

# Bilancio Sociale 2004

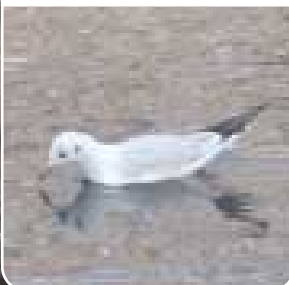
pag.  
**31** I SOCI



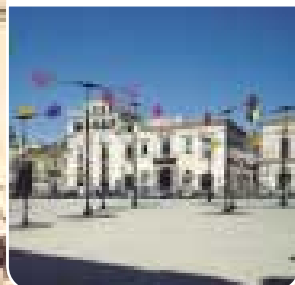
pag.  
**43** LA COMUNICAZIONE  
CON LA CLIENTELA



pag.  
**73** LA RELAZIONE  
AMBIENTALE



pag.  
**79** LA FONDAZIONE GRUPPO  
CREDITO VALTELLINESE



# Bilancio Sociale

---

Introduzione Pag. 4

Lettera del Presidente Pag. 5

L'identità del Gruppo Pag. 7

Il Valore Aggiunto e la sua distribuzione Pag. 23

Le relazioni di scambio sociale Pag. 29

La relazione ambientale Pag. 73

La Fondazione Gruppo Credito Valtellinese Pag. 79

Le linee programmatiche e gli obiettivi di miglioramento Pag. 89

Il sistema di rilevazione Pag. 93

pag.  
7



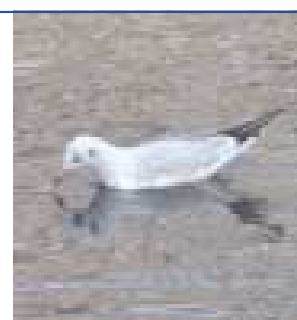
L'IDENTITÀ DEL GRUPPO

pag.  
29



LE RELAZIONI DI SCAMBIO SOCIALE

pag.  
73



LA RELAZIONE AMBIENTALE

pag.  
79



LA FONDAZIONE GRUPPO CREDITO VALTELLINESE

Sono passati dieci anni da quando il Gruppo Credito Valtellinese ha iniziato a redigere, primo in Italia nel settore creditizio, il Bilancio Sociale.

Un documento che ha assunto negli anni un ruolo fondamentale tra gli strumenti di comunicazione della Banca, rappresentando in modo chiaro e semplice le complesse interrelazioni intervenute tra l'Azienda, il mercato e la realtà sociale.

Il Bilancio Sociale esprime dunque in una unica soluzione la concezione dell'attività di impresa del Gruppo Credito Valtellinese, caratterizzata dall'attenzione al territorio

e alla collettività, e la vocazione della Banca ad una comunicazione nel segno della trasparenza, intravedendo, come elemento qualificante le relazioni con i propri stakeholders, non solo il "saper fare, ma anche il comunicare quanto si fa".

Il presente Bilancio, alla cui redazione hanno partecipato diverse funzioni aziendali, è strutturato nei seguenti capitoli:

- il primo capitolo, "L'identità del Gruppo", offre una panoramica sulla storia, il sistema di valori e la mission della Banca, con una particolare attenzione al piano strategico, al

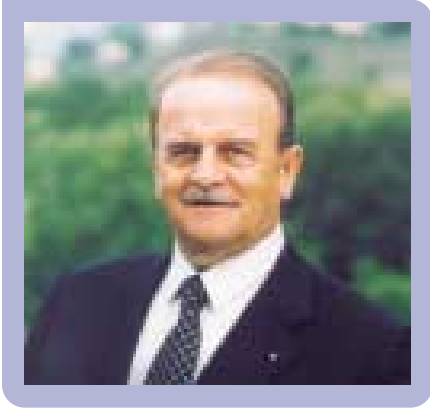
modello organizzativo e all'assetto istituzionale del Gruppo.

- Il secondo capitolo, "Il valore aggiunto e la sua distribuzione", si focalizza sulla produzione di ricchezza generata dalla Banca e sulla relativa distribuzione ai portatori di interesse.
- Il terzo capitolo, "Le relazioni di scambio sociale", si sofferma in modo dettagliato sulle interrelazioni che la Banca intrattiene con i propri Stakeholder: Soci, Clienti, Dipendenti, Fornitori, Istituzioni, Autonomie locali e Collettività in senso più generale.
- Il quarto capitolo, "La relazione ambientale", è incentrato sull'impatto e sugli effetti indotti dall'attività aziendale sull'ambiente, in termini di consumi (elettricità, acqua, trasporti, carta) e di razionalizzazione degli stessi.
- Il quinto capitolo, "La Fondazione Gruppo Credito Valtellinese", illustra le principali iniziative promosse dalla omonima Fondazione in campo sociale, culturale e benefico.
- Nel sesto capitolo, "Le linee programmatiche e gli obiettivi di miglioramento" vengono illustrate le attività svolte dal Gruppo nel 2004 e gli obiettivi che intende perseguire nel 2005, in linea con uno sviluppo socialmente sostenibile.
- L'ultimo capitolo, "Il sistema di rilevazione", contiene l'attestazione di verifica dei dati da parte della società di revisione e l'illustrazione dei risultati dei questionari relativi al bilancio sociale 2003.

Anche in questa edizione del Bilancio Sociale, al fine di ottenere utili indicazioni e suggerimenti da parte dei lettori, è presente un apposito questionario valutativo.



Sondrio, foto storica di Piazza Quadrivio e Palazzo Sertoli.



Fin dal 1908 il Credito Valtellinese opera in conformità ai principi della sussidiarietà, solidarietà e sostenibilità, coniugando il perseguimento del profitto con la valorizzazione e lo sviluppo socio-economico dei territori d'insediamento.

Nel far propri i principi enunciati, il Gruppo ha sempre riconosciuto come valore fondamentale la centralità dell'uomo in tutte le relazioni: Soci, Clienti, Collaboratori, Fornitori ed Interlocutori sociali.

Seguendo questa logica di pensiero, nel 1995 è stato redatto il primo Bilancio Sociale quale mezzo interattivo di comunicazione d'impresa, creando un rapporto aperto con il mercato e la realtà sociale.

Il Bilancio Sociale ha fornito, nell'arco dei suoi 10 anni di vita, e continua a fornire, tutti gli elementi e le informazioni sull'attività del Gruppo a sostegno della Collettività e del territorio.

Una sezione specifica è dedicata all'operato della Fondazione che, quale centro di competenza di Gruppo per il settore no profit, ha ottenuto nel corso del 2004 la certificazione in base alla norma SA 8000, primo standard diffuso a livello internazionale per la responsabilità sociale.

Attraverso quest'ultima il Gruppo è impegnato anche nell'attività di orientamento e formazione dei giovani. A tal scopo sono stati creati due centri di

## La solidarietà globale

orientamento atti a supportare i giovani nella scelta delle facoltà universitarie o dei percorsi formativi professionali.

Questa attività, propedeutica all'ingresso nel mondo del lavoro, si affianca all'impegno diretto e costante del Gruppo a favore dell'occupazione. Il capitale umano è una componente inscindibile della crescita aziendale ed in quanto tale riveste un ruolo di assoluta centralità per il conseguimento degli obiettivi.

L'espansione dimensionale ed il potenziamento delle imprese, sia appartenenti direttamente al nostro Gruppo che da esso sostenute finanziariamente, favoriscono, oltre alla produzione della ricchezza, anche l'ingresso di nuove risorse nel mondo del lavoro.

Per questo, perseguire la qualità, l'efficienza, la redditività costituisce l'impegno centrale del nostro operare.

La costante attenzione al sociale induce poi ad alcune riflessioni sulla solidarietà e sulla responsabilità sociale dettate dalla grave catastrofe naturale che ha sconvolto il sud-est asiatico sul finire del 2004.

Il processo di globalizzazione in atto, che spazia dall'economia alla comunicazione, amplia il concetto di mondo, inteso come realtà quotidiana, oltre i confini di nazioni e continenti. L'umanità forma un'unica famiglia, pur eterogenea, articolata in duecento paesi e seimila lingue ed è accomunata non solo dal sapere ma anche dal fare e dal dovere.

La diversa percezione

delle distanze rende oggi vicini individui distanti migliaia di chilometri, modifica il concetto di prossimità e si riflette sui concetti di solidarietà e responsabilità sociale. Questi ultimi assumono una connotazione globale e influenzano le scelte quotidiane per permettere lo sviluppo sostenibile non più solo nostro ma di tutti.

Pertanto, il processo in atto impone un cambio di prospettiva a 360 gradi in tutti i settori, dal sociale all'economico, al finanziario.

Il Credito Valtellinese ha coniugato localismo e globalizzazione attraverso il paradigma dell'impresa a rete consentendo ad ogni società del Gruppo di mantenere la propria identità locale partecipando ad un progetto di sviluppo su scala nazionale.

Nella consapevolezza che i valori di fondo del credito popolare possono e devono continuare ad esistere e diffondersi, proseguiamo sia nel nostro impegno di responsabilità sociale che di solidarietà.

*Giovanni De Censi*

*Presidente del Credito Valtellinese*



Sondrio. Immagine attuale di Palazzo Sertoli, sede della Direzione Generale del Credito Valtellinese.



Basilica della Madonna di Tirano (Sondrio). Nel 2004 si è celebrato il Cinquecentenario dell'apparizione della Madonna.

# CAPITOLO 1 - L'IDENTITÀ DEL GRUPPO



- █ L'identità del Gruppo ed il contesto di riferimento
- █ La storia del Gruppo
- █ I Valori del Gruppo
- █ Il Sistema dei Valori del Gruppo
- █ La declinazione dei Valori in principi e linee guida
- █ La Missione
- █ Il Piano Strategico
- █ Il modello organizzativo del Gruppo: l'impresa a rete
- █ L'assetto istituzionale ed organizzativo
- █ Il Gruppo e la rete territoriale
- █ La corporate governance
- █ Il Codice Comportamentale
- █ I Sistemi di gestione del processo



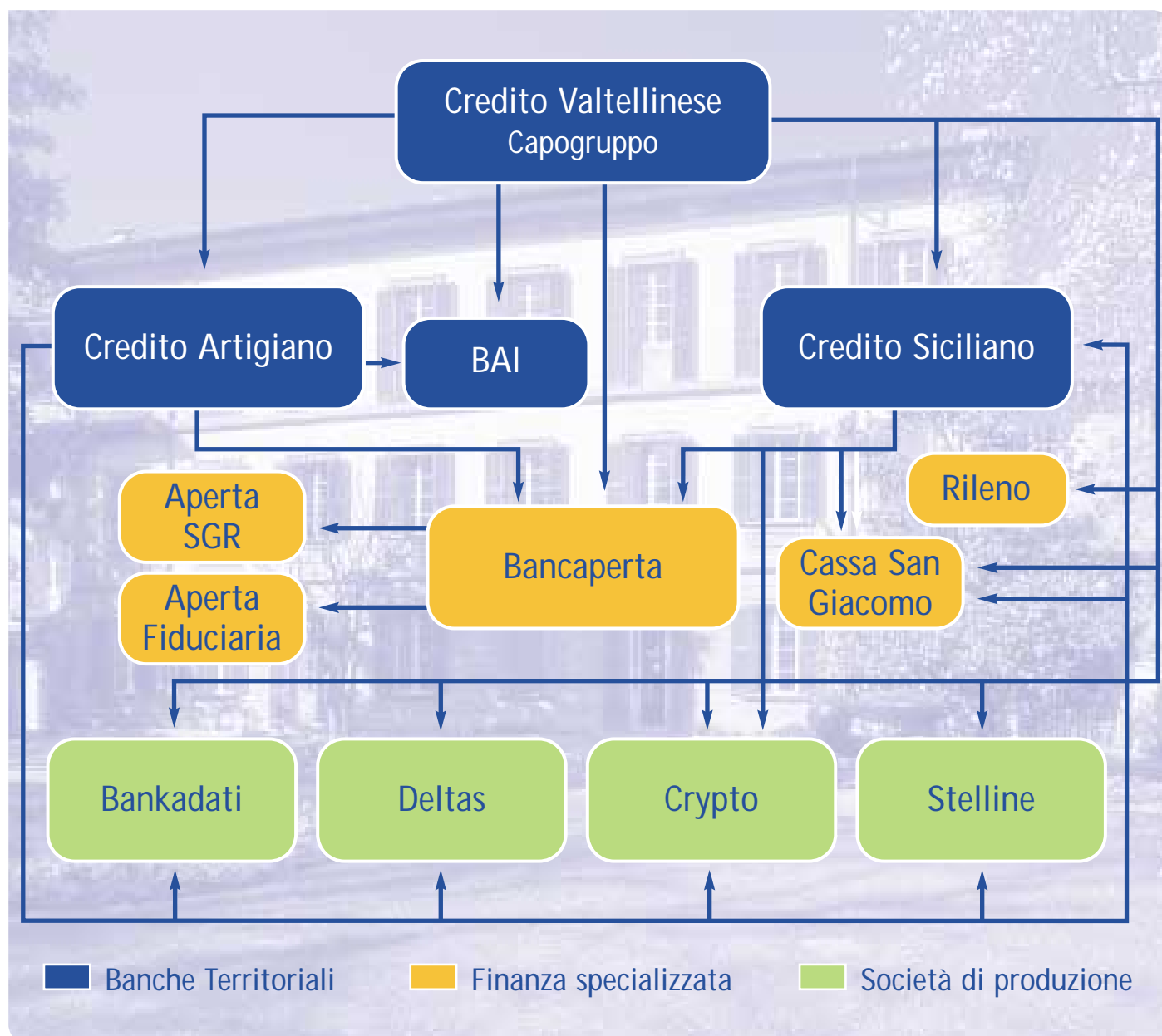
## L'identità del Gruppo ed il contesto di riferimento

Oggi il Gruppo Credito Valtellinese opera sul mercato italiano attraverso quattro banche territoriali – Credito Valtellinese, Credito Artigiano, Credito Siciliano e Banca dell'Artigianato e dell'Industria - cinque società attive nell'area della finanza specializzata (Bancaperta, Cassa San Giacomo, Rileno, Aperta Fiduciaria, Aperta SGR) e quattro società di produzione (Deltas, Bankadati Ser-

vizi Informatici, Crypto e Stelline Servizi Immobiliari) capaci di offrire servizi, in un'ottica di sinergie ed economie di scala, a tutte le società del Gruppo.

L'attività delle banche locali è ispirata ai valori del credito popolare ed è orientata prevalentemente a favore delle famiglie, degli artigiani, dei professionisti e delle piccole e medie imprese attraverso la promozione sociale ed

economica del territorio di riferimento. Il forte radicamento territoriale si è coniugato ad una forte attenzione all'innovazione. Elementi indispensabili per un Gruppo solido e dinamico, teso al cambiamento per rispondere al meglio alle mutevoli esigenze della clientela, sempre in modo coerente con le proprie tradizioni.





## La storia del Gruppo

L'origine del Gruppo Credito Valtellinese risale al 12 luglio 1908, giorno in cui nasce la Banca Piccolo Credito Valtellinese, banca popolare cooperativa.

Ripercorriamo per brevi tappe l'evoluzione che ha portato alla trasformazione del Credito Valtellinese da piccola banca locale a Gruppo bancario presente in 5 regioni con 327 sportelli.

### 1908-1980

La Banca realizza le prime acquisizioni (nel 1937 Banca della Valtellina, Banco Fagioli di Chiavenna nel 1939) ed estende la rete territoriale nell'ambito della Provincia di Sondrio.

### 1981

Nel 1981 viene acquisita Technoleasing Italiana, società di leasing che nel 1997, a seguito di un significativo cambiamento della normativa dell'attività bancaria, viene trasformata in Bancaperta, banca specializzata nel presidio delle funzioni nei settori della banca virtuale, della finanza, della bancassicurazione. Sempre nel 1981, le azioni della Banca Piccolo Credito Valtellinese vengono quotate al mercato ristretto della Borsa di Milano.

### 1982

Nel 1982, con lo scopo di assicurare al Gruppo un efficace supporto nell'area tecnologica, viene fondata Bankadati Servizi Informatici.

### 1983

Nel 1983 viene costituita Stelline Servizi Immobiliari il cui ruolo è la gestione del patrimonio immobiliare del Gruppo, la progettazione e la realizzazione delle sedi e delle dipendenze.

### 1984

Nel 1984 nasce Deltas, società inizialmente attiva nel settore della formazione delle risorse umane e della consulenza manageriale. Oggi, a seguito dell'allargamento del Gruppo, Deltas è preposta a svolgere compiti di coordinamento e controllo del disegno imprenditoriale unitario del Gruppo, oltre a servizi di corporate center.

### 1994

Il titolo del Credito Valtellinese è quotato al listino principale della Borsa di Milano.

### 1995

A partire dal 1995 il Gruppo accelera il processo di espansione territoriale attraverso l'acquisto di banche locali.

In questo anno avviene l'acquisizione del Credito Artigiano, fondato a Milano nel 1946 da Giuseppe Vismara, d'intesa con il Cardinale Ildefonso Schuster, con il fine di contribuire attivamente alla ricostruzione del Paese e dare impulso allo sviluppo delle piccole e medie imprese.

### 1998

Nel 1998 entrano nel Gruppo: la Banca Popolare Santa Venera, sorta nel 1908 ad Acireale come Cassa Operaia dedita a finanziare le classi più disagiate e a combattere l'usura; la Banca Popolare di



Sondrio. Veduta panoramica.



Milano. Galleria Vittorio Emanuele II.



Roma. Via della Conciliazione.

Rho, che a sua volta ha incorporato la Banca di Credito Cooperativo di Busto Arsizio. Nello stesso anno nasce la Fondazione Credito Valtellinese.

1999

Si perfeziona l'acquisizione della Cassa San Giacomo, fondata nel 1896 a Caltagirone da don Luigi Sturzo con l'intento di salvaguardare i ceti più deboli ed in particolare quello agricolo, dai rischi speculativi e usurari.

Nello stesso anno, a seguito della conclusione positiva dell'Offerta Pubblica di Acquisto lanciata dal Credito Artigiano, la Banca dell'Artigianato e dell'Industria di Brescia, costituita nel 1997, entra a far parte del Gruppo.

Avviene la quotazione in Borsa delle azioni del Credito Artigiano.

2001

Nel 2001 viene acquisita la maggioranza del capitale della Banca Regionale Sant'Angelo di Palermo e della controllata Leasinggroup Sicilia.

2002

Nel 2002 entra nel Gruppo Rileno, concessionaria del servizio nazionale della riscossione dei tributi per le province di Como e Lecco.

2002-2003

A seguito dell'espansione del perimetro del Gruppo, si procede ad un riassetto organizzativo tramite la seguenti operazioni:

- la nascita, dall'unione della Banca Popolare Santa Venera e della Leasinggroup Sicilia nella Banca Regionale Sant'Angelo, di una nuova e

dinamica realtà al servizio della Sicilia: il Credito Siciliano;

- la ridefinizione della mission della Cassa San Giacomo, che diventa una banca specializzata nelle aree della gestione del contenzioso, dell'amministrazione dei contratti di leasing e della consulenza legale;

- la trasformazione della Banca Popolare di Rho in Julius Baer Creval Private Banking SPA, banca specializzata nel settore del private banking in joint venture con il partner strategico Julius Baer.

2003

A fine 2003 viene stretta un'alleanza strategica che prevede l'acquisizione di una partecipazione di minoranza nella Banca Popolare di Cividale e la definizione di un progetto comune di espansione in Veneto.

2004

Inizia il progetto di sviluppo sul mercato veneto messo a punto con la Banca popolare di Cividale. Il "progetto Veneto" si realizza attraverso il cambiamento della mission e della strategia della Banca dell'Artigianato e dell'Industria: vengono aperti i primi sportelli a Vicenza.



Firenze. Il Duomo.



Acireale. Piazza del Duomo.



Vicenza. Veduta panoramica.

