo di accrescere la trasparenza, comprensibilità e comparabilità dei servizi bancari.

Ad oggi la nostra Banca ha aderito alle prime otto iniziative varate dal consorzio e di seguito elencare:

	Certificati
FARO (Funzionamento ATM Rilevato on-line);	✓
Elenco delle obbligazioni a basso rischio/rendimento;	✓
Informazioni chiare su obbligazioni strutturate e subordinate;	✓
Conti correnti a confronto;	✓
Servizio Bancario di base;	✓
Tempi certi di disponibilità e non stornabilità delle somme versate con assegno;	✓
Criteri generali di valutazione della capacità di credito delle PMI;	✓
Tempi medi di risposta sul credito alla PMI.	✓

Enti di certificazione indipendenti controllano la realizzazione di ciascuna iniziativa e rilasciano il marchio di certificazione PattiChiari alle banche che rispettano pienamente le regole.

Per le iniziative implementate, la Banca ha ottenuto, la prima certificazione e la certificazione di mantenimento; per il futuro si propone di continuare con le consuete attività di verifica precertificativa e di audit.

Nel corso del 2006 il Consorzio ha varato altre due nuove iniziative:

Investimenti finanziari a confronto	Offre assistenza al cliente per comprendere al meglio le proprie esigenze d'investimento, rendendo più informata e consapevole la decisione di investire.
Tempi e costi di chiusura dei conti correnti (Cambio conto)	offre informazioni chiare, strumenti semplici e veloci per chiudere il conto corrente e trasferire i servizi su un nuovo conto



Relativamente alle nuove iniziative, l'orientamento della Banca è quello di aderire in tempi compatibili con gli impegni in atto su altri fronti.

Con l'emanazione da parte dell'ISVAP di una circolare avente ad oggetto "Disposizioni in materia di trasparenza dei contratti di assicurazione sulla vita", la banca è obbligata a consegnare al potenziale cliente un fascicolo Informativo che contiene anche l'indicazione del costo percentuale medio annuo che esprime sinteticamente tutti i costi che gravano sul contratto.

Le principali norme di trasparenza sono state pubblicate dalla Banca sul sito aziendale.

Anche nel corso del 2006, la Banca ha comunicato tempestivamente e puntualmente le variazioni contrattuali, come previsto dalla normativa sulla trasparenza bancaria. Sempre più attiva la partecipazione del personale di front office per fornire informazioni chiare e semplici sui costi dei prodotti e servizi.

4.3.8 Relazioni con associazioni dei consumatori

La Banca si relaziona con i rappresentanti di associazioni di consumatori al fine di perfezionare i servizi offerti e implementare comportamenti ispirati alla trasparenza nonché a garantire prodotti e servizi di qualità nei confronti dei clienti- consumatori.

Nel corso del 2006 la Banca non ha istaurato contenziosi e litigiosità con associazione di consumatori.

4.4 Banca Popolare Pugliese e Fornitori

4.4.1 Caratteristiche dei fornitori

La logica peseguita dalla Banca nella scelta dei fornitori è quella di conseguire livelli qualitativi, nella fornitura di beni e/o di servizi, coerenti con gli standard aziendali e con le esigenze della struttura.

Con riferimento alla localizzazione dei fornitori si conferma la tendenza ad avvalersi di aziende legale al territorio; escludendo i fornitori nazionali e specifiche esigenze occasionali, la totalità delle aziende che ha dotato la Banca di servizi/prodotti è formata da ditte locali risultate spesso anche clienti.

L'allestimento e la ristrutturazione di filiali, ovvero i lavori "chiavi in mano", sono affidati ai fornitori previa partecipazione a gare d'appalto.

E' in fase di realizzazione l'albo dei fornitori per una gestione più efficiente degli approvvigionamenti.

Caratteristiche etico-sociali dei fornitori della Banca

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

4.4.2 Politiche di gestione dei fornitori/outsourcing e consulenze

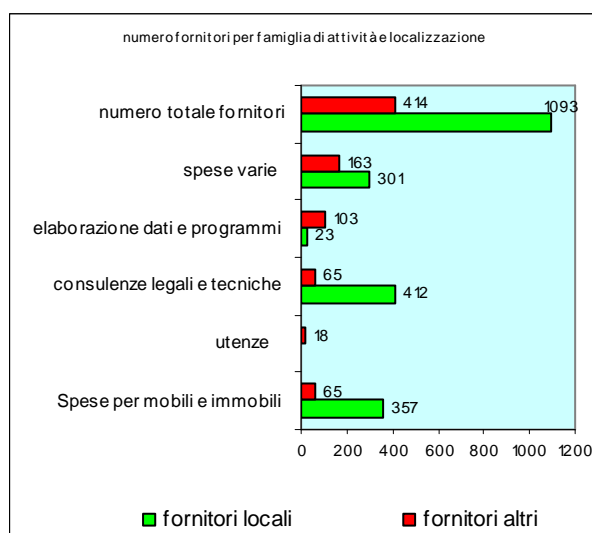
Nel corso degli anni, la Banca ha proceduto all'esternalizzazione di tutte le attività non rientranti nel core business. Per la fornitura di beni e servizi la Banca ha selezionato fornitori localizzati nel tessuto socio-economico del territorio di competenza quali aziende commerciali/artigianali e professionisti locali. In particolare, nel settore tecnico immobiliare le consulenze per la progettazione sono assegnate a tecnici esterni.

La tipologia dei fornitori non locali è caratterizzata, prevalentemente, da aziende di servizi (informatici, telecomunicazioni, energia elettrica) e di consulenza ad alto valore aggiunto.

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

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

Nel 2006 la Banca ha intrattenuto rapporti con **1.507 fornitori**, sostenendo costi per circa 35,5 milioni di euro, di cui circa 13 milioni di euro, pari al **37% del fatturato totale**, è riferito ad aziende del territorio di insediamento.



4.4.3 Supplier Satisfaction e supply chain

Le strategie aziendali relative agli approvvigionamenti privilegiano l'uso di strumenti e tecniche tese a raggiungere il miglior rapporto tra qualità e prezzo nel rispetto delle richieste provenienti dai fornitori in termini di trattamento, prezzi e modalità di pagamento.

La scelta della Banca di privilegiare le aziende locali deriva dalla maggiore competitività, in termini di prezzi, di quest'ultime rispetto alle aziende nazionali.

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

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

I fornitori della Banca che risultano in possesso di una certificazione di qualità nel 2006 sono indicati nella tabella riportata di seguito.

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

4.4.4 Comunicazione, sensibilizzazione ed informazione

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

Con i fornitori abituali si è cercato di instaurare un rapporto di collaborazione teso ad ottenere, in un processo bidirezionale, scambio reciproco di conoscenze e pieno rispetto delle normative vigenti.

4.4.5 Condizioni negoziali

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

- ✓ dei contratti collettivi di lavoro;
- ✓ delle scadenze;



- ✓ degli obblighi verso terzi;
- ✓ del livello di servizio richiesto;
- ✓ dei compensi pattuiti.

L'orientamento della Banca al rispetto e correttezza reciproci e alla trasparenza delle condizioni negoziali sono alla base dei rapporti con i fornitori. La Banca garantisce condizioni di pagamento a trenta giorni dalla data di emissione della fattura, salvo diversi accordi con i fornitori. Seguendo tale comportamento non si sono verificate, nel 2006, situazioni di contenzioso e litigiosità.