## I Valori del Gruppo

I valori fondanti sono i principi su cui si basano le scelte e i comportamenti dei Collaboratori del Gruppo bancario Credito Valtellinese. Tali principi devono uniformare le relazioni del personale nei rapporti interni di collaborazione e in

quelli esterni con i Clienti, i Soci, i Fornitori. Il valore fondamentale che deve ispirare ogni azione dei dipendenti del Gruppo è quello della centralità della persona, che si traduce nella tutela della dignità umana, nel rispetto dei valori di

interrelazione con gli altri, nella salvaguardia e valorizzazione delle differenze culturali, nella promozione del dialogo e della dialettica all'interno dell'organizzazione e nelle relazioni di lavoro.



## Il Sistema dei Valori del Gruppo

### LA COOPERAZIONE

Intesa sia come strumento reale di diffusione di solidarietà sul territorio, sia come principio di democrazia economica che ispira, attraverso strumenti quali il voto capitario, il limite al possesso azionario e la clausola di gradimento, l'agire delle banche popolari italiane.

### L'AUTONOMIA E L'INDIPENDENZA

Si manifesta attraverso l'indipendenza del Gruppo all'interno del sistema banca-

rio e nell'autonomia riconosciuta ai soggetti bancari aggregati.

### L'ATTENZIONE AL CAMBIAMENTO

Si concretizza nella capacità di interpretare ed anticipare i cambiamenti in atto nella società e nel mondo del lavoro attraverso l'applicazione delle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie e la valorizzazione delle competenze e "dei talenti" delle risorse umane.

### INTEGRITÀ MORALE E SENSO DI RESPONSABILITÀ

L'onestà, la lealtà, la professionalità, la serietà e la dedizione del personale rientrano tra le condizioni determinanti per conseguire gli obiettivi di ogni singola società del Gruppo.

### LA COERENZA

E' la linea retta che unisce due punti: quello della missione dichiarata e quello dell'agire.

## La declinazione dei Valori in principi e linee guida

La declinazione dei valori si esprime in una serie di principi e linee guida:

### LA QUALITÀ

Già nel "proclama per la Qualità Totale" del 1995 il Gruppo Credito Valtellinese indicava la piena soddisfazione del Socio-Cliente come priorità assoluta, da ottenersi attraverso la qualità come fattore chiave della strategia.

### L'INNOVAZIONE E LA FLESSIBILITÀ

L'innovazione è resa possibile attraverso una struttura organizzativa dotata di un elevato grado di decentramento e di specializzazione.

### L'IMPRESA A RETE

Modalità organizzativa in grado di enfatizzare l'identità e il radicamento sul territorio delle diverse società e banche del

Gruppo mantenendo contemporaneamente un disegno strategico unitario.

### LA PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Da intendersi come sviluppo delle capacità di ascolto delle esigenze del Cliente al fine di pervenire ad una piena soddisfazione delle medesime. A tal fine ogni collaboratore del Gruppo deve "farsi piccolo nell'ascoltare e grande nel dare risposte".

## La Missione

### Articolo 2 dello Statuto del Credito Valtellinese

*"La Società ha per scopo la raccolta del risparmio e l'esercizio del credito, tanto nei confronti dei propri Soci quanto dei non Soci, e si ispira ai principi della mutualità; essa si propone altresì di sostenere e promuovere lo sviluppo di tutte le attività produttive con particolare riguardo a quelle minori e alle imprese cooperative e di favorire, in conformità alle intenzioni dei suoi fondatori e alla sua tradizionale ispirazione cristiana, le istituzioni tendenti a migliorare le condizioni morali, intellettuali ed economiche delle classi meno abbienti, anche con attività benefiche."*

La mission del Gruppo bancario Credito Valtellinese è di creare valore sia nel breve sia nel lungo termine. Valore, la cui distribuzione tra tutti gli attori operanti sul territorio è rispondente ai principi della responsabilità sociale d'impresa e alla matrice di banca popolare cooperativa dell'Azienda. In questa logica l'azione imprenditoriale del Gruppo è volta al raggiungimento di obiettivi che siano tanto economicamente quanto socialmente efficaci, nella consapevolezza che la crescita e lo sviluppo del territorio sono condizioni fondamentali per la crescita del Gruppo stesso. Nel perseguimento di detta mission, il Gruppo è attento al ruolo preminente dei Soci nel rispetto della soddisfazione dei Clienti. A tal fine ritiene il rapporto con i Soci-Clienti basato su principi di lealtà e trasparenza.



## Il Piano Strategico

La nascita e la crescita del Gruppo bancario Credito Valtellinese, avvenuta dal 1980 ad oggi, è stata scandita dal susseguirsi di piani strategici che hanno generato progetti orientati a realizzare, mediante azioni concrete, le idee del management nate da un'attenta analisi della realtà circostante. Il nuovo piano

iniziative mirate, focalizzando gli obiettivi al fine di assecondare le aspettative di tutte le categorie di stakeholders. Gli elementi essenziali sui quali si sviluppa il nuovo piano strategico sono riconducibili ai seguenti fattori che ne danno ragione del nome: fisiologica necessità della Crescita dimensionale; necessità di

elevare ulteriormente il livello qualitativo dei servizi forniti e ad ampliare lo spettro dell'offerta commerciale. In quest'ottica si pone in particolare l'impegno rivolto ad un sempre più marcato presidio delle relazioni con la clientela anche attraverso la prefigurazione di un consulente globale, una figura ben più

ampia e complessa del consulente finanziario e in grado di fornire supporto e consulenza su tutte le tematiche che vedono la Banca come fornitore.

Il Piano dedica infine diversi paragrafi alla questione dell'innovazione tecnologica: dai nuovi strumenti di comunicazione (tv digitale, telefono intelligente, palmari...) la cui utilizzazione amplierà le possibilità di contatto con la clientela, all'introduzione della recentissima pratica elettronica di marke-



L'intervento dell'Amministratore Delegato del Credito Valtellinese Renato Bartesaghi alla 25<sup>a</sup> Convention del Personale Direttivo.

strategico del Gruppo, denominato "4 C", giunto a definizione nel corso del 2004, accompagnerà l'evoluzione del conglomerato fin oltre la data di celebrazione del centenario della capogruppo Credito Valtellinese. Il nuovo Piano "4 C" si propone di riposizionare strategicamente il Gruppo bancario Credito Valtellinese rafforzandone ulteriormente l'efficienza, la competitività e la redditività attraverso progetti di ampio respiro e

ulteriori riflessioni sulla centralità del Cliente; valorizzazione delle Competenze del Gruppo; necessità di progressivo miglioramento degli attuali sistemi di **Controllo**. Tra le molte questioni trattate nel piano strategico, ci pare in questa sede opportuno evidenziare la particolare attenzione dedicata alle esigenze del Cliente, che si concretizza nella predisposizione di una serie di innovazioni di processo e di prodotto tutte orientate ad

ting W2PEM, strumento per conoscere il profilo completo del Cliente con la completa riepilogazione di tutti i suoi dati, alla prossima realizzazione, sempre in ambiente web, della pratica elettronica W2PET che sarà strutturata per gestire tutte le attività connesse al processo di produzione "trasferimenti" che innervano la principale attività di uno sportello di filiale tradizionale.



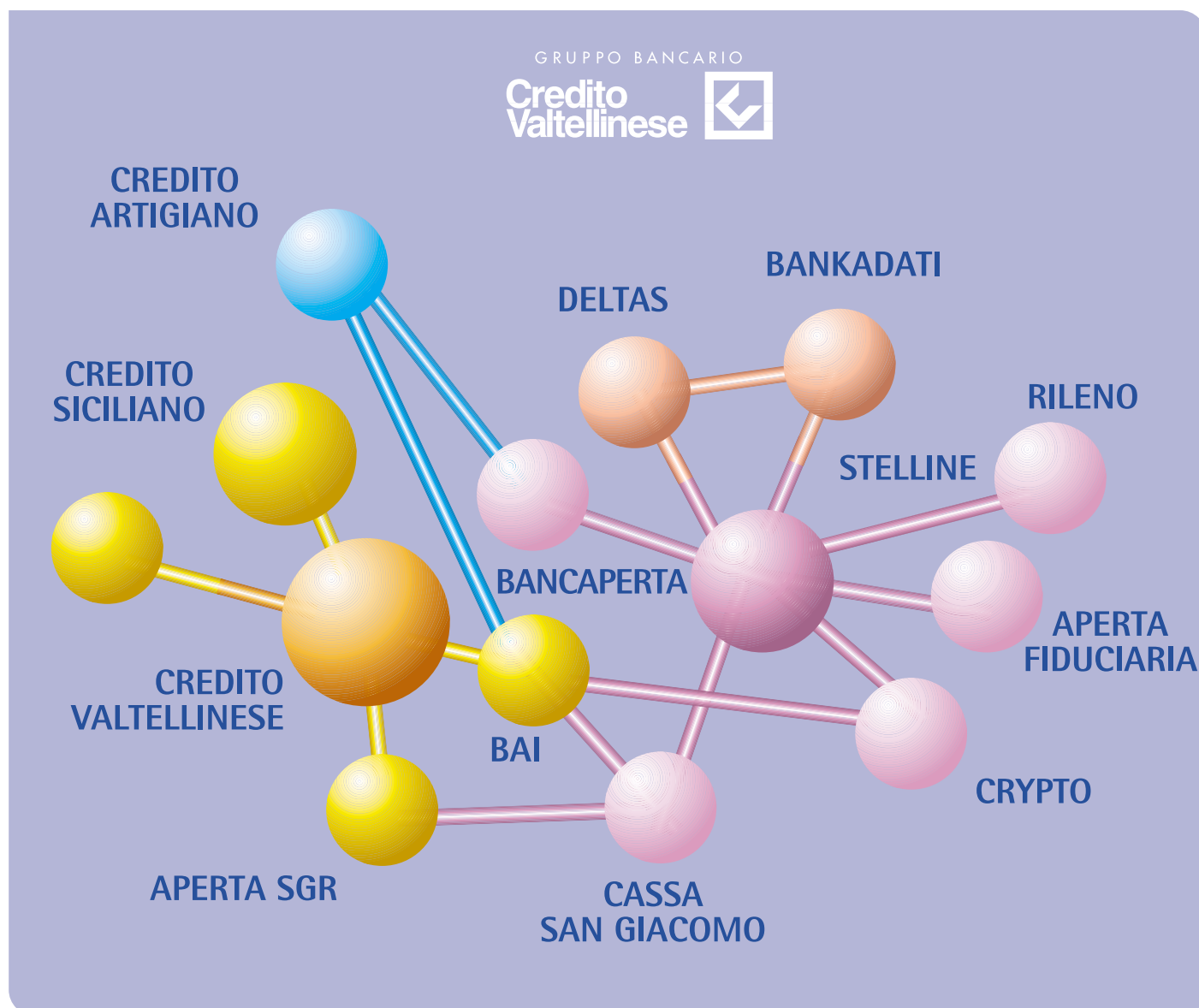
## Il modello organizzativo del Gruppo: l'impresa a rete

I piani strategici che si sono succeduti nel tempo hanno contribuito a definire una cultura aziendale che ha favorito la lunga e ininterrotta crescita del Gruppo Credito Valtellinese da piccola banca locale a network bancario europeo; il modello ha conosciuto un elemento di continuità nell'architettura organizzativa basata sul modello dell'impresa a rete. L'impresa a rete è costituita da società specializzate preposte allo sviluppo delle

variegate attività di Gruppo e, nello specifico, trova una declinazione operativa nel modello organizzativo caratterizzato dalla presenza di una Banca capogruppo (Credito Valtellinese) cui si affiancano altre banche ed imprese di servizio controllate. Il processo di produzione è dunque opportunamente disaggregato e assegnato a società di prodotto - attive in particolare nel settore informatico, immobiliare e della consulenza e defini-

zione del disegno imprenditoriale unitario - appartenenti al Gruppo, costituite ad hoc al fine di consentire alle banche del territorio di concentrarsi sul proprio core business e sulla vendita di servizi/prodotti creditizi.

I vantaggi di questa struttura organizzativa sono molteplici: maggiore flessibilità, rapidità di azione, economie di scala, unitarietà di indirizzo.



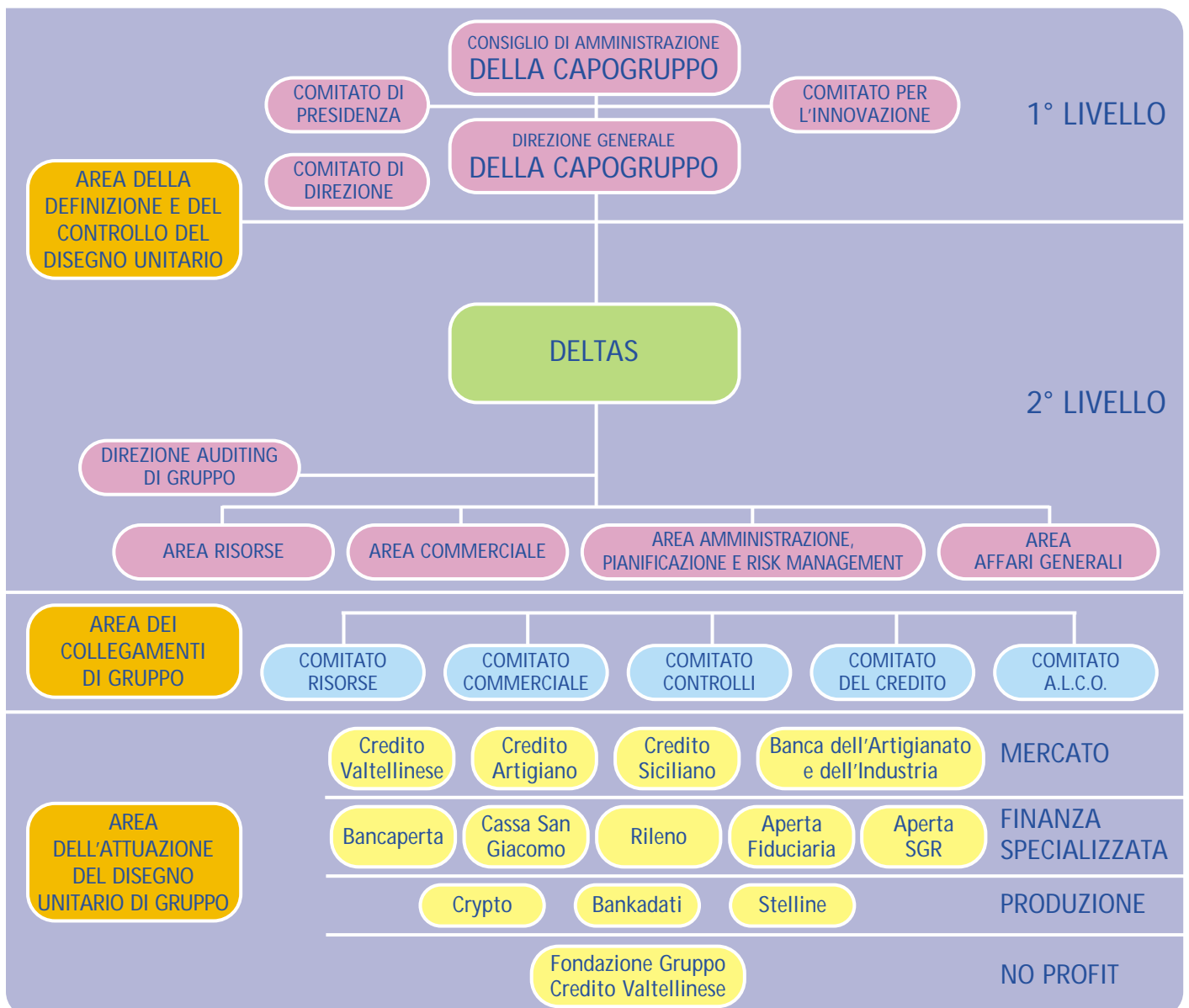
## L'assetto istituzionale ed organizzativo

Tutte le Società appartenenti al Gruppo bancario Credito Valtellinese condividono un disegno imprenditoriale unitario che sono tenute a realizzare nelle singole comunità di appartenenza e nei relativi contesti operativi.

Dal punto di vista organizzativo, il compito di dirigere e coordinare le varie componenti aziendali al fine di conseguire gli obiettivi fissati dal Consiglio di Amministrazione per l'attuazione delle politiche delineate a livello di Gruppo è

demandato alla Direzione Generale del Credito Valtellinese. Nello svolgimento di tale attività, fondamentale risulta il supporto di Deltas, Corporate Center del Gruppo. Nell'ambito dei collegamenti di Gruppo trovano sistemazione i Comitati, che contribuiscono ad assicurare i necessari rapporti aziendali tra le varie strutture dell'organizzazione e hanno funzione prevalentemente consultive, di analisi e di proposta di politiche, metodologie e condizioni atte a governare in modo effi-

cace le risorse del Gruppo. L'area dell'attuazione del disegno unitario di Gruppo è suddivisa: nell'area del mercato, che opera il vero e proprio core business dell'attività bancaria e comprende il Credito Valtellinese, il Credito Artigiano, il Credito Siciliano e la Banca dell'Artigianato e dell'Industria; nell'area della finanza specializzata; nell'area riservata alle società di produzione presidiata da Bankadati, Crypto e da Stelline Servizi Immobiliari; nell'area del no profit.



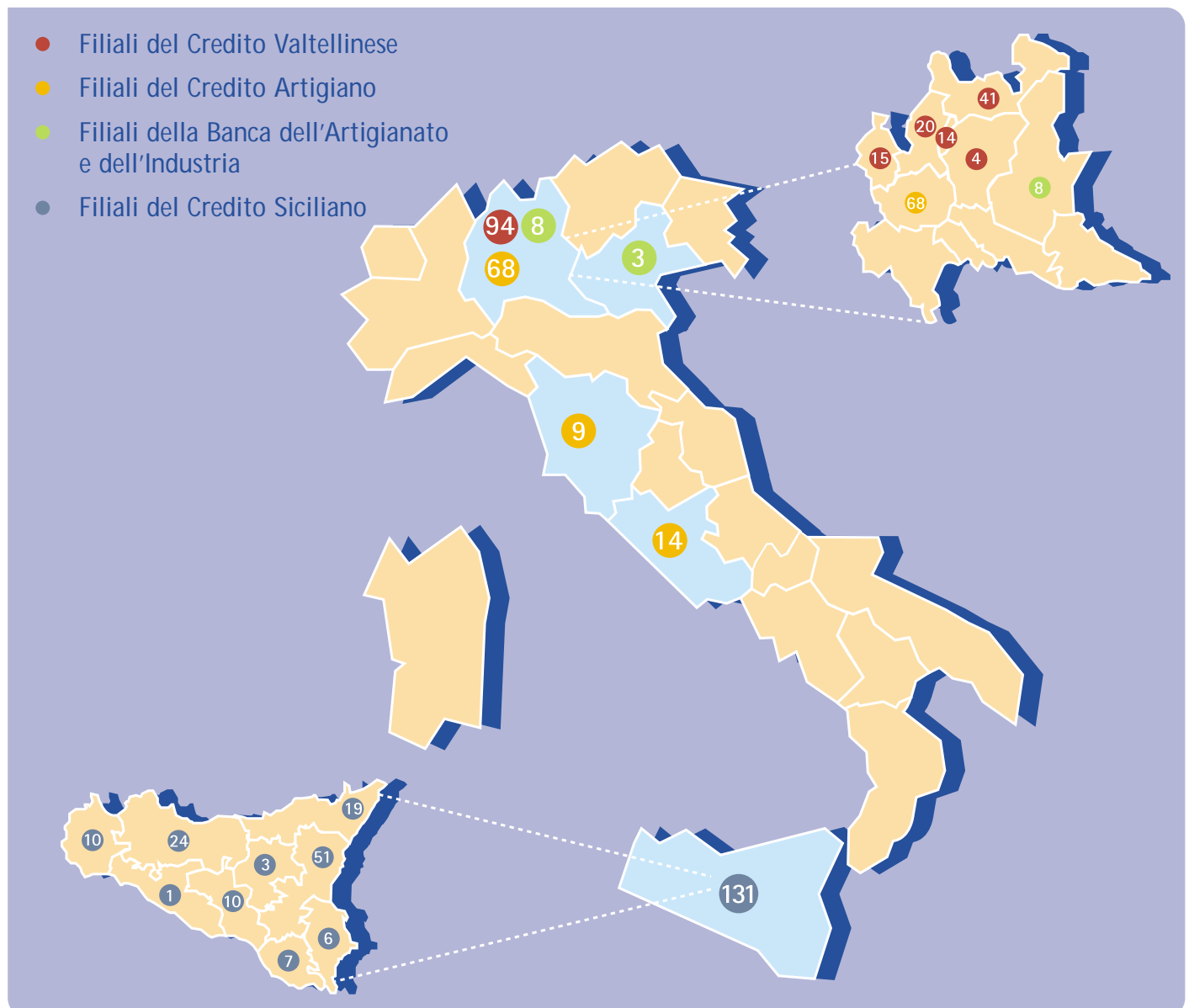


## Il Gruppo e la rete territoriale

Nel corso del 2004 il Gruppo è stato impegnato nello sviluppo del proprio modello distributivo integrato che prevede, da un lato, una costante e progressiva crescita dimensionale, consapevole del ruolo strategico assolto dal presidio fisico sul territorio, e, dall'altro, lo sviluppo di canali alternativi attraverso il potenziamento della banca virtuale, intesa come l'insieme di tutti i canali distributivi e commerciali innovativi.

Nel corso del 2004:

- la capogruppo, già presente nelle province di Sondrio, Como, Lecco e Varese, ha debuttato nella provincia di Bergamo, con quattro nuove aperture, con lo scopo di contribuire allo sviluppo dell'economia locale e del territorio;
- la Banca dell'Artigianato e dell'Industria, insediata nella provincia di Brescia, ha iniziato la sua espansione territoriale in Veneto con l'apertura della filiale di Vicenza e delle agenzie di Arzignano e Thiene;
- il Credito Siciliano, con l'apertura di una nuova filiale ad Agrigento, completa il processo di banca regionale presente in tutte le province dell'Isola. Il Gruppo Credito Valtellinese dispone così di una rete distributiva costituita da 327 dipendenze armonicamente distribuite in Lombardia ed in Sicilia, con significative presenze in Toscana, a Roma e insediamenti in Veneto.



## La corporate governance

La corporate governance – intesa come l'insieme dei criteri e dei sistemi di governo aziendali - delle società appartenenti al Gruppo Credito Valtellinese è, sin dalla sua istituzione, ispirata ad un modello di organizzazione societaria volto a garantire un'adeguata ripartizione di responsabilità e poteri decisionali in un corretto equilibrio tra attività di gestione e attività di controllo.

Tuttavia, successivamente all'emanazione del Codice di autodisciplina delle società quotate, elaborato dall'apposito Comitato costituito presso la Borsa Italiana, le banche quotate del Gruppo - Credito Valtellinese e Credito Artigiano -

Amministrazione delle due società, pienamente condividendone i contenuti, hanno quindi assunto tutte le conseguenti determinazioni al fine di assicurare la sostanziale adesione alle previsioni del Codice medesimo.

Sono stati così istituiti il Comitato per le proposte di nomina alla carica di amministratore, il Comitato per la remunerazione degli amministratori che ricoprono particolari cariche ed il Comitato per il Controllo interno – composti da Amministratori in possesso dei requisiti di indipendenza stabiliti dal Codice medesimo – e sono stati adottati i Regolamenti assembleari con l'obiettivo di

Per la nomina dei componenti il Consiglio di Amministrazione lo Statuto sociale del Credito Valtellinese prevede il meccanismo del voto di lista già dal 2001. Per il Credito Artigiano tale meccanismo è statutariamente previsto per la nomina del Collegio Sindacale al fine di garantire la presenza, all'interno del Collegio, di Sindaci espressione degli azionisti di minoranza, mentre - tenuto conto dell'attuale assetto societario – la nomina dei componenti il Consiglio di Amministrazione è effettuata in base alle designazioni presentate dagli azionisti che in sede assembleare illustrano il curriculum e le esperienze professionali dei nominativi proposti.

Tutti i componenti degli organi statutari sono in possesso dei requisiti di onorabilità e professionalità previsti dalla specifica normativa per gli Amministratori e i Sindaci delle banche. Alcuni hanno maturato significative esperienze nel settore bancario e finanziario, altri sono titolari di importanti studi professionali ovvero di cattedre universitarie. E' altresì significativa la presenza di esponenti espressione dell'imprenditoria e del settore no profit dei rispet-

tivi territori di riferimento operativo. La maggioranza degli Amministratori delle banche territoriali attualmente in carica si qualifica come indipendente, in quanto non intrattiene, nemmeno indirettamente, né ha recentemente intrat-



Sondrio. Sala consiglio di Palazzo Sertoli.

hanno dato corso ad un approfondito esame dei propri sistemi di corporate governance, quali risultano dalle prescrizioni statutarie, dalle delibere consiliari e dalla prassi operativa, in rapporto alle prescrizioni del Codice. I Consigli di

garantire l'ordinato svolgimento delle assemblee in un contesto di reciproco riguardo ed equilibrio tra le aspettative di salvaguardia degli interessi e dei diritti dei soci e istanze di efficienza e funzionalità dell'attività deliberativa.

tenuto, relazioni economiche di rilevanza tale da condizionarne l'autonomia di giudizio, con la società della quale sono amministratori, con le società controllate, con gli amministratori esecutivi, ovvero – per quanto concerne il Credito Artigiano – con la società controllante; non è titolare, nemmeno indirettamente, di partecipazioni azionarie di entità tale da permettere di esercitare il controllo ovvero un'influenza notevole sulla società che amministrano.

In proposito, specificatamente per il Credito Valtellinese, si sottolinea come l'indipendenza degli amministratori sia in particolar modo garantita anche dal modello societario di banca cooperativa, che pone limitazioni alla partecipazione azionaria del singolo socio e prevede il voto capitaro indipendentemente dal possesso azionario, oltre che dal sistema di votazione per liste, che assicura anche a gruppi minoritari di soci la possibilità di candidare propri rappresentanti.

Sono state accolte le disposizioni della Borsa Italiana in materia di internal dealing, attraverso l'adozione di un apposito Codice di comportamento che prevede la comunicazione al mercato delle operazioni di acquisto e vendita di titoli quotati delle società del Gruppo effettuate dagli Amministratori, Sindaci, Direttori Generali, nonché da un novero di altre "figure rilevanti" all'interno del Gruppo che, in virtù del ruolo ricoperto, possono avere accesso ad informazioni privilegiate. Ai Consigli di Amministrazione delle società quotate è stata altresì attribuita la facoltà di stabilire, per periodi di tempo specifici, divieti ovvero limitazioni per tali operazioni.

Si fa presente infine che nel dicembre 2004 i Consigli di Amministrazione del

Credito Valtellinese e del Credito Artigiano hanno approvato il documento recante "Principi di comportamento in materia di operazioni con parti correlate, infragruppo, inusuali e/o atipiche".

Il documento determina, in modo unitario per le due banche, i criteri per l'identificazione dell'operatività riguardante le fattispecie sopra indicate e le connesse modalità di svolgimento del processo decisionale, dando attuazione a quanto specificamente richiesto in materia dal Codice di Autodisciplina per le società quotate.

La finalità perseguita è, dunque, quella di inserire, in un chiaro e condiviso quadro di riferimento, l'applicazione delle disposizioni che, a vario titolo, interessano le operazioni in questione, codificando e, se del caso, integrando le prassi operative e le norme aziendali già vigenti; vengono in tal modo anche formalizzati gli standard che consentono di soddisfare le esigenze conoscitive dell'organo di controllo, a sua volta tenuto – in base alla normativa Consob per le società quotate - a riferire, nella propria relazione sul bilancio, sulle operazioni in potenziale conflitto di interessi.

Il documento in esame – che come già accennato rias-

sume in un corpo organico e completa un insieme di schemi operativi in buona parte già in essere – attribuisce un ruolo centrale al Consiglio di Amministrazione, al quale:

- viene riservata la competenza deliberativa sulle principali operazioni con parti correlate;
- viene assicurato un costante flusso di ritorno sulle decisioni adottate in materia dagli organi delegati della Banca.

Ampia informativa sui rispettivi sistemi di corporate governance è resa nelle apposite Relazioni istituzionali, predisposte in occasione delle assemblee annuali di bilancio, disponibili anche sul sito internet all'indirizzo [www.creval.it](http://www.creval.it).



## Il Codice Comportamentale

Nel corso dell'esercizio appena trascorso il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo Credito Valtellinese ha deliberato l'adozione, per la Banca e le sue controllate, del Codice Comportamentale, strumento diretto ad esplicitare il sistema di valori, principi e regole di condotta presenti ed operanti all'interno del Gruppo.

quale obiettivo primario quello di soddisfare al meglio le aspettative di tutti gli Stakeholders del Gruppo, mirando a raccomandare e promuovere un elevato standard di professionalità e ad ostacolare eventuali comportamenti che si pongano in contrasto con i principi che il Gruppo intende promuovere. In estrema sintesi, menzioniamo qui di seguito i

principali valori del Codice Comportamentale e le raccomandazioni espresse.

### L'ATTENZIONE AI SOCI, AI CLIENTI, AL TERRITORIO

Il Gruppo basa il rapporto con i Soci e i Clienti su principi di lealtà e trasparenza ritenendo indispensabile, inoltre, diffondere i valori della solidarietà fra tutti i protagonisti dell'attività economica sul territorio. Il Gruppo mira a essere il punto di riferimento per la Collettività e per il territorio ove opera contribuendo alla loro crescita attraverso l'erogazione di servizi efficienti e tecnologicamente avanzati e promuovendo attività e comportamenti finalizzati alla crescita socio-economica e culturale, con una particolare attenzione al patrimonio artistico. Il Gruppo si impegna inoltre a considerare la tutela dell'ambiente un dovere costante. Nei rapporti con la clientela ciascun collaboratore deve uniformare la propria condotta a criteri di cortesia, collaborazione e trasparenza, fornendo complete ed adeguate informazioni sulle caratteristiche e le condizioni economiche dei prodotti e dei servizi offerti. Le richieste di informazioni provenienti dalla clientela devono essere soddisfatte con tempestività ed essere continuamente monitorate al fine del miglioramento costante del servizio reso. Deve essere posta particolare attenzione ai suggerimenti provenienti dalla clientela. Eventuali reclami devono essere trattati con la massima tempestività e attenzione.

### TRASPARENZA VERSO IL MERCATO

Tutta la comunicazione finanziaria delle Società del Gruppo si caratterizza non solo per il mero rispetto delle previsioni



Palazzo di Giustizia di Milano. Particolare.

Questo Codice rappresenta un saldo riferimento cui uniformare i comportamenti di coloro che, a qualsiasi titolo, collaborano col Gruppo bancario Credito Valtellinese, oltre a svolgere una funzione preventiva per le finalità della legge 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa degli Enti.

Si tratta di un testo ampio ed articolato che il Gruppo ha ritenuto di emanare con l'intento di ribadire la primaria esigenza di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali. Ciò per tutelare: la propria posizione ed immagine; le aspettative dei propri Soci e Clienti; il lavoro dei propri dipendenti; il tutto nel rispetto degli interessi legittimi delle Collettività con cui si relaziona. L'adozione del presente Codice è dunque espressione di una filosofia aziendale che pone

principali valori del Codice Comportamentale e le raccomandazioni espresse.

### I VALORI FONDANTI

Sono i principi in base ai quali si dovranno orientare le scelte ed i comportamenti delle persone appartenenti all'organizzazione. Valori quali: la centralità della persona; la professionalità e la valorizzazione delle Risorse Umane; la cooperazione; l'onestà; l'integrità morale; la trasparenza; l'obiettività; la diligenza; l'attenzione ai bisogni e alle aspettative legittime degli interlocutori interni ed esterni; l'interrelazione con la Collettività e con le sue componenti rappresentative; l'impegno costante nella ricerca e nello sviluppo per favorire e percorrere, nel perseguimento del disegno strategico, il massimo grado di innovazione; la lealtà nei confronti dell'azienda e il senso di apparte-

normative, ma anche per il linguaggio comprensibile, la completezza, la tempestività, la simmetria informativa nei confronti di tutti gli investitori.

#### RISORSE UMANE

Il Gruppo riconosce le Risorse umane fattore di fondamentale importanza per il proprio sviluppo, ritenendo dunque prioritario l'impegno per il mantenimento di un ambiente di lavoro positivo, orientato alla massima collaborazione reciproca, alla condivisione degli obiettivi, dove ciascuno possa esprimere le proprie potenzialità. Il Gruppo si impegna a valorizzare le capacità professionali dei propri Collaboratori secondo il principio delle pari opportunità e del riconoscimento dei meriti. Prevede specifici programmi volti all'aggiorna-

mento professionale e all'acquisizione di sempre maggiori competenze.

#### AMBIENTE DI LAVORO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Gruppo si impegna a diffondere e a consolidare una cultura della sicurezza e della salute a tutela dei propri collaboratori. Si impegna altresì alla tutela della privacy in merito alle informazioni attinenti la sfera privata e le opinioni di ciascuno dei propri Collaboratori, onde evitare discriminazioni, condizionamenti o situazioni non rispettosi della dignità umana. I Collaboratori a loro volta si impegnano a rispettare il segreto d'ufficio e a mantenere riservate le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni.

#### LA CONCORRENZA E L'INNOVAZIONE

Il Gruppo Credito Valtellinese individua nella ricerca e nell'innovazione una condizione prioritaria di crescita e di successo. Crede inoltre nei valori della libera concorrenza quale strumento fondamentale per la tutela del consumatore. A tal fine si impegna a operare con la massima correttezza, nel rispetto delle norme vigenti in tema di antitrust e nel pieno rispetto dei propri concorrenti.

#### RAPPORTI CON AUTORITÀ E SOGGETTI ESTERNI

I rapporti con le Autorità di vigilanza e controllo, con la Pubblica amministrazione, con le organizzazioni sindacali, sono improntati al rigore, alla trasparenza, alla coerenza.

## I Sistemi di gestione del processo

#### SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ, AMBIENTE, SICUREZZA E RESPONSABILITÀ SOCIALE

I temi della trasparenza, qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale hanno conservato nel 2004 tutta la loro importanza, anche alla luce degli accadimenti che hanno interessato primarie aziende nazionali ed il sistema bancario. Il Gruppo Credito Valtellinese, da molti anni, presidia attentamente tali importanti aspetti in quanto li ha sempre ritenuti:

- impegno ordinario: nel lavoro di tutti i giorni e nel rapporto con i Soci ed i Clienti;
- impegno strategico: nell'esercizio del

proprio ruolo di indirizzo e controllo, quale riferimento per le società del Gruppo, e nella condivisione della propria esperienza con le altre banche del sistema e degli Organismi di categoria.

#### TRASPARENZA

La Direzione Generale e la Presidenza della Capogruppo hanno svolto un ruolo importante negli organismi che hanno promosso l'iniziativa PattiChiari che ha impegnato tutte le banche del sistema sul fronte della massima trasparenza e correttezza nei rapporti con i clienti. Le banche del Gruppo hanno aderito alla proposta dell'ABI e hanno puntualmente

realizzato le iniziative richieste dal progetto.

#### QUALITÀ

Offrire al mercato un servizio bancario di qualità è per il Gruppo Credito Valtellinese un impegno costante e continuo finalizzato al pieno soddisfacimento delle esigenze del cliente. Su questa linea il Gruppo Credito Valtellinese ha mantenuto le certificazioni di conformità, secondo lo standard internazionale ISO 9001:2000, relative ai seguenti processi:

- credito, trasferimenti, finanza e servizi di tesoreria e cassa in favore di enti pubblici e privati, ottenuta da Credito Valtellinese, Credito Artigiano e

Credito Siciliano;

- erogazione di servizi bancari mediante supporto Internet ed erogazione dei servizi di gestione del risparmio a favore di tutti i clienti, ottenuta da Bancaperta;
- sviluppo di applicazioni software e gestione del sistema informativo del Gruppo, ottenuta da Bankadati Servizi Informatici;
- progettazione, coordinamento della realizzazione e gestione di immobili, rilasciata a Stelline Servizi Immobiliari.
- fiscalità locale, ovvero i servizi offerti dai Comuni dei comprensori territoriali serviti dal Gruppo, ottenuta da Rileno.

Il mantenimento delle certificazioni costituisce per il Gruppo un impegno fondamentale orientato al continuo miglioramento dei servizi e dei processi organizzativi.

#### AMBIENTE

Il tema della protezione ambientale ha assunto crescente importanza anche presso gli istituti di credito. Il contenimento dei consumi di acqua, energia elettrica, gas, carta, la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti e la consistente riduzione dei trasferimenti del personale, ottenuta con l'impiego delle più moderne tecnologie telematiche, sono la dimostrazione dell'impegno profuso dal management del Gruppo sul fronte della tutela ambientale. Il Servizio Qualità ha inol-

tre iniziato l'approfondimento dello standard internazionale UNI EN ISO 14001:2004 Sistema di Gestione Ambientale, che sarà oggetto di certificazione nei prossimi esercizi.

#### SICUREZZA

Il Gruppo ha da sempre garantito ai propri lavoratori un'efficace tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. Con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo 626/94, è stato costituito il "Servizio Prevenzione e Protezione" presidiato dalla società Stelline che elabora le misure preventive e i relativi sistemi di controllo, individua i fattori di rischio professionale ed assicura per l'intero Gruppo il rispetto della normativa in materia di miglioramento della sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro.

#### RESPONSABILITÀ SOCIALE

La responsabilità sociale consiste nella "integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle impre-

se nelle loro operazioni commerciali e nei rapporti con le parti interessate", gli stakeholders" (dal Libro Verde della Commissione Europea). Il dibattito aperto dalla Commissione Europea sulla responsabilità sociale ha avviato un processo di ripensamento sull'evoluzione del ruolo delle imprese e dell'esercizio dell'attività economica che, per garantire uno sviluppo economico sostenibile, devono essere in grado di coniugare il perseguimento del profitto con il miglioramento della società attraverso comportamenti etici coerenti. Il Gruppo Credito Valtellinese, nella piena condivisione di tale orientamento, ha posto al centro del proprio disegno strategico, valori, strumenti e programmi finalizzati all'attuazione della responsabilità sociale.

#### LA NORMA SOCIAL ACCOUNTABILITY (SA 8000:2001)

Elaborata dall'Ente americano S.A.I. (Social Accountability International), è il primo standard internazionale che stabilisce i requisiti di eticità delle politiche aziendali in tema di tutela dei lavoratori. Nel corso del 2003 è stato attivato dal Gruppo il progetto pilota di certificazione SA8000 sulla Fondazione Gruppo Credito Valtellinese che si è concluso, nel marzo 2004 con l'ottenimento della certificazione rilasciata dal C.I.S.E. (Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico). I requisiti richiesti per la certificazione discendono dai principi espressi nelle più importanti convenzioni internazionali sui diritti umani e riguardano il lavoro minorile, il lavoro obbligato, la salute e sicurezza, la libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, la discriminazione, l'orario di lavoro, la retribuzione e le procedure disciplinari.







Milano. Le guglie del Duomo.



## CAPITOLO 2 - IL VALORE AGGIUNTO E LA SUA DISTRIBUZIONE



- Il Valore Aggiunto
- I dati di gestione
- Il calcolo del Valore Aggiunto
- La ripartizione del Valore Aggiunto

## Il Valore Aggiunto

Il Valore aggiunto è la ricchezza che viene creata dalla Banca nello svolgimento della propria attività e che, in quanto tale, è distribuita fra le diverse categorie di soggetti (Stakeholders) con i quali a vario titolo ha avuto rapporti di interscambio: Dipendenti, Soci, Clienti, Fornitori, Enti e Istituzioni; detto valore esprime quindi in forma concreta la capacità del Gruppo Credito Valtellinese di porsi a servizio del territorio e dell'intera collettività, rappresentando il punto di raccordo tra il bilancio civilistico ed il bilancio della responsabilità sociale.