4.5 Banca e sistema finanziario, altre istituzioni e pubblica amministrazione

4.5.1 Rapporti con le altre banche, con le compagnie assicurative e con gli intermediari finanziari, le fondazioni, le autorità di vigilanza e monetaria

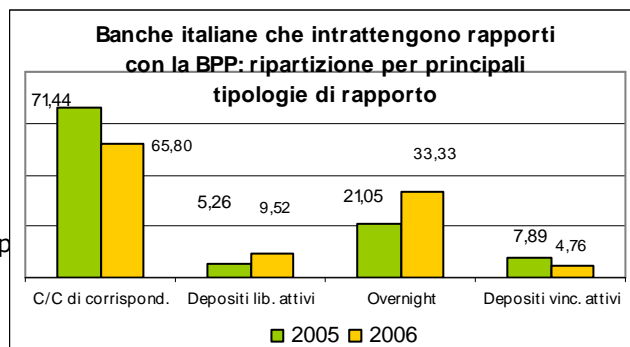
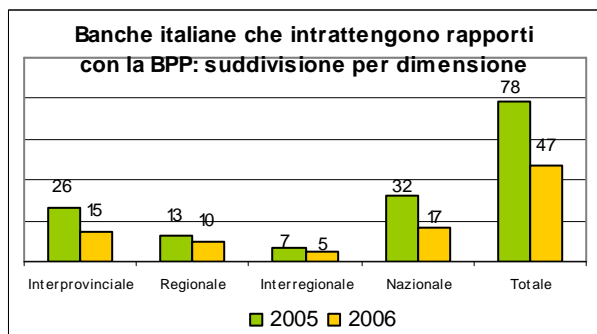
I rapporti collaborativi che la Banca intrattiene con altre istituzioni creditizie, al fine di ottimizzare i servizi offerti alla propria clientela e rispondere alle sue mutevoli esigenze, continuano ad essere imperniati su trasparenza e correttezza reciproche.

Sono state coinvolte, nel corso dell'anno 2006, 47 istituzioni creditizie nazionali e 21 estere.

Rapporti con Banche italiane

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

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



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

Inoltre, sono attivi rapporti con le principali banche d'affari internazionali per la realizzazione di operazioni finanziarie che interessano gli investimenti della Banca.

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

Compagnie assicurative e con gli intermediari finanziari

I partner assicurativi e finanziari accreditati della Banca sono stati:

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

Le autorità di vigilanza e monetaria

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

Nell'ultimo trimestre del 2006, la Banca, dopo cinque anni dalla precedente, è stata oggetto di visita ispettiva da parte della Banca d'Italia. L'ispezione, conclusa a metà dicembre, è durata circa tre mesi e ha visto impegnato il personale della struttura centrale per fornire la massima collaborazione. L'iter si è concluso a metà marzo 2007 con la presentazione al Consiglio delle risultanze della visita. La Banca farà tesoro delle osservazioni e delle raccomandazioni ricevute, che comunque non hanno fatto emergere criticità ritenute significative.

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

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

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

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

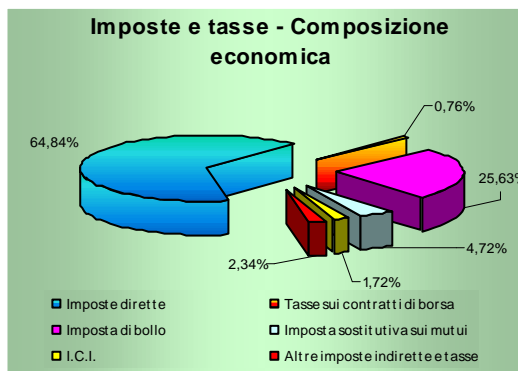
La Banca ha intrattenuto ottimi rapporti di collaborazione con l'Associazione Nazionale fra le Banche Popolari, valido partner per tutte le banche popolari nel formulare pareri e chiarimenti su problematiche di interesse comune e punto di riferimento nell'attività di rappresentanza di interessi e istanze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

4.5.2 Rapporti con Stato e autonomie locali e rapporti contrattuali con la pubblica amministrazione

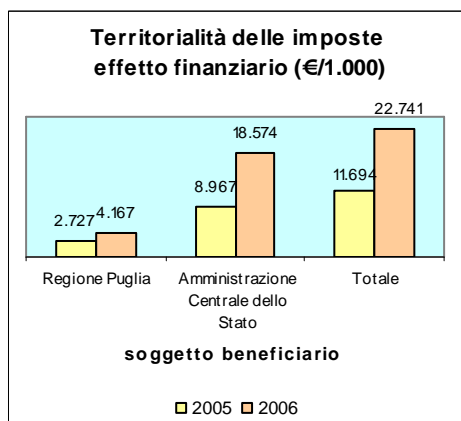
Stato e autonomie locali

Il processo di adozione dei principi contabili internazionali in Italia è disciplinato dal Decreto Legislativo n.38 del 28 febbraio 2005. La Banca ha redatto il bilancio dell'esercizio 2006 secondo i principi contabili internazionali (IAS/IFRS), applicati in tutta l'Unione Europea in virtù del regolamento (CE) n.1606/2002.

Il grafico che segue evidenzia la composizione economica delle imposte e tasse della Banca al 31 dicembre 2006.



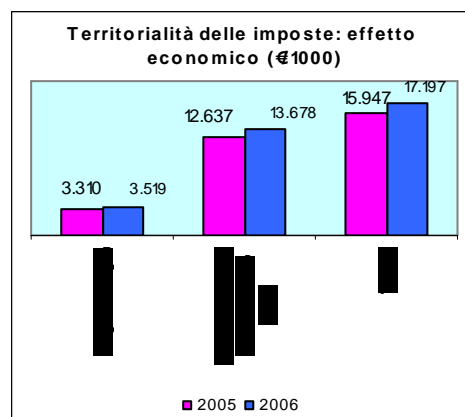
L'esborso finanziario del 2006 per il pagamento di imposte e tributi è stato pari a 22,74 milioni di euro, cui si sono aggiunti 17,39 milioni di euro per ritenute e imposte sostitutive operate e versate in qualità di sostituto d'imposta.



Esborso Finanziario (in migliaia di euro)	2005	2006
Imposte dirette	7.250	14.905
Tasse sui contratti di borsa	141	115
Imposta di bollo	3.361	5.993
Imposta sostitutiva sui mutui	456	814
I.C.I.	245	295
Imposte indirette e tasse	241	619
Totale	11.694	22.741

Con riferimento alla territorialità del soggetto beneficiario, il 18,32% delle imposte (dati finanziari) è andato a Enti locali della Puglia, mentre l'81,68% ad Amministrazioni Centrali dello Stato. Da un punto di vista economico le percentuali sono state, rispettivamente, il 20,46% e il 79,54%.

Effetto Economico migliaia di euro	(in	2005	2006
Imposte dirette		9.850	11.150
Tasse sui contratti di borsa		125	131
Imposta di bollo		4.441	4.407
Imposta sostitutiva sui mutui		900	811
I.C.I.		338	295
Altre imposte indirette e tasse		293	403
Totale		15.947	17.197



I servizi di tesoreria per conto degli Enti locali, in quest'ultimi anni, hanno subito frequenti modifiche operative sulla spinta di esigenze di finanza pubblica e di ricerca di elevati livelli di efficienza, trasparenza e controllo a supporto del processo in atto di riforma federalistica dello Stato.