La determinazione del valore aggiunto è infatti ottenuta attraverso un processo di riclassificazione delle voci del conto economico di esercizio, con l'integrazione di dati tratti dalle situazioni contabili a fine anno. Dal punto di vista metodologico, tra le diverse configurazioni che può assumere il valore aggiunto, a seconda del livello di aggregazione delle componenti reddituali, si è mantenuta come

base di riferimento la configurazione del Valore Aggiunto Globale Lordo – VAGL – adottata nel Modello ABI/IBS per la

redazione del Bilancio Sociale nel settore del credito.



## I dati di gestione

DATI DI GESTIONE	2004	2003
<b>STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO</b>		
<b>Attività</b>		
Cassa e disponibilità	118.685	117.964
Totale crediti	8.815.453	7.899.034
Titoli non immobilizzati	1.352.028	1.216.739
Immobilizzazioni	446.856	386.591
Differenze positive di consolidamento e di patrimonio netto	112.133	101.754
Altre voci dell'attivo	567.577	517.102
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>11.412.732</b>	<b>10.239.184</b>
<b>Passività</b>		
Totale debiti	9.922.627	8.651.579
Fondi a destinazione specifica	174.851	161.788
Altre voci del passivo	380.657	518.938
Passività subordinate	253.418	317.931
Patrimonio di pertinenza di terzi	148.935	136.099
Patrimonio netto	532.244	452.849
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>11.412.732</b>	<b>10.239.184</b>
<b>CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO</b>		
Margine d'interesse	267.612	250.740
Commissioni e proventi finanziari netti	213.456	193.184
Margine di intermediazione	481.068	443.924
Oneri e spese di gestione	353.044	338.725
Risultato lordo di gestione	128.024	105.199
Accantonamenti, rettifiche e riprese di valore	50.881	39.212
Utile ordinario	77.143	65.987
Utile (perdita) straordinaria	2.694	845
Utile lordo	79.837	65.142
Imposte, variazione fondo rischi bancari generali e utile pertinenza di terzi	55.921	49.308
Utile d'esercizio	23.916	15.834
<b>INDICI SIGNIFICATIVI</b>		
<b>Indici di efficienza del personale</b>		
Impieghi a clientela / Numero medio dipendenti	2.839	2.640
Raccolta globale da clientela / Numero medio dipendenti	6.570	6.101
Spese del personale/ Margine di intermediazione	37,51%	38,79%
Margine di intermediazione / Numero medio dipendenti	157	149
Risultato lordo di gestione/ Numero medio dipendenti	42	35
Raccolta diretta da clientela / Numero medio dipendenti	3.072	2.821
<b>Indici di struttura</b>		
Numero medio dipendenti	3.061*	2.971
Numero dipendenti	3.124*	3.000
Numero di sportelli	327	308
Numero di clienti Internet	185.480	151.129
<b>Indici Patrimoniali</b>		
Patrimonio netto / Impieghi lordi	6,13%	5,77%
Patrimonio netto / Raccolta da clientela	5,66%	5,40%

\* Il dato comprende il numero dei dipendenti della Julius Baer Creval Private Banking Spa limitatamente alla quota di partecipazione.

PROSPETTO ANALITICO VALORE AGGIUNTO	2004	2003
<i>(Importi in migliaia di euro)</i>		
<b>RICAVI</b>		
Interessi attivi, commissioni attive e altri ricavi	672.053	626.749
<b>TOTALE PRODUZIONE LORDA</b>	<b>672.053</b>	<b>626.749</b>
<b>CONSUMI</b>		
Interessi passivi, commissioni passive e altri oneri di gestione	-179.764	-174.312
Altre spese amministrative	-113.853	-111.732
Rettifiche / Riprese di valore e altri accantonamenti	-50.881	-39.212
Utili da partecipazioni valutate al patrimonio netto	10.968	7.123
<b>TOTALE CONSUMI</b>	<b>-333.530</b>	<b>-318.133</b>
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>	<b>338.523</b>	<b>308.616</b>
Componenti straordinarie	2.694	-845
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>341.217</b>	<b>307.771</b>
Ammortamenti	-52.086	-48.129
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>289.131</b>	<b>259.642</b>
Costo del lavoro	-180.447	-172.204
Elargizioni e liberalità	-1.540	-2.661
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	-27.307	-19.635
<b>RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE</b>	<b>79.837</b>	<b>65.142</b>
Variazione del Fondo rischi bancari generali	-3.505	-2.013
Imposte sul reddito d'esercizio	-45.209	-42.759
Utile d'esercizio di pertinenza di terzi	-7.207	-4.536
<b>RISULTATO D'ESERCIZIO</b>	<b>23.916</b>	<b>15.834</b>

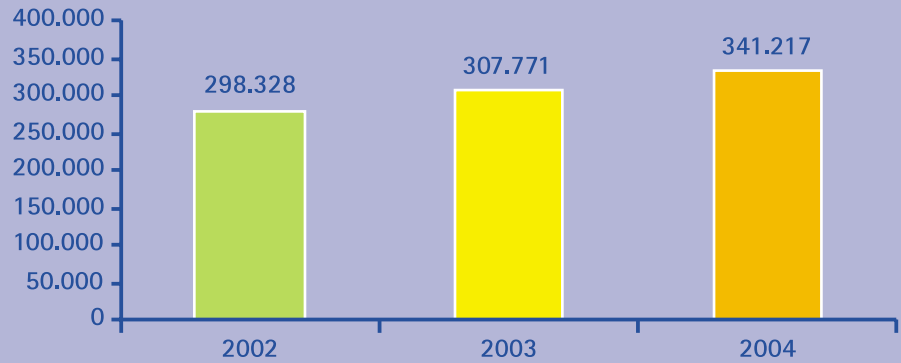
DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	2004	2003
<i>(Importi in migliaia di euro)</i>		
<b>IL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>341.217</b>	<b>307.771</b>
ripartito fra:		
<b>SOCI</b>		
Utile d'esercizio <sup>(1)</sup>	23.916	15.834
Utile di pertinenza di terzi	7.207	4.536
Utili d'esercizio destinati al sociale <sup>(1)</sup>	-1.810	-1.545
	<b>29.323</b>	<b>18.825</b>
<b>RISORSE UMANE</b>		
Costo del Lavoro:	180.447	172.204
	<b>180.447</b>	<b>172.204</b>
<b>COLLETTIVITA' ED AMBIENTE</b>		
Elargizioni e liberalità	1.540	2.661
Utili d'esercizio destinati al sociale <sup>(1)</sup>	1.810	1.545
	<b>3.350</b>	<b>4.206</b>
<b>STATO, ENTI ED ISTITUZIONI</b>		
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	27.307	19.635
Imposte sul reddito d'esercizio	45.209	42.759
	<b>72.516</b>	<b>62.394</b>
<b>SISTEMA IMPRESA</b>		
Accantonamenti, rettifiche e riprese di valore	55.591	50.142
	<b>55.591</b>	<b>50.142</b>

(1) I Consigli di Amministrazione delle banche del Gruppo hanno proposto alle rispettive Assemblies dei Soci di destinare ad attività benefiche l'importo complessivo di 1,8 milioni di euro a valere sugli utili conseguiti nel 2004. Tale importo è stato sommato agli apporti al sociale; di conseguenza, la quota di pertinenza dei Soci è stata ridotta dello stesso ammontare.

Il Valore Aggiunto generato dal Gruppo nel 2004 è risultato pari a 341,2 milioni di euro, registrando una crescita del 10,9% rispetto allo scorso esercizio.

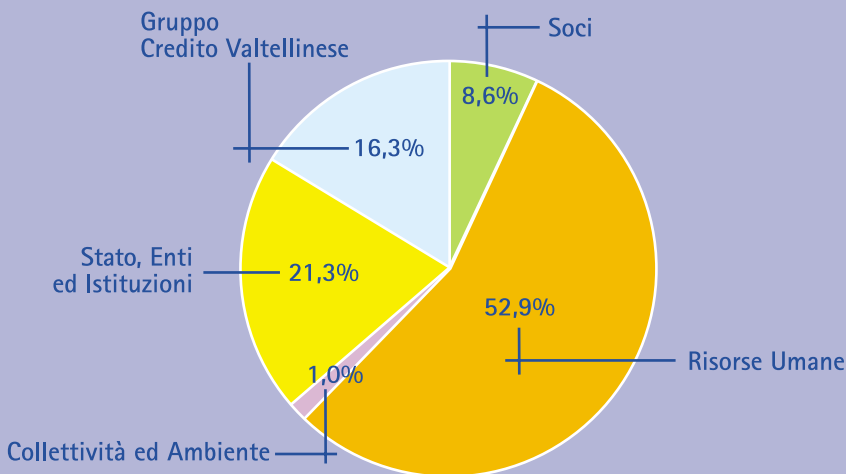
Il Valore Aggiunto così determinato viene quindi ripartito tra gli interlocutori interni, che partecipano al processo produttivo, gli interlocutori esterni e l'impresa stessa che, oltre a fondere in sé l'interesse comune di tutti gli altri interlocutori interni, rappresenta pure l'interesse di quelli potenziali.

### Valore Aggiunto globale lordo



Il Grafico riportato di seguito evidenzia, in dettaglio, la ripartizione del Valore Aggiunto tra i diversi stakeholders:

### Ripartizione del Valore Aggiunto



- il 52,9% del Valore Aggiunto, pari a 180,4 milioni di euro, alle Risorse Umane sotto forma di stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto e di quiescenza, in coerenza con il ruolo

di assoluta centralità svolto dalle Risorse Umane nel conseguimento degli obiettivi del Gruppo; ad esse per-

- tanto è destinata la più alta quota del Valore Aggiunto;  
- il 21,3%, pari a 72,5 milioni di euro, allo Stato, Enti ed Istituzioni sotto forma di imposte indirette ed imposte sul

reddito di esercizio;

- il 16,3%, pari a 55,6 milioni di euro, al Gruppo Credito Valtellinese essenzialmente come autofinanziamento e, quindi, come investimento per il futuro dell'azienda;
- l'8,6%, pari a 29,3 milioni di euro, ai Soci sotto forma di dividendi. A tale proposito, si evidenzia che parte degli utili conseguiti sono stati destinati, su proposta dei Consigli di Amministrazione delle banche del Gruppo, al sostegno delle attività della Fondazione Credito Valtellinese che ha come scopo quello di promuovere lo sviluppo socio-economico del territorio di radicamento del Gruppo attraverso iniziative benefiche;
- l'1,0%, pari a 3,3 milioni di euro, alla Collettività ed Ambiente che ricomprende le spese sostenute per le attività svolte sul territorio (mostre ed esposizioni, convegni e pubblicazioni, restauri di beni architettonici) ed il contributo alle molteplici iniziative in cui si esprime la vitalità sociale.



Panorama di Caltagirone.

## CAPITOLO 3 - LE RELAZIONI DI SCAMBIO SOCIALE



I Soci

I Clienti

Le Risorse Umane

I Fornitori

Lo Stato, le Autonomie locali e le Istituzioni

La Collettività



Le Banche e le Società del Gruppo bancario Credito Valtellinese sono impegnate ad assumere, nei confronti di ogni stakeholder, una responsabilità sociale che si concretizza in relazioni caratterizzate

da un continuo dialogo, fiducia, collaborazione, condivisione di valori e di percorsi.

In questo capitolo del Bilancio Sociale viene descritta l'attività del Gruppo nelle

sue principali espressioni numeriche e qualitative e sono evidenziate le prestazioni e le interrelazioni che intercorrono con i portatori di interessi collettivi e sociali.

#### I SOCI

Il Socio non rappresenta semplicemente l'azionista da remunerare ma la prima garanzia di solidità e ricchezza. La distribuzione dei Soci riflette le direttrici di sviluppo territoriale delle banche del Gruppo.

#### LA COLLETTIVITA'

Il Gruppo cerca di essere il punto di riferimento per il territorio ove opera, promuovendo attività socialmente responsabili e comportamenti necessari per la crescita della Collettività.

#### I CLIENTI

Il Rapporto Banca-Cliente che il Gruppo ha creato negli anni si fonda sulla reciproca fiducia, che ha consentito di accrescere la fidelizzazione, e sull'ampia gamma di prodotti e servizi personalizzati.

#### LO STATO, LE AUTONOMIE LOCALI E LE ISTITUZIONI

Attraverso le consolidate attività di gestione dei servizi di tesoreria e cassa, il Gruppo ha instaurato rapporti economici, operativi e relazionali con gli Enti Pubblici.

#### LE RISORSE UMANE

Ricoprono un ruolo chiave per il Gruppo in quanto ne caratterizzano l'identità. Nei loro confronti vengono effettuati investimenti nella formazione e nell'aggiornamento.

#### I FORNITORI

Il Gruppo persegue da sempre un'attenta politica di scelta dei propri fornitori, instaurando rapporti che conducono alla creazione di valore.

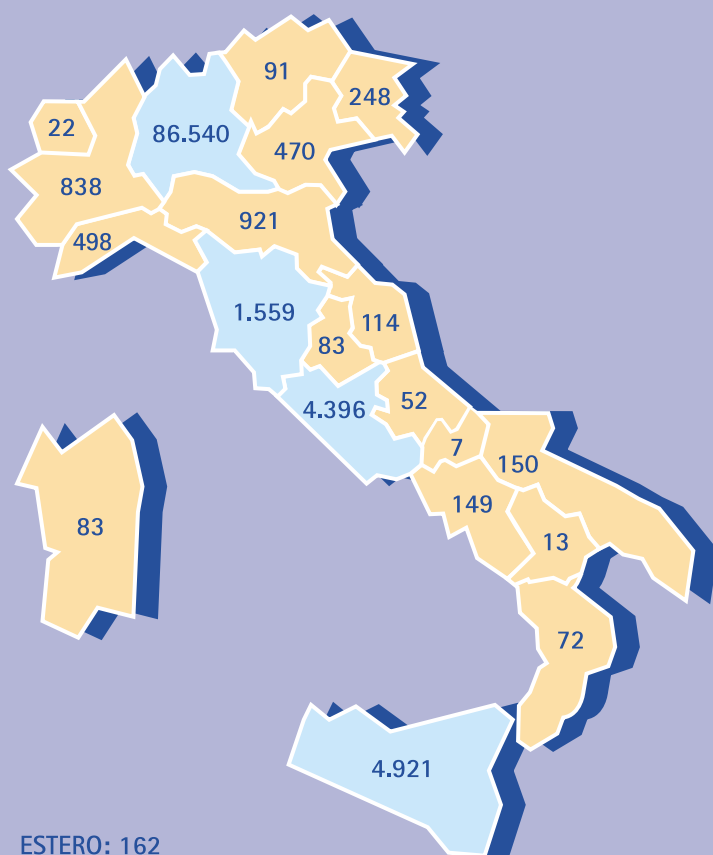
## I Soci

Per le banche del Gruppo, non rappresentano solo azionisti da remunerare, ma la prima garanzia di solidità e ricchezza, fonte indispensabile per reperire i mezzi patrimoniali necessari ai progetti di sviluppo e di crescita della Banca.

Dall'analisi della dinamica della compagine sociale emerge che, a fine 2004, i Soci delle banche del Gruppo erano 101.389, in crescita di ben 4.290 unità rispetto allo stesso periodo del 2003.

SOCI DELLE BANCHE DEL GRUPPO	2004	2003
Credito Valtellinese	63.847	59.631
Credito Artigiano	33.243	33.123
Credito Siciliano	4.028	4.020
Banca dell'Artigianato e dell'Industria	227	274
Bancaperta	3	6
Cassa San Giacomo	41	45
<b>Totale numero Soci</b>	<b>101.389</b>	<b>97.099</b>

### Composizione dei Soci per regione di residenza



Dai dati relativi alla distribuzione dei Soci per regione di residenza si evince che la maggior presenza numerica insiste

particolarmente nei tradizionali territori di riferimento delle Banche del Gruppo (Lombardia, Toscana, Lazio, Sicilia), con

quote che stanno diventando significative anche in altre regioni come Piemonte, Emilia Romagna, Liguria e Veneto.

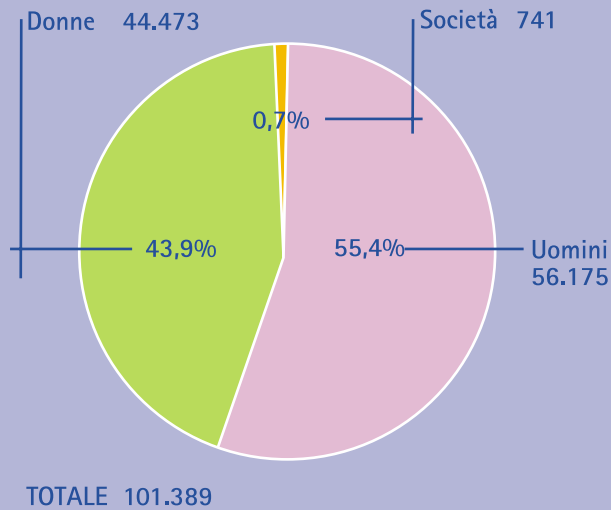
**SOCI PER SESSO**

Per quanto concerne la composizione per tipologia degli azionisti, si evince che le

persone fisiche rappresentano oltre il 99% del totale, con una prevalenza degli uomini (55,41%) sulle donne (43,86%).

Le società sono presenti con una percentuale dello 0,73%.

Soci per sesso



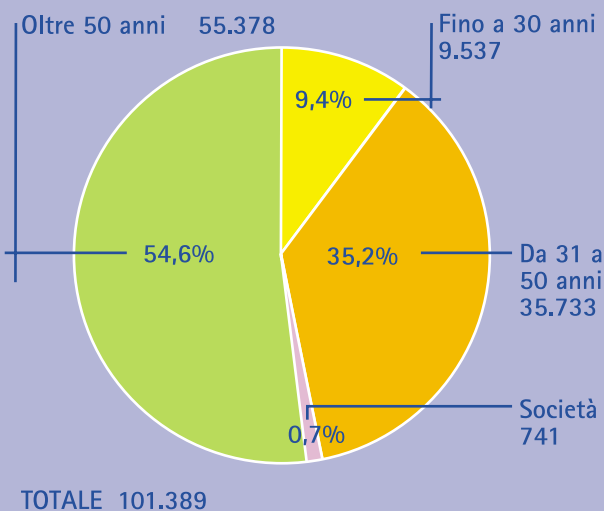
**SOCI PER ETÀ**

La ripartizione dei soci per età evidenzia una concentrazione nella fascia di età

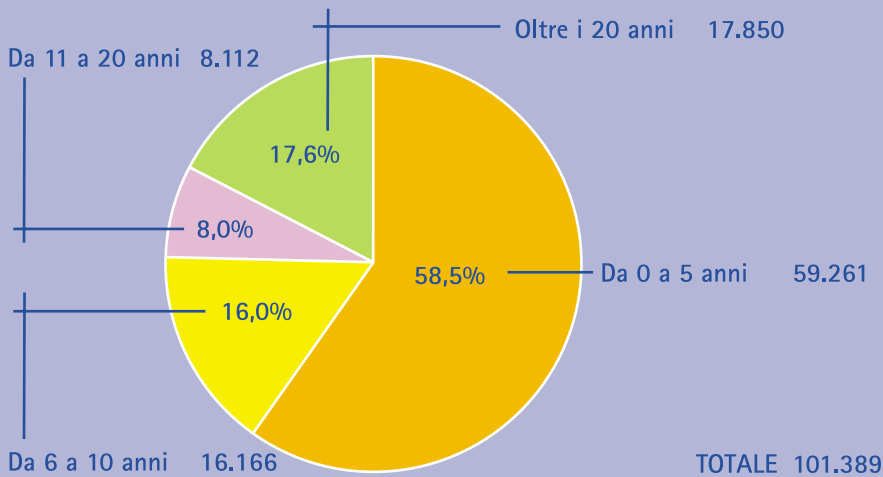
superiore ai 50 anni, in crescita di 3.313 unità rispetto al periodo di fine 2003. Aumentano di 1.413 unità anche i soci

nella fascia di età dai 31 ai 50 anni. In leggero calo i Soci sotto i 30 anni (-462 unità).

Soci per età



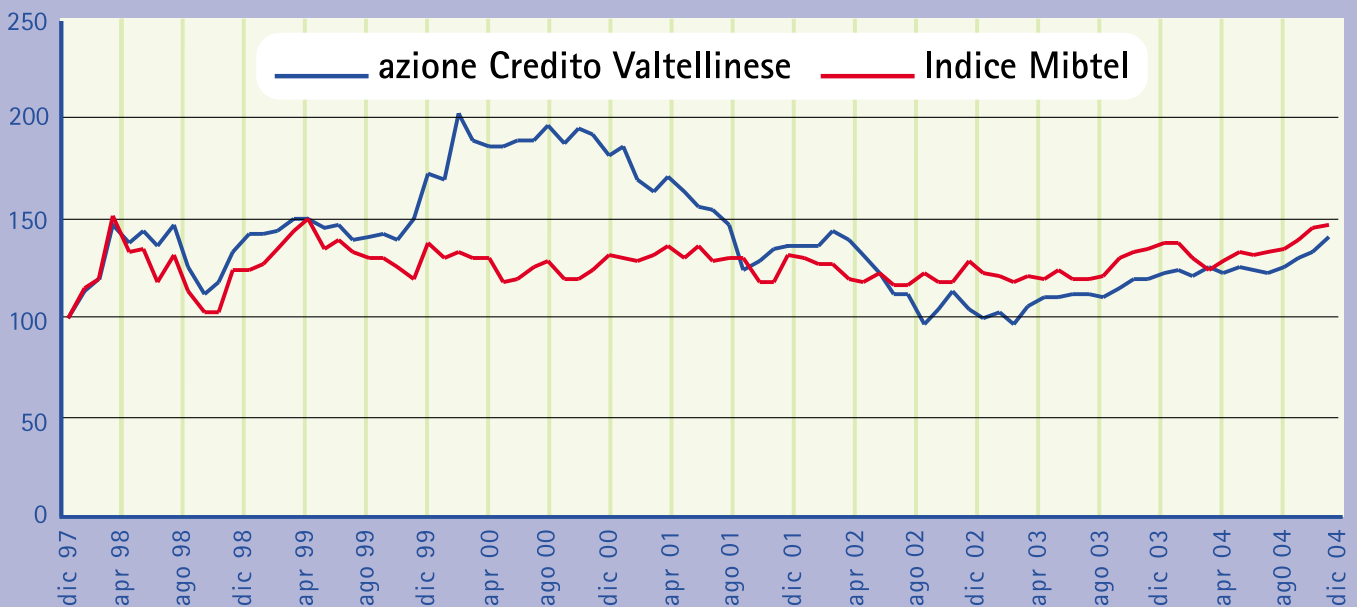
## Anzianità di Socio



## ANZIANITA' DI SOCIO

La suddivisione della compagine sociale per anzianità evidenzia un buon livello di fidelizzazione dei Soci se si considera il dato che il 41,55 % possiede azioni delle Banche del Gruppo da più di sei anni. La fiducia riposta nella solidità del Gruppo e la soddisfazione per le buone performance dei titoli, sia in termini di dividendi sia di valore crescente dell'azione, sono confermate anche dai dati relativi ai "Soci da oltre 20 anni" che rappresentano il 17,61% del totale, in crescita rispetto al 2002 (+2,55%) e al 2003 (+0,06%).

## Raffronto tra andamento Mibtel e azione Credito Valtellinese



**IL SOCIO COLLABORATORE**

La figura del Socio può assumere diversi ruoli, ricoprendo anche quello di Cliente e di Collaboratore. Quest'ultimo è fisiologicamente il più coinvolto alla partici-

zione della vita dell'azienda, e il suo essere Socio implica non solo un interesse all'andamento economico dell'investimento azionario ma anche un segno di fiducia verso la propria Banca. Fiducia

che va sempre più diffondendosi tra i Collaboratori, se si pensa che tra questi i titolari di azioni delle Banche del Gruppo sono in crescita rispetto al 2002 e al 2003.

SOCI COLLABORATORI	2004	2003	2002
Credito Valtellinese	888	875	843
Credito Artigiano	463	425	380
Credito Siciliano	285	267	10
Banca dell'Artigianato e dell'Industria	10	4	-
Bancaperta	112	80	56
Cassa San Giacomo	8	3	1
Deltas	62	55	43
Stelline	32	31	30
Rileno	23	17	-
Bankadati	97	98	98
<b>Totale</b>	<b>1.980</b>	<b>1.855</b>	<b>1.461</b>



La Borsa di Milano.

**IL SOCIO CLIENTE**

Per il Gruppo Credito Valtellinese il Socio – Cliente è il destinatario di un rapporto privilegiato che si tende a fidelizzare attraverso offerte di condizioni di particolare favore relativamente ad una serie di servizi bancari e di informazioni.

**IL SOCIO**

La conservazione nel tempo del valore del possesso azionario è uno tra gli scopi principali di coloro che rivestono esclusivamente la qualifica di Socio. Principali agenzie di rating garantiscono inoltre sulla solidità e capacità finanziaria del Gruppo Credito Valtellinese. Nel corso del 2004 l'agenzia di Rating Moody's ha comunicato i seguenti giudizi:

	Debito a breve termine	Debito a lungo termine
	al 31.12.2004	al 31.12.2004
Credito Valtellinese		
Moody's Investors Service	P-2	Baa1
Bancaperta		
Moody's Investors Service	P-2	Baa1

<sup>1</sup> Non vi è garanzia di ottenimento di uguali rendimento per il futuro.

### LA COMUNICAZIONE AI SOCI

Al fine di garantire ai Soci una comunicazione puntuale e precisa sono state costituite, già da alcuni anni, due specifiche strutture aziendali, il Servizio Comunicazione Istituzionale, con funzioni informative e comunicative, e il Comparto soci all'interno del servizio Amministrazione titoli, con il ruolo di gestione del libro soci.

Oltre agli ordinari strumenti di comuni-

cazione economica e finanziaria obbligatori (bilanci, relazioni trimestrali e semestrali), i Soci possono disporre di periodici aggiornamenti sui principali fatti riguardanti il Gruppo Credito Valtellinese consultando un'apposita sezione del sito internet della Banca che raccoglie i comunicati stampa diffusi a livello locale e nazionale. Inoltre all'interno della rivista del Gruppo Credito Valtellinese "Pleiadi", distribuita nel 2004 con caden-

za trimestrale e diffusa in 170.000 copie, è presente la rubrica "Specialsocio" che dedica ampio spazio alle relazioni trimestrali delle Banche del Gruppo e alle Assemblee dei Soci, con approfondimenti sulle vicende più significative della vita della Banca (alleanze strategiche, aumenti di capitale, emissione di prestiti obbligazionari, aperture sportelli, nuove aree di insediamento...).



Pleiadi, i quattro numeri pubblicati nel 2004.



**PARTECIPAZIONE DEI SOCI  
AL GOVERNO DELL'IMPRESA**

L'Assemblea dei Soci del Credito Valtellinese nel corso del 2004 si è riunita il 17 aprile, in sede ordinaria – dove è stato

approvato il bilancio di esercizio 2003 - e straordinaria, dove sono state approvate alcune variazioni statutarie finalizzate all'adeguamento dello stesso Statuto alla nuova disciplina societaria.

Sempre in aprile si sono riunite le Assemblee degli Azionisti del Credito Artigiano (in sola sede ordinaria) e del Credito Siciliano (in sede ordinaria e straordinaria).



Un momento dell'Assemblea dei Soci del Credito Valtellinese (Aprile 2004).

## I Clienti

Per favorire il raggiungimento ed il mantenimento di un elevato grado di soddisfazione dei propri Clienti, il Gruppo Credito Valtellinese ha sviluppato negli anni elevati standard operativi che consentono di offrire servizi e prodotti in grado di rispondere, contemporaneamente, alle sfide del mercato globale ed alle esigenze dei territori di riferimento. Su queste basi sono stati realizzati moduli di offerta specializzati caratterizzati da una particolare interrelazione tra canali tradizionali ed innovativi.

L'offerta di soluzioni all'avanguardia dal

punto di vista tecnologico, grazie anche alla collaborazione con partners di rilievo, e la continua implementazione dei servizi via Internet, hanno perseguito lo scopo di rispondere in modo crescente alle esigenze della Clientela.

In quest'ottica il Gruppo ha adottato una strategia di crescita multicanale che prevede che la rete fisica delle filiali sia integrata e completata dall'offerta di prodotti e servizi fruibili direttamente online allo scopo di privilegiare la comodità e le preferenze della Clientela nell'accesso dei servizi offerti.

Fedele alla propria matrice di Banca popolare e locale, il Gruppo ha dedicato - tra i principali segmenti di Clientela - una particolare attenzione alle varie realtà economiche locali, soprattutto le piccole e medie imprese, gli artigiani, i professionisti, i commercianti e le famiglie. L'essere "banca del territorio" significa infatti radicarsi nella realtà socio-economica contribuendo al suo sviluppo attraverso la condivisione di valori e iniziative.



Filiale di Sondrio del Credito Valtellinese.

### STRUTTURA DINAMICA DELLA CLIENTELA

Il numero totale dei rapporti attivi e passivi intrattenuti dalle banche del Gruppo

Credito Valtellinese si è mantenuto sostanzialmente invariato rispetto all'esercizio 2003. All'interno delle diverse tipologie di rapporto però, si segnala un

incremento del numero di conti correnti, che ha raggiunto, nel 2004, le 365.000 unità (+3,01% rispetto al 2003).

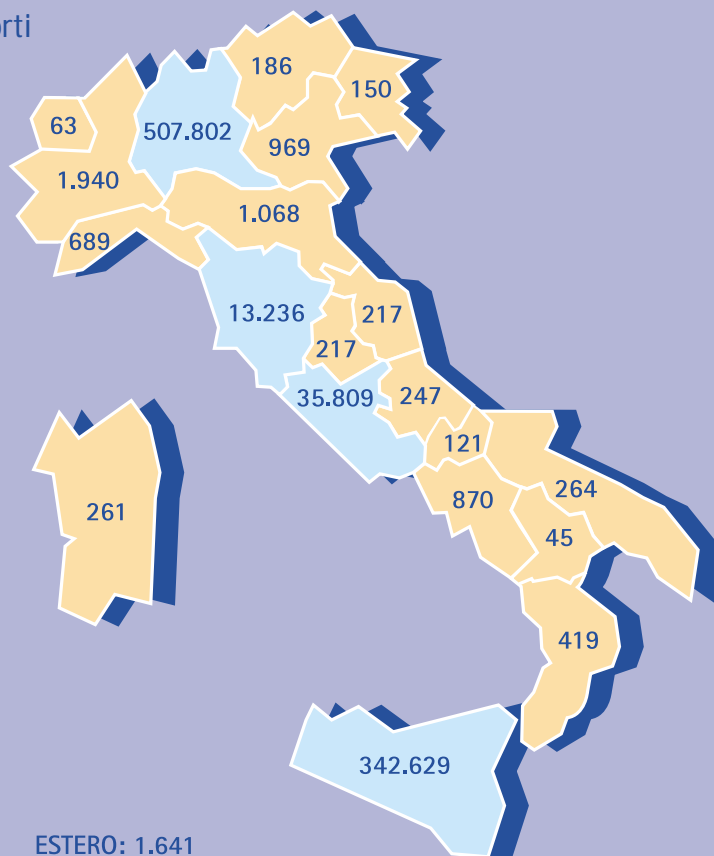
BANCA	TOTALE CONTI CORRENTI		TOTALE RAPPORTI*	
	2004	2003	2004	2003
Credito Valtellinese	118.432	115.342	308.348	306.849
Credito Artigiano	121.876	117.362	236.547	231.393
Credito Siciliano	116.355	115.216	329.017	331.587
Banca dell'Artigianato e dell'Industria	4.531	3.434	8.596	6.565
Cassa San Giacomo	-	-	18.706	18.820
Bancaperta	3.809	2.977	7.629	6.498
<b>Totale</b>	<b>365.003</b>	<b>354.331</b>	<b>908.843</b>	<b>901.712</b>

\* l'aggregato comprende oltre ai conti correnti attivi e passivi i depositi a risparmio, i certificati di deposito, i rapporti di leasing, i rapporti di pegno, il salvo buon fine, gli anticipi, le sovvenzioni, le obbligazioni e i pronti contro termine.

La distribuzione territoriale dei rapporti evidenzia una forte concentrazione della Clientela nei territori presidiati dalla rete fisica degli sportelli del Gruppo, soprattutto in Lombardia (507.802 rapporti), Sicilia (342.629), Lazio (35.809) e Toscana (13.236).

L'adozione del modello multicanale ha però favorito l'allargamento della base della clientela anche in regioni in cui non vi sono dipendenze, con numeri significativi in Piemonte (1.940 rapporti), Emilia Romagna (1.068) e Veneto (969).

### Distribuzione Territoriale dei Rapporti



## L'INTERMEDIAZIONE CON LA CLIENTELA

I dati, aggregati per provincia, riguardanti la raccolta e gli impieghi, evidenziano una buona presenza del Gruppo soprattutto in Lombardia e Sicilia, a testimonianza del forte radicamento territoriale e della qualità delle relazioni instaurate con le realtà sociali ed economiche locali. Il 75,57% degli impieghi e il 72,06% della raccolta si concentrano infatti in Lombardia, il 18,09% degli impieghi e il 20,65 della raccolta si riferiscono alla Sicilia.

Nelle altre regioni le percentuali sono inferiori per una minor presenza di numero di sportelli: 2,94% di impieghi e 1,36% di raccolta in Toscana; 3,40% di impieghi e 5,91% di raccolta nel Lazio.

## IMPIEGHI E RACCOLTA PER LOCALIZZAZIONE DEGLI SPORTELLI

	Impieghi	Raccolta
Agrigento*	0,00%	0,00%
Bergamo*	1,23%	0,13%
Brescia	2,36%	2,04%
Caltanissetta	0,78%	1,18%
Catania	8,67%	9,58%
Como	9,33%	5,05%
Enna	0,28%	0,19%
Firenze	2,40%	0,97%
Lecco	7,64%	3,71%
Messina	1,82%	1,78%
Milano	30,33%	29,06%
Palermo	3,76%	5,66%
Prato	0,54%	0,39%
Ragusa	0,93%	0,39%
Roma	3,40%	5,91%
Siracusa	0,58%	0,79%
Sondrio	19,63%	28,30%
Trapani	1,27%	1,08%
Varese	5,05%	3,77%
Vicenza*	0,00%	0,00%

\*Province con dipendenze aperte nel 2004

## RACCOLTA

### Raccolta diretta e raccolta globale

A fine esercizio 2004 la raccolta globale del Gruppo ha raggiunto i 20.111,7 milioni di euro, in aumento di 1.985,6 milioni di euro (+11%) rispetto ai 18.126,1 milioni di euro di fine dicembre 2003.

La raccolta diretta da clientela si attesta a 9.656 milioni di euro, in crescita dell'11% rispetto agli 8.699,8 milioni di euro dello scorso esercizio.

### Raccolta indiretta

Al 31 dicembre 2004 la raccolta indiretta del Gruppo ha raggiunto i 10.455,7 milioni di euro, facendo registrare un incremento del 10,9% rispetto

ai 9.426,3 milioni di euro dello scorso esercizio.

Il *risparmio gestito*, composto da fondi comuni d'investimento e gestioni patrimoniali della clientela, ammonta a 4.208,8 milioni di euro, +7,6% rispetto ai 3.912,1 milioni di euro di fine dicembre 2003.

Il *risparmio amministrato*, rappresentato dai valori mobiliari che la clientela affida in deposito alle Banche del Gruppo, ha raggiunto i 5.247,3 milioni di euro, evidenziando una crescita del 12,9% rispetto all'analogo aggregato di fine dicembre 2003.

Il *risparmio assicurativo* ha raggiunto quota 999,6 milioni di euro (+15,4% rispetto allo scorso esercizio).

All'interno dell'aggregato il risparmio amministrato rappresenta il 50,2%, il risparmio gestito il 40,3% mentre la restante quota del 9,6% è rappresentata dal risparmio assicurativo.



**IMPIEGHI**

Gli impieghi verso la Clientela hanno raggiunto, a fine dicembre 2004, gli 8.240,2 milioni di euro, in crescita di 807,6 milioni di euro (+10,9%) rispetto ai 7.432,6 milioni di euro di fine 2003. Dalla ripartizione degli impieghi per tipologia di clientela

risulta che sono stati destinati ai settori produttivi 6.352,3 milioni di euro, pari al 70,09% degli impieghi totali.

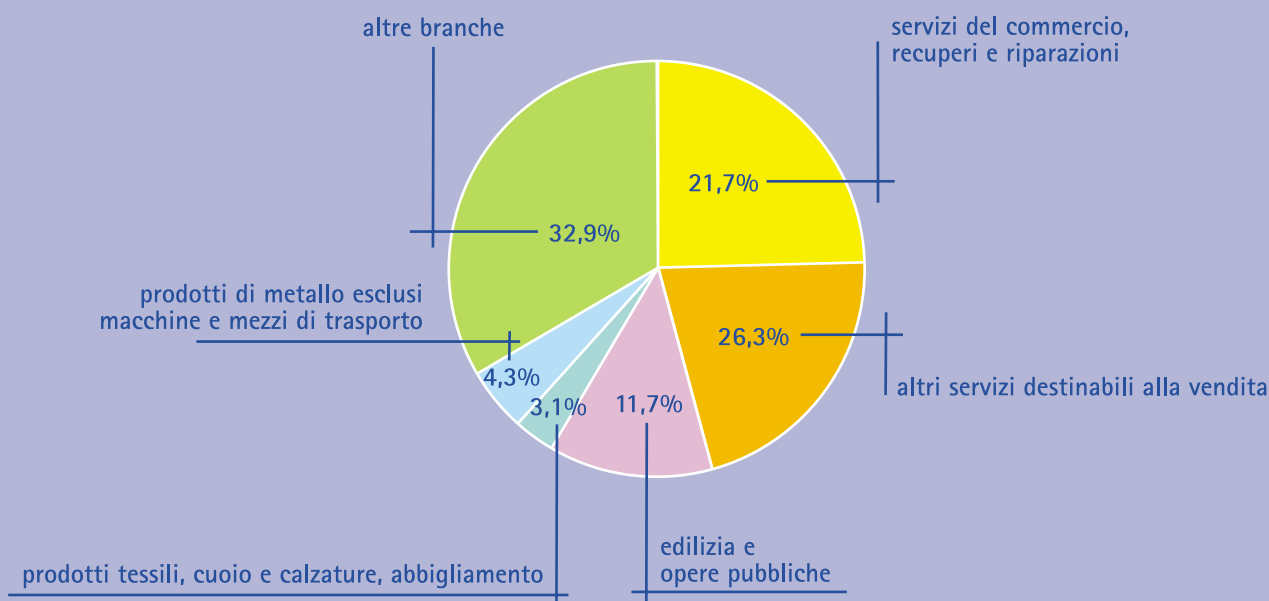
L'attività di finanziamento si è rivolta in particolare alle piccole e medie imprese, agli artigiani ed alle famiglie, che da sempre rappresentano il principale bacino di

utenza del Gruppo. Forte attenzione è stata dedicata all'erogazione degli affidamenti con riferimento alla specificità settoriale e territoriale.

Di seguito riportiamo la ripartizione degli impieghi per branche di attività dei settori produttivi.