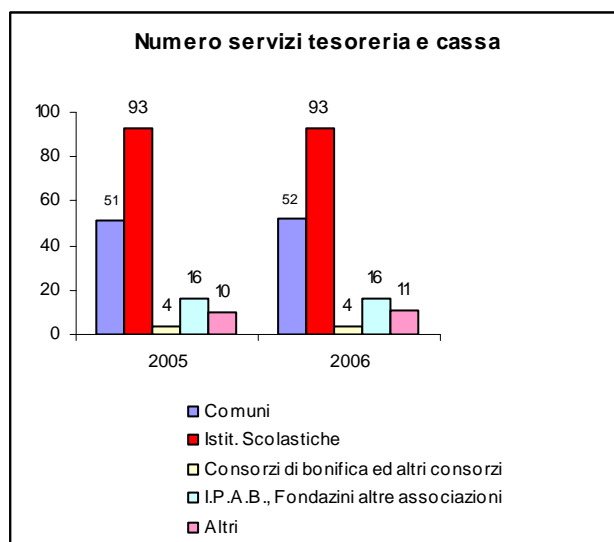
Sulla base di queste considerazioni, nel corso del 2006, la Banca ha attivato il nuovo Sistema Informativo delle operazioni degli Enti Pubblici (c.d. "SIOPE") che a regime consentirà di codificare uniformemente tutte le operazioni di riscossione e pagamento e rilevare, in tempo reale e per via telematica, le informazioni sui flussi di cassa di tutte le Amministrazioni pubbliche, imputandole alla diverse voci aggregate dei conti pubblici.

Il 2006, in particolare, è stato l'anno del perfezionamento del processo di interscambio telematico di dati tra tesoriere ed enti gestiti.

La qualità dei servizi offerti dalla Banca è confermata dall'incremento della quota di mercato servita. Come si evince dal grafico sottostante, il numero di servizi di tesoreria e cassa è passato da 174 del 2005 a 176 del 2006.

D'altro canto, negli ultimi anni è stata progressivamente realizzata un'opera di razionalizzazione del comparto, con l'obiettivo primario di realizzare riduzione di costi, miglioramento dell'efficienza, ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse umane operanti nello specifico settore.

Tale opera continuerà nel 2007 con opportune valutazioni sulle implementazioni procedurali da realizzare (è probabile l'avvio di test per l'adozione dell'Ordinativo Informatico) e con la verifica dei processi finalizzata all'acquisizione di certificazioni UNI EN ISO.



I rapporti con le Autorità Pubbliche sono stati improntati al dialogo e all'interazione. Nel 2006 la Banca non ha instaurato contenziosi fiscali e previdenziali.

Finanza agevolata

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

La Banca ha proseguito la collaborazione con lo Stato e con gli Enti Locali per il sostegno delle imprese del territorio.

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

Legge 488/92

- 63 domande di finanziamento presentate a Bpp
 - 21 sono state istruite
 - 42 sono state ritirate o sono risultate prive di requisiti
- per le 21 domande istruite:
 - 5 progetti sono stati finanziati

accordati sulle pratiche istruite da Bpp mutui ordinari per complessivi euro 13.900/mln

Por Puglia turismo

- 32 domande di finanziamento presentate a Bpp
 - 21 sono state istruite
 - 11 sono state ritirate o sono risultate prive di requisiti
- per le 21 domande istruite:
 - 11 progetti sono stati finanziati

accordati sulle pratiche istruite da Bpp mutui ordinari per complessivi euro 11.900/mln

In linea con le recenti indicazioni dell'Unione europea in tema di aiuti di stato diretti, la nuova normativa sugli incentivi spinge verso una riduzione del contributo in conto impianti (a fondo perduto) favorendo, nel contempo, un finanziamento a tasso agevolato erogato dalla cassa depositi e prestiti. Quest'ultimo, però, è subordinato alla concessione di un finanziamento bancario ordinario di pari importo.

Con riferimento al settore agrario ed artigiano le erogazioni effettuate dalla Banca nell'anno 2006 sono di seguito schematizzate:

Pratiche artigiane - anno 2006

Numero pratiche	193
Importo totale erogato	13.771.750

Pratiche agrarie - anno 2006

	Importo	numero pratiche
Prestiti di meccanizzazione agricola	249.094,00	8
Mutui agrari	570.000,00	2
Prestiti di soccorso	295.420,84	11
Prestiti di conduzione	4.811.450,00	134
	5.925.964,84	155

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

Nel corso del 2006 è proseguita l'attività di aggiornamento del Sistema dei Controlli Interni al fine di elevarne il grado di efficienza e di efficacia e mantenere il sistema costantemente allineato con le continue innovazioni introdotte dalle normative di legge e di Vigilanza.

Con riferimento ai controlli "in loco" e a distanza, numerose Filiali sono state sottoposte a visita ispettiva nei comparti "Rischi di Credito", "Controlli Tecnico Operativi" e "Intermediazione dei Valori Mobiliari"; per quest'ultimo comparto le visite hanno interessato anche le Funzioni Centrali.

Nel corso dell'anno, inoltre, coerentemente con quanto previsto dal Regolamento Interno, è stata posta particolare attenzione alla verifica della normativa interna prima della sua emanazione al fine di fornire pareri sui potenziali rischi connessi e di proporre soluzione.

Si è mantenuta su livelli di attenzione elevati l'attività di controllo sulla corretta applicazione delle norme vigenti in tema di "Trasparenza", "Anti-usura" e Tutela della Privacy", nonché alla verifica del rispetto della normativa "Antiriciclaggio", anche attraverso ulteriori approfondimenti delle valutazioni effettuate dalle filiali su operazioni "atipiche" della clientela, rilevate ed evidenziate dalle apposite procedure.

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

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

Secondo le indicazioni dei suddetti protocolli la Banca ha completato l'installazione di alcuni sistemi di sicurezza nella gestione del contante per prevenire le rapine.

Per contrastare il fenomeno delle frodi con carte di pagamento la Banca ha individuato una serie di misure tendenti a prevenire i tentativi di manomissione dei terminali con la collaborazione delle società fornitrici delle apparecchiature Pos: comunicazione tempestiva di ogni furto, tentativo o altro fattore di potenziale allarme verificatosi presso il punto vendita; controllo della regolarità degli interventi di manutenzione dei Pos da parte dei tecnici.

I tentativi di frode o manomissione vengono segnalati tempestivamente al presidio sicurezza monetica istituito presso la funzione Ispettorato e Controllo rischi. Tutto ciò in attesa che l'avvento della tecnologia a microcircuiti sulle carte fornisca un contributo decisivo alla prevenzione delle frodi.

Nell'anno 2006 è stata avviata, infine, la modalità di scambio telematico delle informazioni con l'Agenzia delle Entrate e la Guardia di Finanza, conformemente agli attuali obblighi di legge.

In tabella sono riportate le agevolazioni previste dalla normativa tributaria di cui ha usufruito la Banca nel corso del 2006:

Agevolazioni fiscali ricevute (€/000)		
Agevolazioni	importo deduzione	beneficio fiscale
Detassazione ai fini IRAP dei costi per il personale disabile	2.193	93
Detassazione ai fini IRAP Contratti di inserimento	141	6
Totale	2.334	99

4.5.4 Contenzioso e litigiosità

Non esistono casi di contenzioso e litigiosità da segnalare .