**RIPARTIZIONE DEGLI IMPIEGHI PER CATEGORIA DI CLIENTI**

<i>(Importi in migliaia di euro)</i>	31/12/2004	Composizione
Stati	2.700	0,03%
Altri enti pubblici	26.446	0,32%
Società non finanziarie	5.771.540	70,04%
Società finanziarie	346.488	4,20%
Famiglie produttrici	580.756	7,05%
Altri operatori	1.512.288	18,35%
<b>Totale</b>	<b>8.240.218</b>	<b>100%</b>

**Ripartizione degli impieghi per branche di attività dei settori produttivi**

## I CANALI INNOVATIVI

Dall'osservazione dei dati sull'utilizzo, nel corso del 2004, dei servizi bancari via Internet del Gruppo Credito Valtellinese, si coglie una continua e significativa crescita, segno che, dopo il fattore tecnologico, sta ora acquistando importanza anche il "fattore culturale", intendendo con questo l'abitudine comune e diffusa all'utilizzo di sistemi di banca telematica. Per le Banche del Gruppo Credito Valtellinese il servizio banc@perta ha superato a fine 2004 il traguardo dei **185.000 utenti** (+23% rispetto all'anno precedente), con **1.743.429** (+55%) transazioni effettuate sul canale elettronico nell'anno per un importo di **4.629 milioni di euro** (+18%). Intenso anche l'utilizzo dei servizi Internet a fini informativi, con oltre **9.835.280** richieste della clientela (+49%), tra le quali segnaliamo le consultazioni Post@inlinea (**516.298** con un +96%). Significativa è anche l'attività degli Enti pubblici:

sul canale elettronico sono attivi **114** (+7%) Enti che hanno **trasmesso 354.000** (+31%) disposizioni nel corso dell'anno.

Volendo presentare gli aspetti di novità più rilevanti nel servizio, nel corso dell'anno il principale miglioramento è stato quello

legato alla revisione grafica e funzionale del menù delle funzioni e delle pagine di accesso e di uscita. Con questo intervento la scelta delle diverse funzioni disponibili è diventata ancora più veloce ed intuitiva.

Infine, si ritiene significativo riportare il dato delle visite ai portali del Gruppo [www.creval.it](http://www.creval.it) e [www.apertacity.com](http://www.apertacity.com), con una media mensile di **128.379** visitatori unici (+36,57% rispetto al 2003) e un totale di oltre **69 milioni** di pagine annue visualizzate. Il dato è certificato da Nielsen/NetRatings, azienda che fornisce servizi di misurazione dei servizi web a livello internazionale.

Un discorso particolare merita il portale di commercio elettronico del Gruppo @pertacity, un'area di fiducia in cui i clienti possono effettuare acquisti con un notevole grado di sicurezza. Nella filosofia del Gruppo l'e-commerce, così come l'e-banking, rappresenta un con-

creto strumento di vicinanza della Banca alla realtà territoriale e un'ulteriore opportunità a disposizione dei Clienti. Nel corso dell'anno @pertacity è stato oggetto di un profondo aggiornamento al quale si è accompagnato l'ampliamento della base di clientela ospitata che ha raggiunto a fine 2004 il numero di oltre **1.130** siti (+23,5%) tra aziende ed enti, **153** dei quali anche con processi di vendita operativi (+75%). La sezione no profit ospita **166** siti (+23%).

Il dato delle visite a tale portale ha registrato una media mensile di quasi **4.000** visitatori unici (+36%) e un totale di **290.000** pagine annue visualizzate (dati Nielsen/NetRatings).

All'interno del suo sito ufficiale la Banca ha sviluppato anche Punto Internet ([www.puntointernet.com](http://www.puntointernet.com)) che consente un accesso alla rete per quanti intendano disporre di servizi legati principalmente al tempo libero.



Il sito Internet del Gruppo bancario Credito Valtellinese



**CALL CENTER**

La bidirezionalità della comunicazione Banca – Cliente è garantita da una serie di strumenti che consentono un accesso immediato ad informazioni e rappresen-

tano un canale privilegiato per segnalazioni e richieste di varia natura: il **call center**, un servizio gratuito di assistenza telefonica alla clientela; un indirizzo e-mail dedicato all'operatività on line ed

agli altri servizi del Gruppo.

Per quanto concerne il canale telefonico, nel 2004 sono state registrate **25.709** chiamate gestite sia da un servizio interno sia da un call center esternalizzato.

**I NUMERI DEL CALL CENTER**

2004

Persone	18
Telefonate gestite	25.709
E-mail gestite	3.655
<b>Livello di efficienza:</b>	
Numero chiamate prese/chiamate entranti	94%

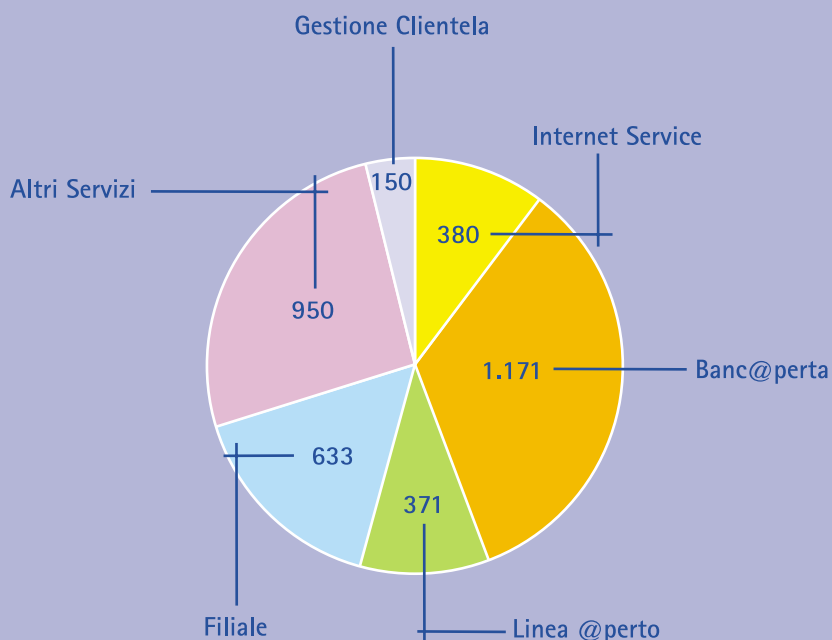
Le richieste pervenute nel 2004 tramite il canale e-mail, da clienti o da altri utenti, sono state **3.655**.

Le tipologie di segnalazione sono state riepilogate nel grafico a fianco.

Le segnalazioni della clientela hanno rappresentato un importante momento di collaborazione con la Banca che ha recepito istanze e suggerimenti per un continuo miglioramento dei servizi prestati e per il soddisfacimento delle esigenze più avvertite.

In seguito ad un costante monitoraggio del livello di servizio, sono stati apportati tangibili miglioramenti che hanno per-

**Richieste pervenute tramite e-mail**



messo una risoluzione al primo livello di 21.926 problematiche, mentre soltanto

2.167 sono state inoltrate al secondo livello.

## LA COMUNICAZIONE CON LA CLIENTELA

A testimonianza del ruolo fondamentale che assume per la Banca la Comunica-



Le riprese dello spot.

zione nei confronti della Clientela, il 2004 si è caratterizzato per importanti iniziative massmediatiche.

Prima fra tutte, il nuovo Spot istituzionale del Gruppo "Opera Prima", andato in onda dal 24 dicembre 2004 sulle reti Mediaset. Si è trattata, in assoluto, della prima apparizione televisiva nazionale del Gruppo Credito Valtellinese che ha avvertito la necessità, in seguito al progressivo allargamento dei propri orizzonti operativi, di nuove forme di comunicazione con il pubblico. Attraverso lo spot si intendevano veicolare i valori caratteristici della Banca: localismo, sussidiarietà, cooperazione. L'obiettivo era di focalizzare l'attenzione del pubblico su una realtà di impresa in cui la ricerca della massima efficienza convive armonicamente con la vocazione di sostegno alle famiglie, alle iniziative imprenditoriali,

alle realtà associative, a quelle del no profit e più in generale ai bisogni espressi dai territori di elezione.

Il 2004 si è caratterizzato anche per la

pubblicazione di 4 numeri della rivista "Pleiadi", nata nell'ottobre del 2003 con il ruolo di fondamentale strumento di interazione con la clientela. La pubblicazione pone particolare attenzione all'illustrazione delle novità relative a prodotti e servizi, delle principali manifestazioni culturali e sportive promosse dal Gruppo, all'approfondimento di specifici temi relativi al mondo dell'economia e della finanza. Spazio

inoltre ad interviste a personaggi famosi che sono clienti delle Banche del Gruppo, a pagine sulle iniziative di promozione del territorio e ad informative ai Soci attraverso la rubrica Specialsocio, evoluzione della newsletter che forniva un rendiconto dettagliato dei principali avvenimenti gestionali. Il 2004 si è infine caratterizzato anche per una intensa e capillare attività pubblicitaria e promozionale dei servizi e prodotti della Banca.

## I NUOVI STRUMENTI DI CONSULENZA

Negli ultimi anni l'evoluzione delle esigenze della clientela ha spinto il sistema bancario ad un costante e profondo mutamento che ha segnato il passaggio da un approccio commerciale caratterizzato dal ruolo centrale del prodotto a un modello che si focalizza sulla centralità della relazione con il Cliente. Affinché questo avvenga è indispensabile che la Banca riesca ad interpretare i desideri e i bisogni dei suoi Clienti ricavandoli dai comportamenti e dalle interazioni inter-



Il protagonista dello spot.

corse. È in questo nuovo scenario che si inserisce la W2PEM (Pratica Elettronica di Marketing), la nuova componente applicativa a supporto del processo di gestione commerciale della clientela, rilasciata e sviluppata nel corso del 2004. La procedura, realizzata in formato modulare su tecnologia web, ha l'obiettivo di ottimizzare le relazioni con i Clienti e di perfezionare il portafoglio prodotti del Gruppo. La W2PEM permette di conoscere in modo completo il Cliente e di costruire, sviluppare e mantenere nel tempo una relazione efficace. Grazie al monitoraggio sistematico della posizione globale, infatti, questa nuova procedura offre alle strutture commerciali del Gruppo uno strumento in grado di valutare le possibili aree di intervento e offrire le soluzioni personalizzate più idonee al fine di massimizzare la soddisfazione del Cliente e di aumentare il suo grado di fidelizzazione.

Nell'ambito del progressivo sviluppo delle iniziative a supporto delle attività di bancassicurazione, è stata rilasciata la prima funzione del nuovo applicativo on web W2PEAS: la PAI (Posizione Assicurativa Individuale) che consente di visualizzare la posizione globale del Cliente per quanto attiene al comparto assicurativo nelle sue diverse componenti.

Durante lo scorso esercizio, inoltre, sono stati portati a termine importanti progetti concernenti nuove funzionalità applicative del W2ICI, il nuovo listino elettronico dei prodotti offerti dal Gruppo.

#### TUTELA DELLA PRIVACY

A partire dal maggio del '97 prima la legge 31 dicembre 1996 n.675 e ora il "Codice in materia di protezione dei dati

personali (D. Lgs. 30 giugno 2003 n.196) hanno introdotto il principio che "chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano" e posto direttive e regole stringenti per il trattamento dei dati personali.

Ma, anche a prescindere dai dettati della legge, il Gruppo Credito Valtellinese ha da sempre riservato particolare attenzione al trattamento dei dati personali e alla necessità della loro adeguata protezione.

In questo senso va inteso anche lo sforzo diretto ad organizzare gli spazi all'interno delle Filiali in modo che il cliente possa colloquiare con l'incaricato nella massima riservatezza e tranquillità.

In particolare, poi, vengono garantite la necessaria sicurezza e riservatezza nel trattamento dei dati personali, nel pieno rispetto delle finalità e delle modalità indicate nelle richiamate disposizioni.

Nel corso del 2004, le competenti funzioni del Gruppo hanno proceduto a tutte le verifiche e interventi occorrenti per uniformarsi alle nuove regole introdotte riguardo al trattamento dei dati e alle misure di sicurezza per la prevenzione e riduzione dei rischi di trattamento non consentito, di accesso non autorizzato e di distruzione e perdita accidentale. Ciascuna società, oltre al rinnovo delle notifiche al Garante in coerenza con le nuove disposizioni, ha approvato l'aggiornamento del Documento Programmatico per la Sicurezza nei termini previsti; a questo proposito, particolare

attenzione è stata riservata al miglioramento delle procedure di "disaster recovery", con l'obiettivo di ridurre al minimo i rischi di perdita o danneggiamento dei dati in presenza di black out e di altri eventi disastrosi.

#### MARKETING DEVELOPMENT

Tra i recenti prodotti occupa un posto di rilievo "Famiglia Sicura", una formula assicurativa a pacchetto appositamente studiata per la protezione del singolo e del suo nucleo familiare.

La soluzione offerta ha aggiunto anche una notevole componente "di servizio" che consiste nella formulazione a pacchetto completo e nell'estrema semplificazione della base contrattuale. In un'unica soluzione vengono infatti proposte garanzie che tutelano la salute, la famiglia e l'abitazione del Cliente. A tale copertura è stata inoltre abbinata un'apposita linea di finanziamento a condizioni agevolate, che consente il pagamento rateizzato del premio necessario alla



Immagine della campagna pubblicitaria "Famiglia Sicura".

copertura del fabbisogno assicurativo annuale.

In parallelo all'attività svolta nel comparto bancassicurazione è stata inoltre sviluppata un'apposita procedura, denominata Posizione Assicurativa Individuale, atta a rappresentare una visione d'insieme delle coperture assicurative del Cliente, al fine di ottimizzarne la struttura e di identificare eventuali aree di copertura a cui rispondere per migliorarne il grado di sicurezza globale.

Per quanto riguarda l'offerta specifica alla Clientela, il Gruppo ha perseguito il continuo e progressivo adattamento dei prodotti e servizi alle soluzioni rese disponibili dal progresso tecnologico. Nell'ambito degli strumenti di pagamento, lo sviluppo in tale direzione ha permesso di aggiungere nuove varianti e funzionalità alla già innovativa linea di carte prepagate ricaricabili Cart@perta, che il Gruppo Credito Valtellinese ha introdotto per primo in Italia.

Per far fronte alle esigenze della clientela particolarmente attenta all'utilizzo di strumenti innovativi ad elevato standard di sicurezza nella gestione dei propri consumi anche all'estero, è stata sviluppata, in collaborazione con i circuiti internazionali Cirrus e Maestro, Cart@perta Gold, che abbina i vantaggi

delle carte di pagamento alle caratteristiche tipiche delle carte prepagate. Cart@perta Gold ha ricevuto un'importante riconoscimento aggiudicandosi il premio MF Innovazione Award 2004. Di grande portata nel settore degli impieghi è stata la realizzazione di una linea completamente innovativa di finanziamento, denominata Credito Lombard. Disegnato per i titolari di una gestione patrimoniale, il nuovo prodotto concilia l'esigenza di ottenere una gestione professionale dei propri risparmi con quella di poter beneficiare in qualsiasi momento, senza dover disinvestire la propria gestione patrimoniale, di un credito calcolato in funzione del valore della gestione collegata.

Per soddisfare le esigenze di gestione della liquidità della Clientela, il Gruppo bancario Credito Valtellinese ha creato "Conto Armonia", un conto corrente esclusivo, chiaro e trasparente, che semplifica il rapporto con la Banca e offre la massima tranquillità e convenienza. La formula "tutto compreso", a fronte di un canone mensile - contenuto, fisso e predeterminato - consente di

effettuare tutte le operazioni bancarie che si desiderano e di accedere ad un ampio ventaglio di prodotti e servizi. Per rispondere alle necessità della più ampia clientela Conto Armonia



Credito Lombard. Da credito al mio risparmio.



Di ogni soluzione finanziaria pensa prima a noi. Innovazione.  
Credito Lombard, il nuovo prodotto di Credito Valtellinese, ti permette di accedere al tuo patrimonio e di ottenere un credito calcolato in funzione del valore della gestione collegata. Conto Armonia, il nuovo conto corrente esclusivo, chiaro e trasparente, che semplifica il rapporto con la Banca e offre la massima tranquillità e convenienza. La formula "tutto compreso", a fronte di un canone mensile - contenuto, fisso e predeterminato - consente di effettuare tutte le operazioni bancarie che si desiderano e di accedere ad un ampio ventaglio di prodotti e servizi. Per rispondere alle necessità della più ampia clientela Conto Armonia

Immagine della campagna pubblicitaria "Credito Lombard".

offre quattro diverse soluzioni: conto Web, conto Light, conto Silver e conto Gold.

Il Conto Armonia offre inoltre interessanti agevolazioni: il 25% di sconto sul canone mensile per i giovani fino al compimento del 25mo anno d'età, per gli



Conto Armonia, la trasparenza e il profilo che cerchi, il conto tutto compreso che trovi.



Di ogni soluzione finanziaria pensa prima a noi. Innovazione.  
Conto Armonia, il nuovo conto corrente esclusivo, chiaro e trasparente, che semplifica il rapporto con la Banca e offre la massima tranquillità e convenienza. La formula "tutto compreso", a fronte di un canone mensile - contenuto, fisso e predeterminato - consente di effettuare tutte le operazioni bancarie che si desiderano e di accedere ad un ampio ventaglio di prodotti e servizi. Per rispondere alle necessità della più ampia clientela Conto Armonia

Immagine della campagna pubblicitaria "Conto Armonia".



Cart@perta Gold ha vinto il premio Milano Finanza Innovazione Award 2004.

over 60 e per i soci del Credito Valtellinese, del Credito Artigiano e del Credito Siciliano.

Il successo di questo prodotto è testimoniato dalla scelta effettuata da oltre 100.000 Clienti.

L'ampia offerta del Gruppo nella bancassicurazione vita contempla forme di risparmio finalizzato e personalizzato, studiate per far fronte a svariate esigenze della clientela, quali la possibilità di mantenere lo stesso livello economico quando si smetterà di lavorare o la protezione delle persone care dalle incertezze del domani. In risposta a tali bisogni il Gruppo Credito Valtellinese ha creato "Linea Rendita Futura", che ricomprende prodotti di investimento del "capitale" e di investimento del "reddito". Sul fronte della comunicazione e del miglioramento ulteriore delle relazioni con la clientela, il Gruppo, in linea con le indicazioni dell'ABI, ha accresciuto gli spazi e gli strumenti di comunicazione esterna, con l'inten-

to di migliorare i contenuti di servizio insiti nell'attività bancaria quotidiana. L'esigenza sempre maggiormente percepita di massima trasparenza nelle relazioni banca-cliente ha portato il Gruppo ad aumentare ulteriormente l'attenzione in tale ambito, non soltanto aderendo ad iniziative di sistema in questo comparto (ad esempio PattiChiari), ma conformando totalmente a tale esigenza anche lo studio e la realizzazione dei nuovi prodotti e servizi da offrire ai diversi segmenti di clientela.

#### CORRETTEZZA, TRASPARENZA E QUALITÀ

Il Gruppo Credito Valtellinese esercita la propria attività, ogni giorno, nella trasparenza e correttezza delle relazioni con la Clientela e partecipa con convinzione alle iniziative di sistema orientate in tal senso. In quest'ottica si riconduce l'adesione e la diretta partecipazione alla realizzazione del progetto "PattiChiari", promosso dall'Associazione Bancaria Italiana, orientato alla revisione del sistema dei rapporti tra banca e società nelle sue diverse componenti (consumatori, imprese, opinion leader, mezzi d'informazione). L'iniziativa - avviata da ABI nel 2002 nelle aree del credito, risparmio e servizi - si è posta l'obiettivo di offrire alla clientela bancaria un servizio caratterizzato in misura sempre crescente da efficienza, trasparenza, correttezza e comprensibilità. Dal mese di ottobre 2003 PattiChiari è entrato nella fase operativa con l'attivazione del primo protocollo Faro (Funzionamento Bancomat Rilevato Online), mentre nel mar-

zo del 2004 è avvenuta l'attivazione dell'ottavo ed ultimo protocollo per i Tempi certi di disponibilità delle somme versate con assegno. Tutte le iniziative sono state pubblicizzate nelle dipendenze delle banche del Gruppo e sul sito Internet, con precisi rimandi al portale ufficiale PattiChiari, e tutti i Dipendenti sono stati coinvolti nell'erogazione di un servizio sempre più rivolto alla completa soddisfazione della clientela. Il 28 settembre 2004 le cinque banche del Gruppo - Credito Valtellinese, Credito Artigiano, Credito Siciliano, Banca dell'Artigianato e dell'Industria e Bancaperta - hanno ottenuto la certificazione degli otto protocolli (quattro per Bancaperta per le attività che le sono proprie).



Sul fronte, ormai storico, delle certificazioni di Qualità ISO 9001 sette aziende del Gruppo - Credito Valtellinese, Credito Artigiano, Credito Siciliano, Bancaperta, Rileno, Bankadati e Stelline - hanno visto confermati i rispettivi attestati dal primario ente CISQCERT, aderente alla Federazione italiana CISQ ed al circuito internazionale IQNet. Il Progetto Qualità, attivo da oltre dieci anni, ha scalato con gradualità e tenacia i ripidi scalini della "compliance", ovvero la conformità agli



Immagine della campagna pubblicitaria "Linea Rendita Futura".

standard internazionali, nazionali ed alle "migliori pratiche" in uso nel sistema produttivo.

La Fondazione Gruppo Credito Valtellinese, prima fondazione di origine bancaria in Italia, ha ottenuto, il 24 marzo, la certificazione del proprio Sistema di Responsabilità Sociale fondato sulla norma internazionale SA 8000. L'attestato è stato rilasciato dal C.I.S.E. (Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico) per tale scopo accreditato dal S.A.I. (Social Accountability International). Il Sistema di Responsabilità Sociale della Fondazione risulta particolarmente significativo nella sua valenza verso il Gruppo, per il quale rappresenta un'esperienza pilota di successo, ed anche verso i fornitori, nei confronti dei quali è richiesto un forte impegno all'adesione ai requisiti SA 8000.

#### RECLAMI CLIENTI

Nel quadro delle iniziative volte a migliorare il grado di informazione ed il livello di tutela della clientela nei rapporti intrattenuti con le banche, il Gruppo ha

aderito al "Regolamento dell'Ufficio reclami e l'Ombudsman bancario" promosso dall'Associazione Bancaria Italiana. Di conseguenza, è stato attribuito al Servizio Qualità di Deltas il compito di costituire il punto di riferimento per le problematiche inerenti ai reclami della clientela, valutandone la tematica e suggerendo opportune rettifiche operative. Confrontando i dati totali relativi agli anni 2003 e 2004, risulta evidente che l'incremento dei reclami ricevuti nell'anno passato (pari a 231) è interamente riconducibile all'aumento dei reclami relativi all'area finanza (pari a 232). Il fenomeno, sostanzialmente legato alle particolari vicende di default Argentina, Cirio e Parmalat ha raggiunto i livelli più alti nei primi sei mesi del 2004 ed ora sembra in via di esaurimento.

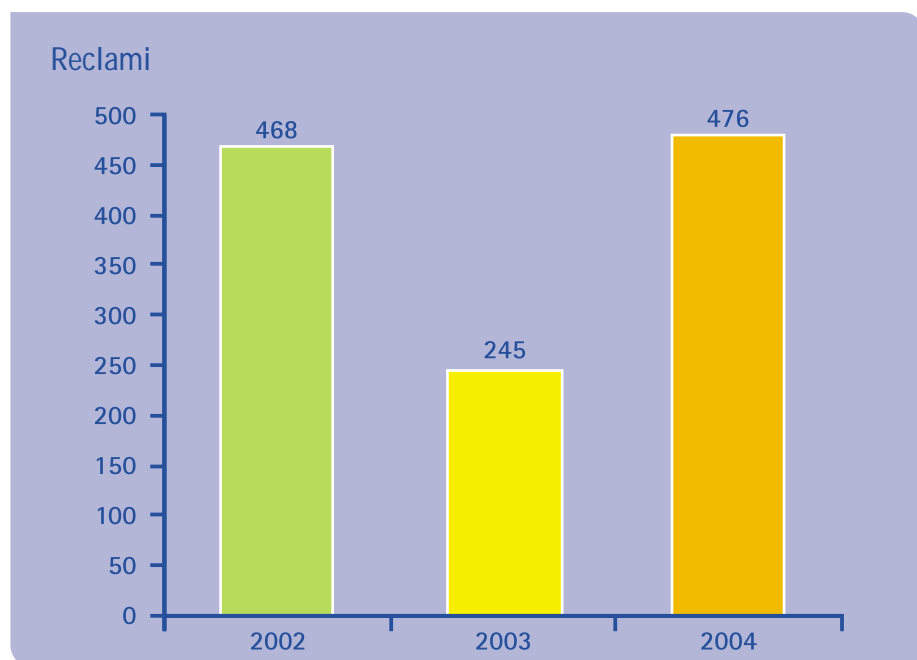
#### RADAR

Ha continuato ad operare nel 2004 l'applicativo informatico W2Radar (acronimo di Rilevazione automatica delle anomalie ricorrenti), attivato nel 1994 allo scopo di raccogliere sistematicamente

tutte le segnalazioni degli operatori e della clientela finalizzate al miglioramento di processi, prodotti e servizi. La nuova versione dell'applicazione, realizzata in ambiente Web (W2= web + workflow), raggiunge tutte le società del Gruppo, consente maggiore flessibilità di gestione ed un grado elevato di immediatezza e semplicità di utilizzo per l'inserimento dei commenti e suggerimenti. A testimonianza del miglioramento del servizio e dell'apprezzamento della funzionalità, durante l'anno sono pervenute n. 491 segnalazioni (n. 320 del 2003 e n. 215 del 2002) che hanno riguardato:

- la Normativa (di tipo fiscale, circolari, ordini di servizio, regolamenti, nuove procedure), per un totale di n. 52 (10,59%), n. 42 nel 2003;
- gli Strumenti (hardware, software, procedure, reti telematiche), per un totale di n. 421 (85,75%), n. 259 nel 2003;
- le Risorse Umane (risorse assegnate, formazione, ferie, lavoro straordinario), per un totale di n. 9 (1,83%), n. 13 nel 2003;
- l'Ambiente (immobili, impianti, arredi, manutenzioni, sicurezza, trasporto dei valori, servizio di posta), per un totale di n. 9 (1,83%), n. 6 nel 2003.

I suggerimenti pervenuti, e le segnalazioni degli errori, hanno consentito la risoluzione di diversi inconvenienti ed il miglioramento degli assetti procedurali. Il contributo determinante offerto dai collaboratori nel miglioramento di processi, prodotti e servizi ha favorito l'innalzamento del livello di soddisfazione dei clienti, in linea con quanto raccomandato dalla norma internazionale ISO 9001 che costituisce il quadro di riferimento per le certificazioni di qualità.





## Le Risorse Umane

Il Gruppo Credito Valtellinese dedica particolare attenzione allo sviluppo ed alla gestione delle Risorse Umane, considerate fattore fondamentale del proprio successo e bene prezioso per la promozione di un fecondo interscambio con la Collettività.

mirante alla prevenzione dei conflitti; un sistema incentivante e premiante che riconosce meriti e impegno; un metodo di lavoro collaborativo teso alla condivisione di informazioni e progetti. La valorizzazione delle Risorse Umane unitamente al costante reclutamento di

### LA POLITICA DELLE ASSUNZIONI

Nel 2004, l'attività di selezione e valutazione indirizzata verso il mercato del lavoro esterno ha coinvolto 1.109 persone, con 209 assunzioni. Tra le persone selezionate per l'assunzione, 169 erano "professional" mentre 940 erano alla prima esperienza lavorativa. Di questi ultimi, oltre l'80% (761 persone) erano laureati, prevalentemente in materie economiche, con un netto incremento rispetto ai dati relativi al precedente anno. Il numero di curricula pervenuti è stato pari a oltre 12.000, anche in questo caso con una significativa crescita sullo scorso esercizio. L'attività di assunzione per il 2004 ha visto l'entrata nel Gruppo di persone che risultano essere per il 73% (152 risorse) alla prima esperienza di lavoro, mentre il restante 27% (57) "professional", restando in questo caso pressochè invariate le proporzioni rispetto al 2003. Sono stati sottoscritti contratti a tempo indeterminato nel 30,6% dei casi, contratti di formazione e lavoro al 10% e contratti a tempo determinato al restante 59,4%. L'incremento dell'applicazione del contratto a tempo determinato per i neo-assunti è stato determinato dal periodo di transizione tra la precedente forma di avviamento al lavoro (contratto di formazione/lavoro) e la nuova tipologia contrattuale (contratto di inserimento).



Dipendenti al lavoro.

La simbiosi culturale tra Capitale Umano dell'Azienda e Collettività, rappresenta infatti per il Gruppo un plus competitivo che vede nel radicamento territoriale l'elemento indispensabile per interpretare le esigenze degli interlocutori più prossimi. La soddisfazione del personale viene perseguita attraverso: un buon sistema di relazioni sindacali

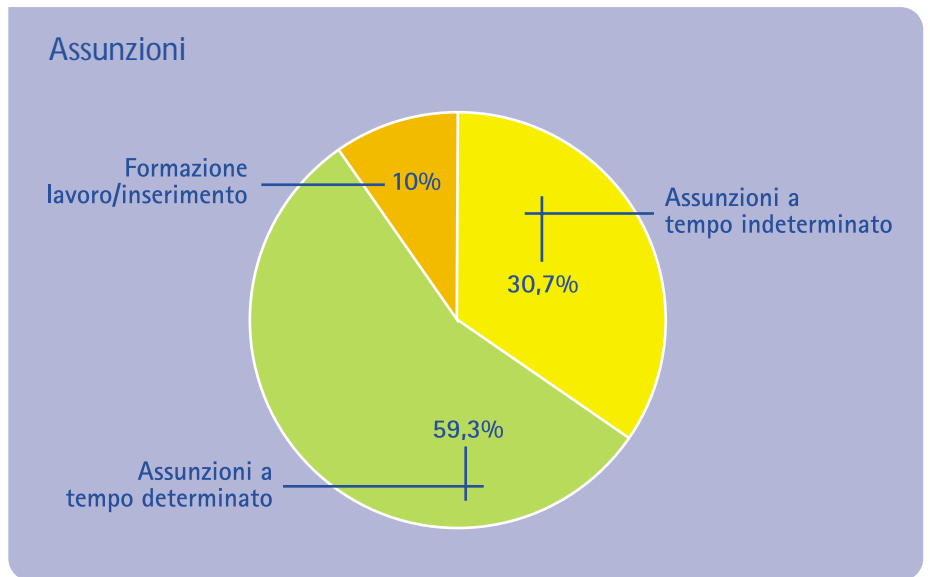
eccellenze professionali sul mercato del lavoro ben evidenzia come, per il Gruppo, i collaboratori rappresentino il capitale più rilevante. Da qui la necessità di creare una "fucina dei talenti" in grado di consentire al Gruppo, attraverso risorse umane con sviluppate capacità professionali, di guardare con serenità alle sfide future del mercato.

### ATTIVITÀ DI SELEZIONE: I NUMERI

	2004	2003	2002
Numero di Curricula	12.445	11.105	11.575
Numero di Colloqui	1109	490	561
<b>Totale Assunzioni</b>	<b>209</b>	<b>174</b>	<b>152</b>



Anche nel 2004 la Direzione Risorse Umane ha portato avanti una sistematica attività di analisi, verifica e valorizzazione prevista per le Risorse già presenti nel Gruppo, attraverso una riqualificazione condotta con processi di selezione e di mobilità interna. In particolare, in questo anno è stato attivato un progetto di analisi del potenziale manageriale tramite "Assessment Center" che ha coinvolto circa 100 colleghi del Credito Siciliano, tutti impegnati in attività di responsabilità nell'ambito della Rete Commerciale.



#### COMPOSIZIONE DELLE RISORSE UMANE DEL GRUPPO

	2004	2003	2002
Dipendenti	3121	3000	2951
Non dipendenti*	37	29	57

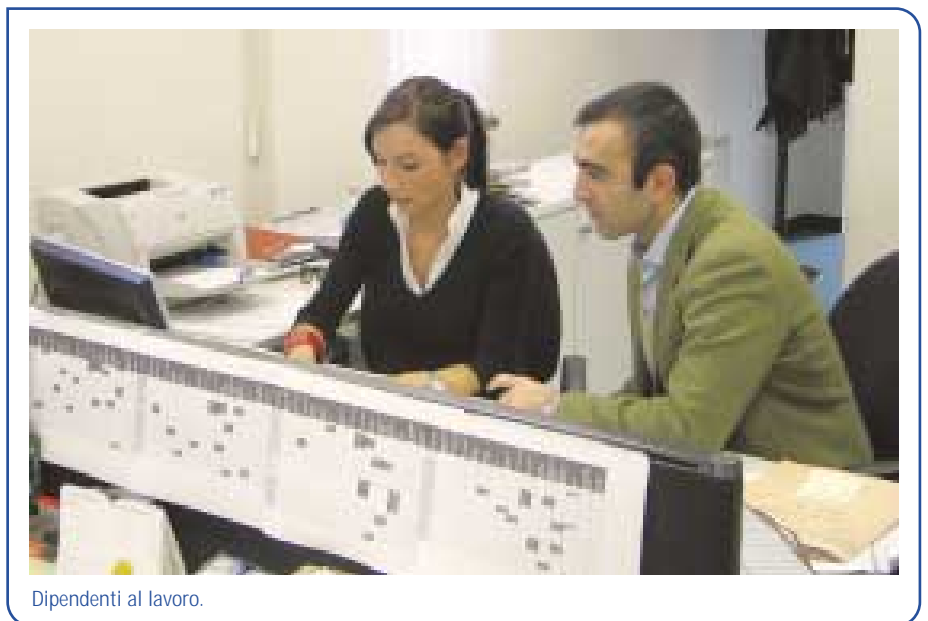
\* lavoratori con contratto di collaborazione coordinata e continuativa

#### COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Nel corso del 2004 il percorso di crescita del Gruppo Credito Valtellinese ha visto un incremento del 4%, dovuto esclusivamente all'assunzione di nuove Risorse, in quanto non si sono avute operazioni straordinarie di inserimento di nuove realtà nel Gruppo. Di seguito vengono riportati i dati riguardanti il numero dei dipendenti nell'ultimo triennio.

Dall'analisi dei dati relativi alla composizione degli organici emergono alcune caratteristiche:

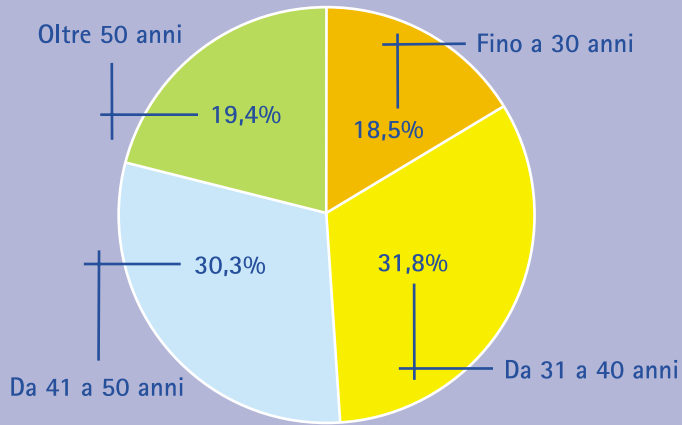
- la conferma di una significativa incidenza del personale femminile (26,1%);
- la giovane età anagrafica delle risorse, dato che circa il 50% del personale ha età inferiore ai 40 anni. La fascia di età



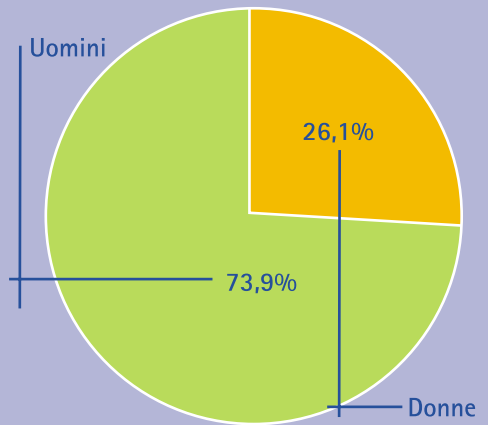
- più numerosa risulta quella che va dai 31 ai 40 anni (31,8% del totale);
- l'anzianità di servizio relativamente

bassa (circa il 40% dei dipendenti lavora all'interno del Gruppo da meno di 10 anni).

### Raggruppamento per età anagrafica



### Composizione per sesso



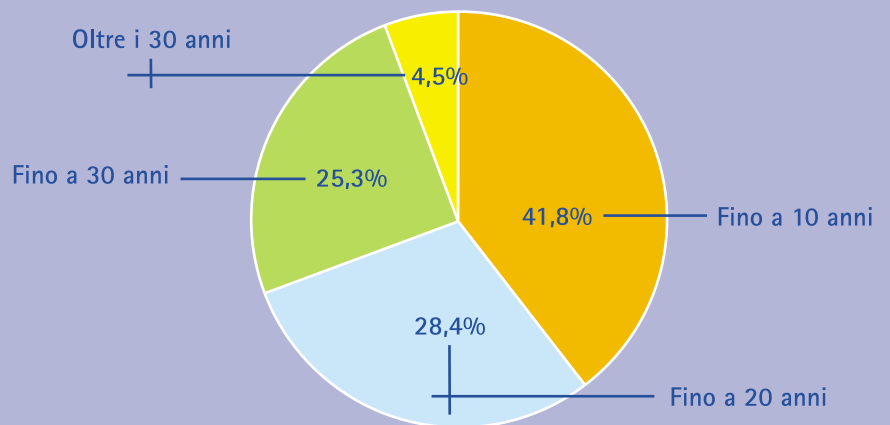
### ETÀ MEDIA ED ANZIANITÀ MEDIA DI SERVIZIO PER CATEGORIA

	Età media		Anzianità media	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	52	52	19	1
Quadri Direttivi	47	43	19	17
Impiegati	39	37	12	11
Altre risorse	49	46	18	10
<b>Media</b>	<b>42</b>	<b>37</b>	<b>15</b>	<b>12</b>

Età media del Gruppo: 41 anni

Dalla suddivisione per età del personale del Gruppo emerge che l'età media è di poco superiore ai 41 anni; dalla suddivisione per anzianità media si evidenzia che è pari a circa 14 anni: in entrambi i casi senza ampie differenziazioni in rapporto al sesso. Dall'analisi effettuata sui dati relativi al personale, disaggregato per età e per anzianità di servizio, si evidenzia come in media il personale femminile raggiunga il livello di quadro direttivo in età e con un'anzianità di servizio più basse rispetto al personale maschile.

### Composizione per anzianità di servizio



## TITOLO DI STUDIO DEI DIPENDENTI: SUDDIVISIONE PER AREA DI ATTIVITÀ

	Rete di vendita		Uffici di Sede Centrale	
Laurea	680	31,9%	377	38,2%
Diploma	1.319	61,8%	544	55,1%
Licenza Media	126	5,9%	63	6,4%
Licenza Elementare	8	0,4%	4	0,4%

Dall'analisi del personale per titolo di studio emerge che nel Gruppo vi è una forte presenza (circa il 34%) di laureati, prevalentemente in discipline economi-

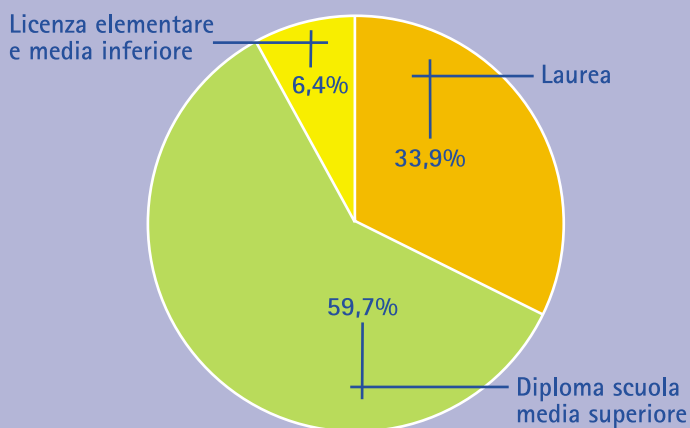
che e giuridiche. Nel 1995 i laureati rappresentavano solo il 17% del totale. Tale composizione risponde ai mutamenti strutturali intervenuti nel mondo crediti-

zio che confermano l'esigenza di risorse sempre più qualificate.