4.6 Banca Popolare Pugliese e Collettività

PERSONE

4.6.1 Politiche di intervento

L'attenzione nei confronti delle attività economiche, sociali e culturali nelle aree in cui opera la Banca anima lo spirito mutualistico connaturato alla forma giuridica di società cooperativa. La realtà territoriale rappresenta per la Banca un vero e proprio stakeholder oggetto di particolare attenzione proprio perché parte integrante della missione.

Gli interventi a sostegno della Collettività promosse dalla Banca nel corso dell'anno 2006 sono state classificate in tre categorie:

- ✓ liberalità con contributi a sostegno di associazioni che curano e prevengono malattie specifiche e danno assistenza
- ✓ investimenti per la collettività a sostegno di iniziative di formazione e informazione, con l'obiettivo di sensibilizzare i giovani alla tematiche sociali

- ✓ iniziative commerciali ad impatto sociale con iniziative a sostegno di iniziative a beneficio di individui deboli

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

Distribuzione del Valore Aggiunto della Collettività	Valori in migliaia di euro		
	2004	2005	2006
Beneficienza per destinazione utile d'esercizio	200	200	200
Liberalità esterne	733	748	538
TOTALE	933	948	738

4.6.2 Rapporti con associazioni e fondazioni

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

La Banca, inoltre, offre il proprio contributo ad associazioni locali impegnate in iniziative caritative e nella cura delle malattie e dell'handicap. Significativi i contributi per l'acquisto di specifiche apparecchiature sanitarie.

Interventi 2006

ANFAS Ass.Naz.Fam.Disab.Intell.e Re (Bari)
 Associazione Italiana Sclerosi Multipla (Bari)
 Unione Ital.Lotta Distrofia Muscolare (Bari)
 Comitato prov.le progetto Pet Tac (Brindisi)
 Lega Italiana Lotta Contro i Tumori (Brindisi)
 Gruppo Fratres (Carpignano Salentino)
 Associazione Italiana Donatori Organi (Collepasso)
 Associazione Leccese Donatori Vol.Sangue
 Unione Ass.Disabili Cronici ONLUS (Galatina)
 Associazione Volontari Ospedalieri (Galatina)
 Associazione Nazionale Tumori ONLUS (Grottaglie)
 Lega Italiana Lotta contro i Tumori (Lecce)
 Associazione Italiana Contro le Leucemie (Lecce)
 Croce Rossa Italiana Sez.Femm.Le (Lecce)
 Associazione Pugliese Stomizzati (Lecce)
 AUSL LE1 Coordin.Donazioni d'Organo (Lecce)
 Ente Naz.Protez.Assist.Sordomuti (Lecce)
 Associazione Nazionale Tumori (Lecce)
 Associazione Donatori Midollo Osseo (Lecce)
 Caritas Diocesana (Lecce)
 Lega Italiana Lotta Tumori (Melissano)
 Associazione Nazionale Tumori (Mesagne)
 Lega Contro i Tumori (Nardò)
 Associazione Naz.Mutilati Invalidi Civili (Racale)
 Assoc. Italiana Donatori Organi (Racale)
 Associazione Nazionale Tumori (San Pancrazio)
 Ass.Naz.Tumori M.Viti (Trani)
 Assoc.Casa Framiglia S.Francesco (Ugento)
 Lega Lotta contro i Tumori (Ugento)

4.6.3 Descrizione degli apporti diretti alla società

Solidarietà e territorio

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

CuoreAmico

Grazie al cuore dei salentini sono stati raccolti 339.556,68 euro. Grazie alla loro generosità, CuoreAmico, ha potuto ancora una volta, la sesta, raggiungere e superare l'obiettivo di questa edizione: 312.500 euro da devolvere a 38 bambini salentini, particolarmente bisognosi. Le somme eccedenti ovviamente sono disponibili e potranno essere utilizzate per risolvere altri casi.

Ancora una volta tutto il Salento ha risposto all'appello lanciato dai tre promotori di CuoreAmico (la Banca Popolare Pugliese, il Gruppo Aligros, il Gruppo Mixer Media) ed è stato così che associazioni, enti, scuole, aziende e cittadini si sono mobilitati per la raccolta di fondi.

In sei edizioni CuoreAmico ha aiutato 294 bambini, offrendo loro una speranza, migliorando la qualità della loro vita, tendendo una mano alle loro famiglie.

Cultura e territorio

Bpp Educational, il settore della Banca che promuove la cultura d'impresa, ha sviluppato nel corso dell'anno, uno specifico studio, in accordo con la facoltà di Economia dell'Università di Lecce, sul settore agro alimentare, con particolari approfondimenti dei settori: pastaio, enologico, oleario. Tale studio è stato presentato in tre diversi seminari destinati a studenti, studiosi ed addetti ai lavori.

BPP Educational è un progetto di formazione continua itinerante rivolto alle PMI pugliesi e ad altri attori economici locali nato su iniziativa della Banca Popolare Pugliese con l'obiettivo di informare e creare cultura su tematiche economico-aziendali, finanziarie, fiscali e legislative. Con i seminari dell'iniziativa BPP Educational si intende puntare sulla massima interattività tra esperti e partecipanti nell'intento di conciliare l'esigenza di trasferire nozioni e informazioni utili con l'illustrazione di casi concreti immediatamente confrontabili con le applicazioni quotidiane di chi lavora sul campo. La Banca, nel corso del 2006, ha organizzato, nell'ambito di tale iniziativa, due giornate di lavoro incentrate sul tema del **Family Business** per illustrare al pubblico il ruolo attuale della Banca nella gestione dell'impresa e della famiglia. I seminari sono stati strutturati di comune accordo con SDA Bocconi che ha elaborato i programmi e prestato la docenza.



Le giornate di studio sono state rivolte al personale addetto al corporate della Banca e, successivamente, ad un campione di clienti.

In chiusura delle diverse sessioni di studio, sono stati somministrati questionari per comprendere il perimetro operativo possibile, l'interesse della clientela e la fattibilità da parte della Banca. I lusinghieri risultati hanno indotto a pianificare una seconda edizione da realizzarsi all'inizio del 2007. Con questo passaggio, BPP Educational si propone come veicolo dell'innovazione dell'offerta corporate.

Con l'ausilio della Facoltà d'Ingegneria dell'Università degli Studi di Lecce e Confindustria - Sezione Costruttori Impianti ed Energia di Lecce la Banca ha organizzato un seminario gratuito "*Energia alternativa, pulita ed economica BPP*", per spiegare nel dettaglio tutti i vantaggi che privati, enti ed aziende possono trarre dall'adozione di impianti fotovoltaici. Il seminario si è svolto alla presenza di un rappresentante del Gestore del Sistema Elettrico (GRTN), ente incaricato di valutare, dare corso alle domande di ammissione al Conto Energia ed erogare i contributi previsti.

Si è svolto a Lecce un *Seminario di studi sulla cooperazione*, organizzato dalla Banca e dal corso di Economia aziendale nell'ambito del corso di Laurea in Economia e Finanza della Facoltà di Economia dell'Università di Lecce; partendo dai principi cooperativi quali principi propri e tipici delle banche popolari italiane Sono stati approfonditi alcuni aspetti della prossima riforma che potrebbe intaccare i capisaldi della cooperazione, modificando alla radice il mondo del credito cooperativo.

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

Una borsa di studio per l'assunzione di un nuovo medico oncologo da inserire nel reparto di oncologia dell'ospedale "Vito Fazzi" di Lecce è stata finanziata dalla Banca, nell'ambito del "*Progetto Accoglienza*" promosso dall'Associazione "Angela Serra".

Anche nel corso del 2006 la Banca ha realizzato e sostenuto numerosi interventi culturali: concerti, spettacoli, mostre.

Istruzione e giovani

Nel corso del 2006 sono stati attivati 35 stage formativi, in collaborazione con università e società organizzatrici di Master. L'istituto del tirocinio formativo si è consolidato presso la nostra azienda e le numerose richieste che pervengono da parte di studenti, società di Formazione e Master testimoniano l'importanza dello stage quale percorso formativo di particolare efficienza per l'inserimento nel mondo del lavoro.

Sport

Nel 2006, come di consueto, la Banca ha sostenuto numerosi eventi sportivi in funzione dell'importanza educativa dell'attività svolta.

Tra le numerose sponsorizzazioni di società sportive si menziona:

Sponsorizzazioni anno 2006
Campionato italiano ciclocross (Lecce gennaio 2006)
Stagione agonistica Volley (Galatone)
Torneo di calcio Centro universitario sportivo (Lecce)
Campionato pallavolo divisione femminile (Fasano)
Società sportiva pallavolo azzurra (Alessano)
Manifestazione motoristica V Classic Motor (Bitonto)
Campionato di calcio serie C1 2006/2007 (Martina)
Manifestazione mountain bike (Matino)
Campionato nazionale di pallavolo serie A2 2006/2007
Campionato basket Cras 2006/2007 (Taranto)
Campionato nazionale pallavolo maschile (Ugento)

4.6.4 Comunicazione e coinvolgimento della collettività

L'importanza strategica di diffondere il marchio ed i prodotti della Banca con mezzi d'informazione ha portato, nel 2006, ad una attenta programmazione, che ha coinvolto le principali emittenti televisive e radiofoniche locali.

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

AMBIENTE

4.6.6 Politiche di intervento e gestione degli aspetti ambientali

In coerenza con l'impegno di tutelare l'ambiente, la Banca combatte ogni forma di spreco e promuove attivamente il risparmio energetico e l'utilizzo di attrezzature e materiale di consumo a basso impatto ambientale.

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

Per un miglioramento del quadro ambientale delle filiali e delle altre unità organizzative coinvolte, tutti i materiali dismessi sono destinati alle discariche autorizzate (materiale cartaceo, cartucce toner esauste, nastri consunti, altri materiali utilizzati per la logistica interna, cartoni di archivio).

4.6.7 Impatti ambientali diretti

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

Consumi energia elettrica e termica	2004	2005	2006
Energia elettrica Kwh/anno	6.732.810	6.085.206	5.961.665
Energia elettrica Kwh/anno/n. addetti	8.353	7.550	7.480

Consumi acqua	2004	2005	2006
Consumo annuo acqua mc/anno	22.023	9.212	18.011
Consumo acqua pro capite mc/anno / n. addetti	27,34	11,43	22,60

Consumi carta	2004	2005	2006
Consumo totale carta Kg/anno	195.000	165.000	155.000
Consumo pro capite carta Kg/anno / n. addetti	242	205	194

Consumi cartucce inchiostrate e toner	2004	2005	2006
Cartucce inchistrate e toner: Consumo annuo Kg/anno	2.250	2.050	1.950
Cartucce inchistrate e toner: Consumo annuo Kg/anno / n. addetti	2,79	2,54	2,45

Consumi carburante auto aziendali	Esso	Eni	Totale
gasolio litri/anno	27.753	57.982	85.735
gasolio litri/anno/numero addetti	677	1.414	2.091
Benzina litri/anno	8.237	25.520	33.757
Benzina litri/anno/numero addetti	108	336	444



I dati evidenziano un contenuto utilizzo delle risorse da parte del personale.

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

4.6.8 Impatti ambientali indiretti

La firma del secondo decreto (6 febbraio 2006) che amplia e integra la precedente normativa del 2005 sugli incentivi per la realizzazione degli impianti fotovoltaici, ha istituito il cosiddetto conto energia.

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

Il Conto energia si compone di un meccanismo ad incentivazione in conto capitale, tramite la corresponsione di un contributo per l'investimento necessario a realizzare un impianto fotovoltaico, e un meccanismo di incentivazione che remunera l'energia prodotta dall'impianto;

Per aiutare ad affrontare i costi di realizzazione dell'impianto la Banca ha creato un prodotto denominato "Conto Energia Bpp" che prevede due formule di finanziamento attuate appositamente per agevolare l'utilizzo di questa nuova fonte di energia pulita e per favorire lo sviluppo di iniziative eco-compatibili. Possono beneficiare dell'incentivazione le persone fisiche e giuridiche, ivi inclusi i soggetti pubblici e i condomini. Per il segmento dei privati, la Banca oltre a proporre un finanziamento a condizioni di particolare favore, consente la diluizione del rimborso sino a 10 anni, tempo necessario per il recupero finanziario dell'investimento; il prodotto base previsto è un mutuo chirografario. Qualora il cliente opta per un finanziamento di importo e durata superiore, la Banca offre un mutuo con garanzia ipotecaria sino a 20 anni

Il meccanismo prevede una rata bimestrale che consente ai privati di pagare il finanziamento con l'accredito del contributo erogato dal GRTN (Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale) e con il risparmio relativo all'energia non pagata all'Enel.

L'interesse delle imprese (o, comunque, soggetti diversi dai privati consumatori) a realizzare impianti di produzione di energia è finalizzato sia alla realizzazione di impianti in grado di soddisfare le necessità di consumo elettrico sia a diventare un business aggiuntivo.

Per le imprese la Banca prevede l'accensione di un mutuo chirografario o ipotecario sino a 10 anni

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



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

BANCA E MEDIA

4.6.9 Qualificazione dei Media utilizzati

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

La Banca nel corso dell'anno è stata presente sui media per fornire tutte le informazioni necessarie a una costante trasparenza e comunicazione con gli stakeholder.

E' proseguita anche nel 2006 la collaborazione con le testate e le emittenti locali per la sponsorizzazione di eventi e manifestazioni tra cui si evidenziano: l'iniziativa CuoreAmico e la rubrica televisiva sul tema "Banca istruzioni per l'uso.

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

Presenza della Banca sui Media	
TV Locali	Quotidiani Locali
<p>Gruppo Norba (TeleNorba, TeleDue, TelePuglia, Radio Norba)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Passaggi pubblicitari 	<p>Quotidiano di Lecce e Gazzetta del Mezzogiorno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazioni di eventi quali l'apertura di filiali, convegni e selezioni di personale
<p>Gruppo Mixer Media Management (TeleRama, TeleSalento, Radio Rama)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sponsorizzazione dell'iniziativa "Cuore Amico" - Passaggi pubblicitari 	
<p>L'ATV</p> <ul style="list-style-type: none"> • Passaggi pubblicitari 	
<p>Canale8</p> <ul style="list-style-type: none"> - Passaggi pubblicitari - Rubrica "Banca Istruzioni per l'uso" 	

BANCA E COMUNITA' VIRTUALE

4.6.10 Caratteristiche dei contatti

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

Dalla tabella dei dati andamentali negli ultimi tre anni si osserva: il netto aumento delle operazioni eseguite in ambito Remote Banking (+30,10%); una netta crescita dell'utilizzo

dispositivo nel comparto Internet banking (+95,96%); un considerevole incremento dell'utilizzo del Trading on-line (+16,44%).

La situazione evidenzia, quindi, negli ultimi tre anni un incremento pari al **29,33%** delle operazioni dispositive effettuate tramite canale telematico.

Numero di operazioni <i>dispositive</i> registrate negli ultimi tre anni			
	2004	2005	2006
Remote banking (corporate banking interbancario)	235.172	262.425	305.981
Internet banking	22.452	33.850	43.998
Trading on line (Digiborsa <i>push</i> e <i>pull</i>)	19.924	24.035	23.201
TOTALE	288.545	320.310	373.180

<i>Innovazioni in ambito di virtual banking</i>
Attivazione Bankpass Esercente , POS virtuale che consente all' esercente di ricevere pagamenti on-line sicuri, via internet pur utilizzando (in maniera protetta) carte Pagobancomat e Carte di Credito;
Modifica <i>pricing</i> del Bonifico estero effettuabile tramite Remote banking, a costo ridotto rispetto al costo del bonifico effettuato presso lo sportello tradizionale;
Attivazione del Digimpresa Light con Servizio Pagamento F24 , il prodotto di Internet Banking, in modalità <i>Real Time</i> , dedicato alle aziende, a seguito dell' emanazione del decreto Bersani, è stato implementato con il servizio di pagamento deleghe F24.
Gestione Documentale on-line , per visualizzare e gestire tramite il servizio di <i>internet banking</i> gran parte dei documenti cartacei solitamente inviati alla clientela tramite canale postale.

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

4.6.11 Tutela della sicurezza delle operazioni di canali virtuali

Le azioni della Banca volte a garantire l'azione di sicurezza delle operazioni di "Virtual Banking" sono distinte per canale virtuale.

- **Remote banking:** realizzato secondo le specifiche ABI del Corporate Banking Interbancario, prevede sistemi di sicurezza basati su 5 livelli di password, ciascuna delle quali abilitanti a 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 2 livelli di password, ciascuna delle quali abilitanti a specifiche funzionalità, unitamente ad un sistema di crittografia per la codifica e decodifica di tutti i flussi in ricezione e spedizione;
- **Remote banking e Internet banking - Phishing:** diffusione tempestiva di virus o tentativi di truffa tramite messaggi in-box e tramite sito della Banca;
- **Remote banking e Internet banking - Token:** in fase di sperimentazione il dispositivo per la sicurezza che permette una ri-generazione di password ogni 5 minuti, volto ad agevolare il cliente nella gestione delle password immesse e a ridurre i rischi di attacco da parte di *hacker*.

A conferma dell'attenzione della Banca nel fornire procedure e servizi virtuali affidabili, si evidenzia la **totale assenza di contestazioni da parte della Clientela**, sia imprese che privati, su operazioni effettuate e poi respinte.

4.6.12 Sviluppo dei canali virtuali

L'accresciuta familiarità nell'utilizzo di Internet ha incrementato le aspettative della clientela (privati e imprese) di poter fruire di servizi informativi e dispositivi nell'operatività quotidiana.

Per venire incontro a queste esigenze, lo staff di Banca Telematica, (Customer Care Digibank e gli Agenti di Banca Telematica) in continua sinergia con le Filiali, propone uno "sportello virtuale", tramite i servizi di *Internet* e *Remote banking*, che costituisce una valida ed efficiente alternativa allo sportello tradizionale.

Le attività dello staff consistono, quindi, nell'individuare e proporre sempre più servizi gestibili da *Home banking* e, nel contempo, offrire relativa assistenza a partire dalla fase di pre-vendita dei prodotti all'installazione, accesso, *education*, e manutenzione, mettendo a disposizione del cliente un ausilio immediato on line.

La *tracciatura* del traffico di chiamate, in ingresso, del Customer Care Digibank ha permesso di registrare per il 2006 chiamate pari a **47.058**, di cui **39.779** inoltrate alle operatrici del Customer Care.

Il Customer Care fornisce, inoltre, assistenza tramite posta elettronica e richieste inserite sul sito Internet di Banca Popolare Pugliese.

<i>macro-aree di attività attribuite al Customer Care Digibank</i>
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 Agenti di Banca Telematica
post-vendita su servizi di accesso telematico
gestione reclami

4.6.13 Sensibilizzazione alla cultura dell'Information Technology

Il servizio offerto dal Customer Care e dagli Agenti di Banca Telematica è volto a sensibilizzare ed incrementare la cultura dell'Information technology fornendo un *concreto* supporto al cliente di Banca *virtuale*.

<i>Iniziative 2006 per la promozione dello sportello virtuale.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • monitoraggio delle aperture di conto corrente avvenute presso le filiali
<ul style="list-style-type: none"> • promozione tramite Agente di Banca telematica dei servizi di <i>Internet banking</i>;
<ul style="list-style-type: none"> • attività di benvenuto ed assistenza nel primo accesso per i nuovi clienti sottoscrittori di servizi telematici
<ul style="list-style-type: none"> • sollecito, con cadenza semestrale, tramite attività di <i>mailing</i> ai clienti sottoscrittori di contratti per i servizi <i>home banking</i> inutilizzati

Per il comparto Pos (Point of sale), è stata ideata un'indagine di *Customer satisfaction*, effettuata con cadenza semestrale, per monitorare il servizio offerto e la soddisfazione riscontrata dai clienti ed eventualmente apportare dei miglioramenti.

Da una indagine svolta su alcune operazioni bancarie (con addebito in conto) si evince che la clientela utilizza il canale telematico quasi quanto quello tradizionale (**44%**).

Nel dettaglio:

RAPPORTO TRA OPERATIVITA' CANALE TRADIZIONALE E TELEMATICO				
DESCRIZIONE	TRADIZIONALE	NON TRADIZIONALE		TOTALE
ORDINI SU TITOLI	13.206	24.930	65%	38.136
BONIFICI	114.934	99.062	46%	213.996
BONIFICI ESTERI	8.163	429	5%	8.592
PAGAMENTI RIBA	270.739	78.396	22%	349.135
PRESENTAZIONI RID -RIBA - MAV	43.728	155.614	78%	199.342
TOTALE	450.770	358.431	44%	809.201

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

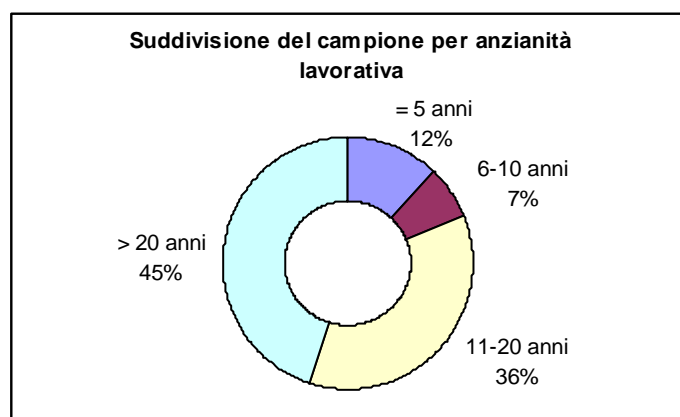
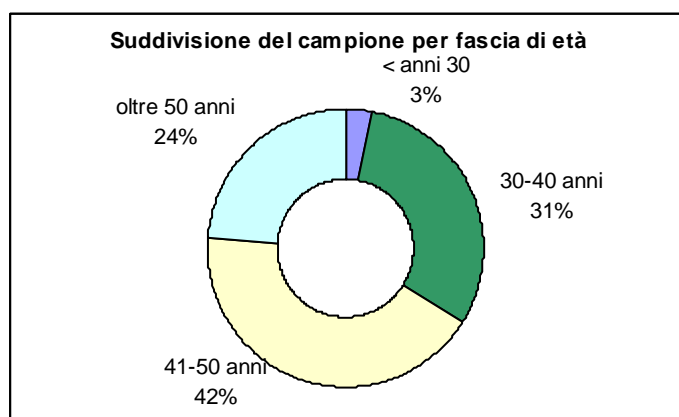
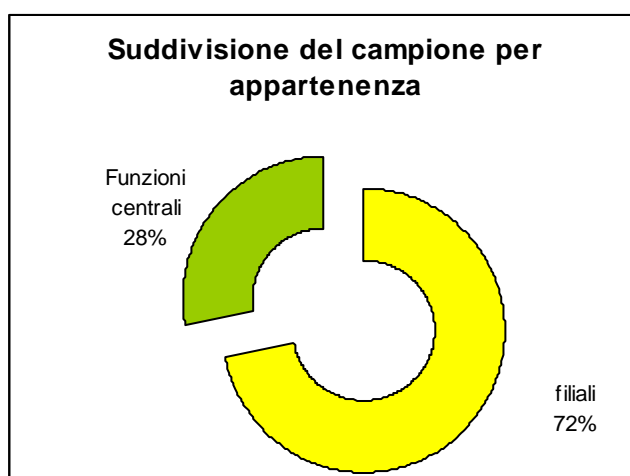
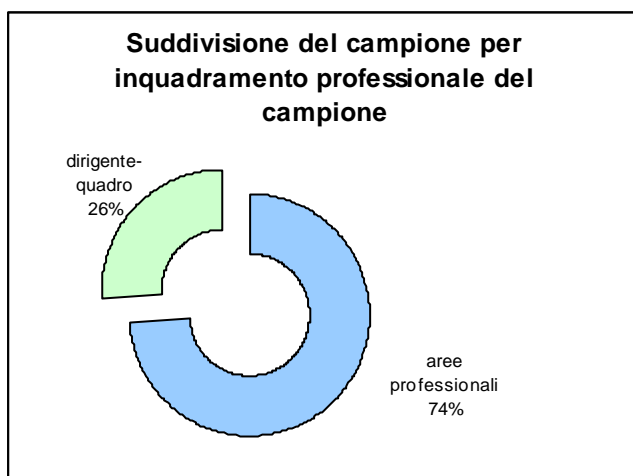
5. Rilevazione del consenso

5.1 Indagine di clima sui dipendenti bancari

L'indagine di clima è stata condotta nell'estate del 2006 presso la Banca utilizzando un questionario cartaceo distribuito a tutti i dipendenti.

Su un campione di 788 dipendenti invitati a partecipare all'indagine, 704 hanno completato il questionario, attestando il tasso di partecipazione al 93%.

Il campione è così composto:



Performance drivers

- 1) Allineamento agli obiettivi: interiorizzare la vision, i valori e gli obiettivi di BPP, perseguendo risultati ed adottando comportamenti coerenti nell'unita' di appartenenza
 - 2) Orientamento al cliente: dare priorità ai bisogni ed alle aspettative del cliente interno/esterno fornendo risposte adeguate
 - 3) Team Orientation: condividere obiettivi, responsabilità, attività, competenze con i componenti del proprio team e con gli altri team
 - 4) Iniziativa: mobilitare le proprie e le altrui risorse nel definire gli obiettivi e raggiungere risultati in linea con la vision e i valori aziendali
 - 5) Comunicazione: recepire e diffondere messaggi ed informazioni
 - 6) Risorse: gestire le risorse umane e tecniche a disposizione in modo da soddisfare con efficienza ed efficacia le esigenze dell'azienda
 - 7) Riconoscimenti e ricompense: utilizzare strumenti adeguati a riconoscere e rinforzare risultati e comportamenti in linea con gli obiettivi aziendali
-
- 8) Appartenenza: quanto le persone apprezzano il fatto di lavorare in BPP
 - 9) Innovazione: contribuire al cambiamento proponendo soluzioni innovative in grado di sfruttare al meglio le opportunità
 - 10) Ambiente: la qualità dell'ambiente fisico nel quale lavorano le persone
 - 11) Cultura: percezione dei comportamenti prevalenti nella gestione quotidiana della realtà aziendale
 - 12) Motivazione
 - 13) Processi e procedure: utilizzare sistemi, processi, e regole di funzionamento perseguendo un continuo miglioramento dell'output
 - 14) Strumenti: qualità degli strumenti messi a disposizione delle persone a supporto delle attività

L'immagine complessiva che emerge dall'indagine è quella di una comunità con forte senso di appartenenza e robusti legami di solidarietà e affettivi.



In questa prospettiva occorre sviluppare interventi in grado di rafforzare i rapporti tra le persone e le unità organizzative sottraendoli al rischio di distorsioni di percezioni e a conseguenti malintesi.

La percezione che i dipendenti hanno della Banca Popolare Pugliese è di **banca del territorio** che fa del consolidamento del rapporto con il mercato (64% dei rispondenti) il proprio punto di riferimento strategico e che ha un ruolo propulsivo per il territorio (57% dei rispondenti). La banca si dedica allo sviluppo dei canali distributivi (50%) e dei nuovi prodotti (48%); lo sviluppo di figure professionali specifiche si attesta al 42%. Le persone si impegnano (88%) per soddisfare i clienti; 3 su 4 sono convinte di riuscirci. Anche ai capi vengono attribuite buone performance: il 53% dichiara che il capo conosce i bisogni dei clienti,. Tuttavia emerge la necessità di migliorare la capacità di innovare le soluzioni di lavoro (solo il 22% valuta positivamente questo aspetto).

Con riferimento al rapporto tra la banca e la persona, l'81% dei rispondenti considera la Banca **propria** e cerca di fare cose utili per essa (85%).

Il 45% dei dipendenti svolge serenamente il suo lavoro (45%) e ricopre un ruolo in linea con le sue caratteristiche e alle sue aspirazioni (48%). Il 57% dei dipendenti consiglierebbe ad un amico di lavorare in BPP, anche perché ci si può esprimere liberamente (uno su due e solo il 16% dice di no) ma occorre migliorare la capacità di coniugare esigenze aziendali e personali dei collaboratori (27%).

5.2 Analisi di customer satisfaction sulla clientela

Per il secondo anno consecutivo, aderendo al progetto ABI, la Banca ha partecipato all'iniziativa riguardante l'analisi della clientela e la sua soddisfazione (customer satisfaction). L'indagine è stata svolta in collaborazione con Eurisko, su un campione di circa 300 clienti della Banca stratificati per i principali parametri sociodemografici (provincia, sesso, età).

Di seguito il profilo sociodemografico dei clienti della Banca, a confronto con il profilo dei bancarizzati sul territorio nazionale e nella macroarea di riferimento.

	BANCA POPOLARE PUGLIESE	ITALIA	SUD E ISOLE
ETÀ			
18/34 ANNI	20	26	23
35/44 ANNI	24	23	28
45/54 ANNI	22	22	25
55/74 ANNI	34	29	24
TITOLO DI STUDIO			
ELEMENTARE/MEDIA INFERIORE	56	62	62
MEDIA SUPERIORE	33	29	29
LAUREA	11	9	9
PROFESSIONE			
LAVORATORI AUTONOMI	16	18	23
LAVORATORI DIPENDENTI	41	43	39
ALTRE POSIZIONI PROFESSIONALI	43	39	38

Principali customer index: PROFILO E COMPORTAMENTI (Valori%)

	2005	2006		
	BANCA POPOLARE PUGLIESE	BANCA POPOLARE PUGLIESE	ITALIA	SUD E ISOLE
QUALITÀ DELLA CLIENTELA				
CUSTOMER PROFILE				
Risorse culturali (laureati)	11	11	9	9
CONTESTO COMPETITIVO				
COMPETIZIONE				
Utilizzano istituzioni extrabancarie (BancoPosta, ING, banche reti...)	12	14	19	19
CROSS SELLING su 21 prodotti (numero minimo stimabile)	4.2 (2.7 con Banca princ.)	4.8 (3.2 con Banca princ.)	n. r.	n. r.
LA BANCA PRINCIPALE				
MIX DI CANALE				
Usano solo canali fisici	35	28	21	28
Usano solo canali a distanza	10	12	12	15
Usano entrambi	38	50	61	45
PRESENZA DI UN REFERENTE ALL'INTERNO DELLA BANCA	52	72	78	77
ATTIVITÀ COMMERCIALE DELLA DOMANDA E "SHOPPING" DELLA OFFERTA (ultimi 12 mesi)				
Ricordano l'offerta di nuovi prodotti banca princ.	29	31	n. r.	n. r.
Hanno chiesto informazioni alla concorrenza	9	13	n. r.	n. r.

I principali risultati relativi al clima relazionale, espressi in termini di customer index (da 0 a 100) sono di seguito riportati.

	2005	2006		
	BANCA POPOLARE PUGLIESE	BANCA POPOLARE PUGLIESE	ITALIA	SUD E ISOLE
MARKETING RELAZIONALE				
BRAND IMAGE (voti 7+8)				
Fiducia	73	66	63	61
Mantenimento del patto	65	64	61	56
Orientamento al cliente	58	53	53	47
Innovatività	51	48	48	50
Attenzione all'etica	62	58	54	58
CUSTOMER SATISFACTION (voti 7+8)				
Ambiente di agenzia*	66	67	59	59
Gestione affluenza/affollamento*	56	54	58	55
Sportello bancomat/ATM*	71	68	n. r.	n. r.
Personale di front line	78	79	68	67
Referente*	81	79	72	68
Informazioni sul conto	63	56	51	57
Qualità del servizio	70	65	65	65
↳ efficienza	67	64	62	61
Qualità dell'offerta	58	55	49	40
Rapporto costi/benefici	34	31	26	24
Soddisfazione complessiva (voti 7+8)	61	55	51	48
Insoddisfazione complessiva (voti 3+4+5)	12	13	18	15

A fronte di alcuni cambiamenti strutturali nella relazione con la clientela, la Banca sembra essere riuscita a mantenere un clima relazionale sostanzialmente allineato a quello (molto favorevole) di un anno fa. In particolare, i clienti più esigenti, competenti e dinamici, hanno in qualche modo mantenuto la propria posizione nei confronti della Banca, mostrando un atteggiamento di fiducia ma anche di attesa.

La Banca Popolare Pugliese è quindi la Banca che cresce per una clientela che cresce.

Da notare, infine, che la Banca mantiene un livello percepito di attenzione all'etica, pari a 58, che è superiore al dato nazionale 54 ed in linea con quello del sud.

6. Proposta di miglioramento

Alla luce dei risultati del 2006 e della rilevazione del consenso, la Banca ha rimodulato gli impegni di miglioramento, prevedendo alcune novità ritenute utili per rafforzare il processo di gestione responsabile per lo sviluppo sostenibile.

Performance	Impegni di miglioramento (in rosso le novità rispetto al bilancio sociale 2005)
Profitto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento del tasso di crescita degli impieghi 2. Controllo dei costi e tenuta della redditività 3. Crescita del margine di interesse rispetto al risultato del 2005
Persone	<ol style="list-style-type: none"> 4. Rafforzamento del Codice Etico 5. Maggiore attenzione alla trasparenza nei rapporti con i clienti 6. Costituzione di un comitato di gestione responsabile per lo sviluppo sostenibile; 7. Adeguata ponderazione nel budget aziendale degli obiettivi aventi carattere "Sociale"; 8. Maggiore coinvolgimento dei dipendenti nella gestione responsabile attraverso interventi di formazione e comunicazione 9. Maggiore sicurezza dei prodotti telematici e assistenza tecnica efficiente 10. Maggiore visibilità all'esterno 11. Interventi a favore dei soci 12. Maggiore sensibilità alle esigenze del territorio 13. Partecipazione ad ulteriori cantieri del progetto "Patti Chiari" 14. Implementazione di strumenti destinati a fasce deboli della popolazione (prodotti assicurativi di tipo previdenziale a basso costo per coperture sanitarie, mutui o credito per cittadini dall'impiego precario)

	<ul style="list-style-type: none"> 15. Implementazione dei servizi telematici agli enti locali e pubbliche amministrazioni 16. miglior sfruttamento dei canali innovativi 17. migliore gestione delle potenzialità dei mercatini più recente insediamento 18. attenzione al mercato del Small Business e dei privati 19. velocizzazione del processo di erogazione del credito 20. ascolto e dialogo con investitori e clienti 21. comunicazione di informazioni trasparenti ed accessibili 22. aumento della presenza sul territorio 23. linee guida per i sistemi incentivanti della rete distributiva 24. sensibilizzazione dei dipendenti su tematiche di risparmio energetico 25. implementazione di strumenti web per la raccolta dei dati sui fornitori 26. incremento delle iniziative di solidarietà
<p>Ambiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Monitoraggio dei consumi di beni a forte impatto ambientale 2. Rafforzamento delle certificazioni ambientali tra i criteri di scelta dei fornitori

Questionario di valutazione del Bilancio Sociale 2006

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

A quale categoria di “interlocutori sociali” appartiene?

Socio	Cliente	Dipendente	Enti Istituzionali	Fornitore	Altro
-------	---------	------------	--------------------	-----------	-------

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

Rendiconto degli impegni con gli stakeholder	Identità aziendale	Rendiconto stakeholder	Relazione di scambio sociale	Proposta di miglioramento
--	--------------------	------------------------	------------------------------	---------------------------

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

Valori aziendali	Comportamento della Banca				
	1 per niente	2	3	4	5 molto
Tutela e rispetto della persona					
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					



<p style="text-align: center;">BANCA POPOLARE PUGLIESE Soc. Coop. per Azioni BILANCIO SOCIALE 2006</p>
--

Supervisione

Direttore Generale

Coordinamento

Amministrazione

Funzioni coinvolte

Approvvigionamenti e Servizi Generali

Contabilità e Segnalazioni

Crediti

Digibank

Ispettorato e Controllo Rischi

Legale

Marketing

Personale

Pianificazione e Controllo di Gestione

Segreteria Generale

Tesoreria Enti

Grafica

Amministrazione