## TITOLO DI STUDIO DEI DIPENDENTI: SUDDIVISIONE PER INQUADRAMENTO

	Dirigenti		Quadri direttivi		Aree Professionale				Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Impiegati		Altri		
					Uomini	Donne	Uomini	Donne	
Laurea	24	-	265	29	469	270	-	-	1.057
Diploma	18	1	569	63	793	417	2	1	1.863
Licenza Media	-	-	21	2	120	33	12	-	189
Licenza Elementare	-	-	-	-	9	-	3	-	12
<b>Totale</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>855</b>	<b>94</b>	<b>1.391</b>	<b>720</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3.121</b>

## Ripartizione del personale per titolo di studio

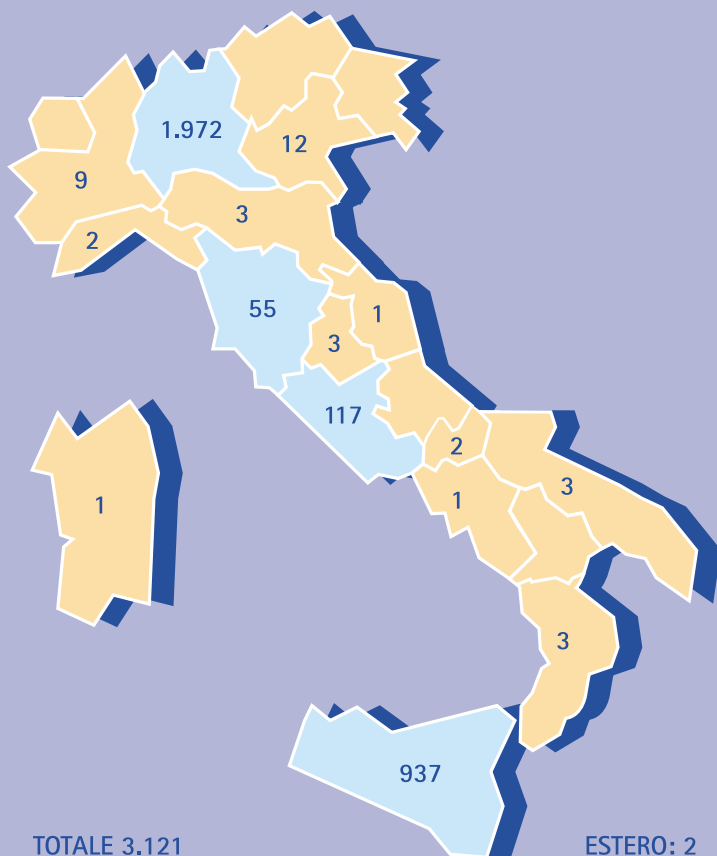


Analizzando la distribuzione delle Risorse Umane per regione di appartenenza, emerge che oltre il 63% della forza lavoro (1.972 persone) risiede in Lombardia, dove sono insediati il Credito Valtellinese e la gran parte delle filiali del Credito Artigiano, oltre alle strutture di governo che svolgono servizi di supporto alle banche territoriali del Gruppo. Il 30% della forza lavoro (937) risiede in Sicilia dove opera il Credito Siciliano, il 5,5% (172) in Toscana e nel Lazio dove opera il Credito Artigiano mentre solo l'1,2%, pari a 40 persone, risiede in regioni diverse da quelle di insediamento delle banche del Gruppo. Le proporzioni evidenziate sono sostanzialmente analoghe a quelle dello scorso anno, rispecchiando una crescita

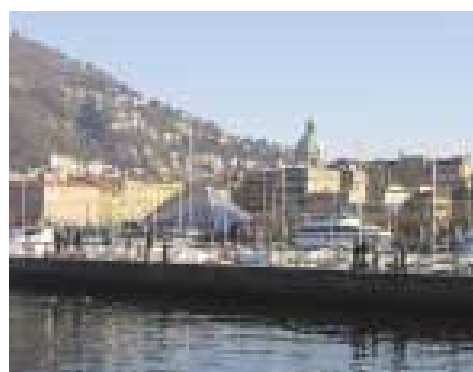
omogenea nei territori in cui il Gruppo è operante.

Nella compagine aziendale sono più rappresentate, relativamente ai rapporti lavorativi in essere, le province di Sondrio (23,1%) con 722 dipendenti, Milano (24,3%) con 761 dipendenti, Catania (13,7%) con 428 dipendenti e Palermo (6,8%) con 213 dipendenti; seguono Como con 173 dipendenti (5,5%) e Lecco, con 159 (5,1%). La leggera diminuzione delle percentuali rispetto ai dati dello scorso anno assume un più rilevante significato in funzione della comparsa di nuove province (Bergamo, Vicenza) in conseguenza del piano di espansione territoriale del Gruppo.

### Distribuzione delle risorse umane per regione di residenza



Valtellina. Le montagne.



Como. Il lago.



Roma. Fontana di Trevi.



Sicilia. Il mare.

### POLITICA DELLE PARI OPPORTUNITÀ

Per pari opportunità si intende non solo assenza di discriminazioni per sesso, razza, religione, ma anche attenzione per il personale che deve conciliare le esigenze lavorative con quelle della famiglia o di persone disabili.

Al 31 dicembre 2004 la compagine in servizio nelle società del Gruppo era

costituita da 3.121 Collaboratori, di cui 816 donne. Come emerge dall'evoluzione dell'organico per sesso, il numero di dipendenti di sesso femminile è risultato sempre in crescita negli ultimi anni.

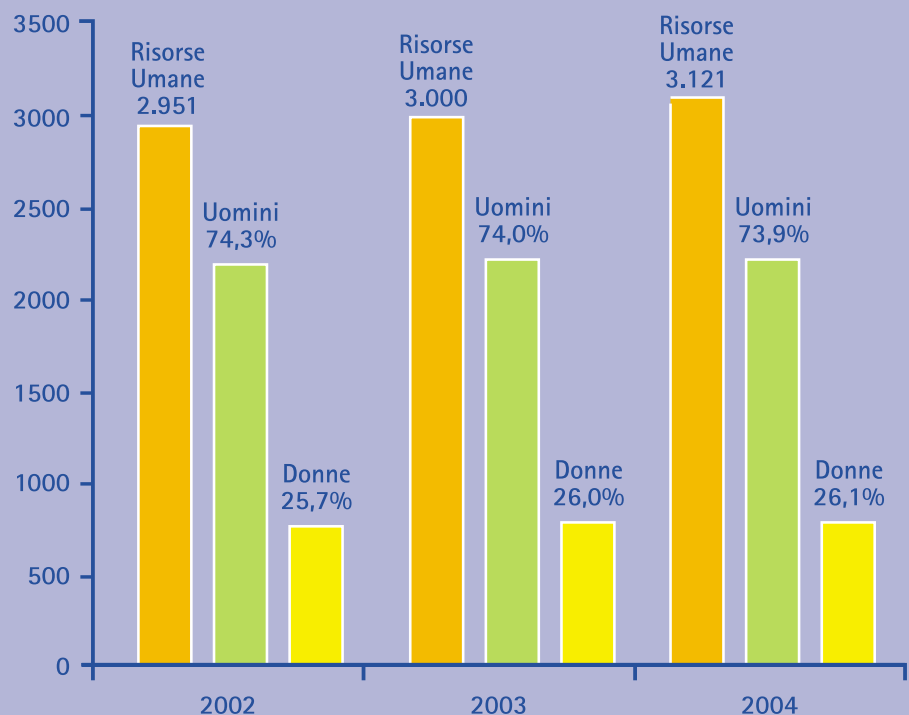


### SUDDIVISIONE ASSUNZIONI PER SESSO, TITOLO DI STUDIO ED IMPIEGO

Titolo di Studio	Rete di vendita		Servizi centrali		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Laurea	91	21	15	5	106	26
Media Superiore	50	17	6	1	56	18
Licenza Media	2	1	-	-	2	1
<b>Totale</b>	<b>143</b>	<b>39</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>164</b>	<b>45</b>

Dall'analisi delle assunzioni del 2004 emerge che il 72,6% è composto da uomini, mentre il restante 27,4% da donne; inoltre, dal dettaglio della destinazione operativa, emerge che tra gli uomini l'86% viene destinato alla rete di vendita. La situazione è analoga a quella riscontrata per le donne, l'86,6% delle quali è inserito nella rete. La costante crescita della componente femminile nell'organico del Gruppo richiede maggiore attenzione alle necessità di chi deve conciliare le esigenze del lavoro con quelle della famiglia. Il personale assunto in part-time è pari a 198 persone, il 6,3% del totale del personale in servizio, quasi tutte donne.

### Evoluzione dell'organico per sesso Composizione delle risorse umane triennio 2002-2004



## CATEGORIE PROTETTE

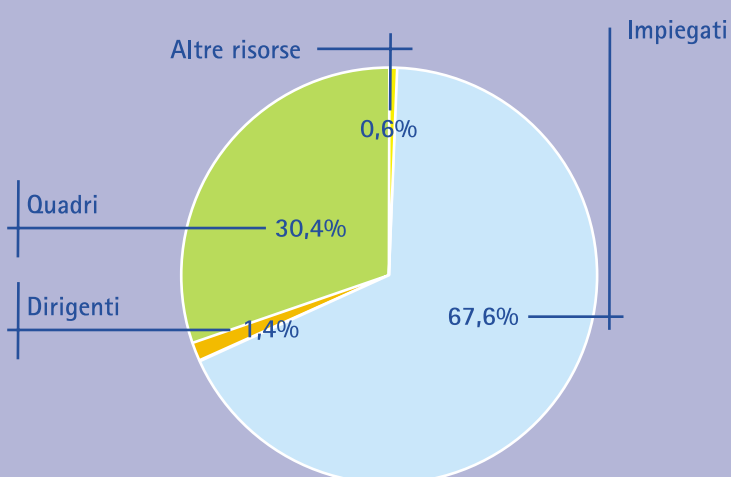
Nel rispetto della responsabilità sociale di impresa, che induce a condividere con

particolare attenzione le istanze profonde della collettività ed in ossequio alla normativa vigente, il Gruppo dedica par-

ticolare attenzione alle categorie protette.

CATEGORIE PROTETTE	2004	2003	2002
Disabili	173	170	165
Orfani/vedove	74	72	74
<b>Totale</b>	<b>247</b>	<b>242</b>	<b>239</b>

## Ripartizione per qualifica



Dal confronto con i dati degli esercizi precedenti emerge un ulteriore leggero incremento del numero di dipendenti appartenenti alle categorie protette, allineato alla crescita del numero totale dei dipendenti del Gruppo, di cui attualmente rappresentano circa l'8% del totale.

## INQUADRAMENTO CONTRATTUALE, REMUNERAZIONE ED EVOLUZIONE DELLE CARRIERE

Dall'analisi delle qualifiche del Gruppo predomina la categoria impiegatizia (67,6%), mentre le risorse direttive si attestano al 31,8%. Il costo del personale ha presentato nel biennio la seguente evoluzione:

SPESE PER IL PERSONALE	2004	2003	2002
<i>(Importi in migliaia di euro)</i>			
Spese per il personale	180.447	172.204	167.977
di cui:			
Salari e stipendi	116.420	110.644	106.117
Oneri sociali	36.081	34.656	34.044
Tattamento di fine rapporto	10.201	10.733	10.070
Tattamento di quiescenza e simili	4.005	3.912	6.443

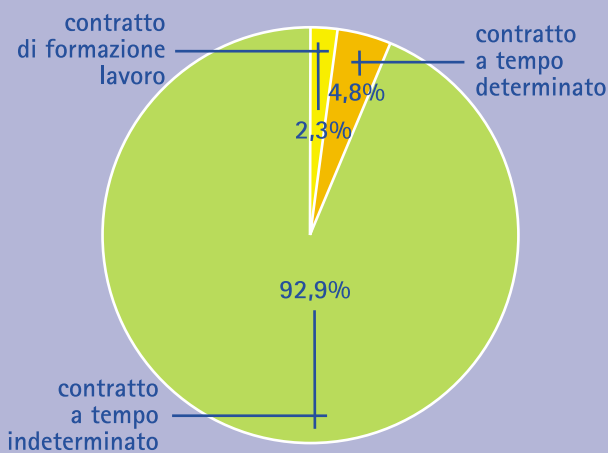
Il Gruppo dispone di un sistema di rilevazione che consente, una volta all'anno, un monitoraggio delle posizioni di lavoro in modo da collegare i risultati ottenuti

al ruolo ricoperto in azienda. Tale processo di valutazione ha consentito un avanzamento di carriera per 328 persone pari al 10,5% della forza lavoro. Dall'analisi di

tali promozioni, emerge che oltre il 70% è avvenuto nell'ambito della categoria impiegatizia mentre il 29,2% nell'ambito della categoria dei quadri direttivi.

PROMOZIONI	2004	2003
Da quadri direttivi a dirigenti	1	-
All'interno della categoria quadri direttivi	64	60
Personale non direttivo promosso quadro direttivo	32	25
All'interno della categoria del personale non direttivo	231	261
<b>Totale</b>	<b>328</b>	<b>346</b>

### Ripartizione delle risorse umane per tipologia di contratto



Il Gruppo si avvale di rapporti di lavoro dipendente secondo varie tipologie con-

trattuali. La ripartizione delle Risorse Umane per tipologia di contratto evidenzia la prevalenza dei contratti a tempo indeterminato, con 2.897 dipendenti, pari al 92,9%, seguiti dai 151 collaboratori assunti con contratti a tempo determinato, pari al 4,8% del totale e dalle Risorse in Contratto di Formazione Lavoro o di Inserimento (73 persone, equivalenti al 2,3%).

La capacità del Gruppo di valorizzare le proprie risorse affinché contribuiscano allo sviluppo e alla crescita deve trovare radici nel sistema motivazionale. Il contributo del personale deve essere riconosciuto attraverso un adeguato e meritocratico sistema di retribuzioni. Per quanto riguarda queste ultime, vengono di norma applicate le tabelle del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro. Di seguito vengono riportate le retribuzioni medie corrisposte dal Gruppo per le varie categorie di personale, mettendo in evidenza le variazioni riscontrate negli ultimi quattro anni. La retribuzione comprende la tredicesima mensilità ed il premio di rendimento contrattuale nazionale.

RETRIBUZIONE MEDIA LORDA PER CATEGORIA	2004	2003	2002
<i>(Importi in migliaia di euro)</i>			
Dirigenti	139	133	134
Quadri Direttivi	49	48	47
Impiegati	29	28	27
Altro personale	24	24	23



**FORMAZIONE**

Proseguendo nell'applicazione delle linee guida indicate nel Piano triennale 2003-2005 e dal consolidamento di principi, metodi e prassi in uso, nel 2004 l'obiettivo prioritario è stato quello di rendere la

formazione il più possibile funzionale al raggiungimento degli obiettivi di crescita e di sviluppo del Gruppo. E' stata ribadita l'impostazione qualitativa (efficacia e ritorno economico dell'intervento) piuttosto che meramente quantitativa (Gior-

nate/Ore erogate). Per tale ragione nel 2003 è stato avviato un processo di convergenza dei sistemi di definizione dei fabbisogni formativi e di valutazione delle prestazioni, articolato a sua volta nelle fasi di rilevazione delle prestazioni e del-

le competenze (valutazioni) e di monitoraggio delle conoscenze delle Risorse Umane. Questo processo è stato messo a regime nel 2004 per identificare i fabbisogni formativi quantitativi (Persone da iscrivere ai corsi di formazione).

Sulla base dei fabbisogni rilevati attraverso le schede di valutazione, nonché attraverso l'attività gestionale delle Società, sono stati erogati i corsi di formazione in aula descritti nelle tabelle che seguono:



Milano. Lezione presso il Centro di Formazione Professionale di via Feltre, accreditato dalla Regione Lombardia.

TIPOLOGIA CORSI	2004	2003
linguistica	1,9%	0,9%
manageriale	7,1%	5,9%
neo assunto	35,3%	37,2%
specifica	55,7%	56,0%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Va rilevato l'incremento significativo dell'area linguistica, che pone l'enfasi

aree crediti e finanza, che hanno coinvolto oltre il 10 % delle Risorse della

zione efficace e realistica, funzionale agli obiettivi concreti del Gruppo, che abbracci nel contempo le differenti istanze di aggiornamento operativo, aggiornamento culturale, sviluppo dei comportamenti, integrazione culturale, si rileva anche dalla classificazione per area tematica: elevata appare la percentuale dedicata a crediti e finanza (28,6%), ma anche ai corsi indirizzati a sviluppare le capacità individuali (comportamentali e manageriali) che insieme registrano un 17,5%. Degna di nota anche l'enfasi data ai corsi in aula relativi alla iniziativa di sistema PattiChiari, per cui è stata inserita un'area tematica ad hoc.

Peraltro, da questo punto di vista, particolare attenzione è stata dedicata all'argomento attraverso la Formazione a Distanza.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE	2004	2003	2002
aula interna	67%	66%	58%
aula esterna	15%	13%	23%
formazione a distanza	18%	21%	19%

sulla cura per aree formative che trascendono la pura prestazione lavorativa. Altra crescita degna di nota si rileva nell'area manageriale, dove è stato effettuato un importante investimento formativo reso necessario dalle nuove funzioni generate dal progressivo sviluppo delle strutture centrali e di rete delle società del Gruppo e dalla necessità di fornire, a coloro i quali hanno responsabilità di coordinamento di Risorse, chiavi di lettura per comprendere un mercato e un sistema sempre più complessi.

Nell'ambito della formazione indirizzata ai neoassunti sono proseguiti gli sforzi, avviati lo scorso anno, di concentrare i corsi di formazione nei primi mesi dopo l'assunzione, al fine di supportare più tempestivamente la preparazione delle nuove Risorse. E' stato inoltre arricchito con nuovi contributi specialistici il corso che accoglie ogni mese i nuovi Colleghi nei primi giorni di lavoro.

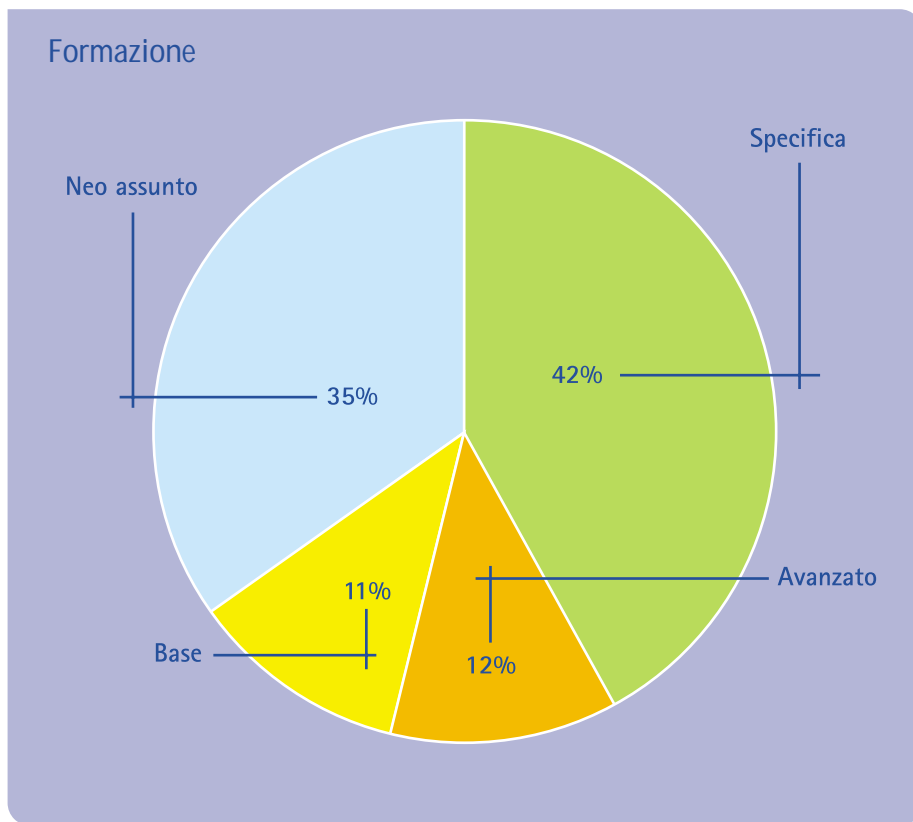
Rimangono pressoché costanti le percentuali di utilizzo dei differenti canali formativi. Costante il trend di crescita della formazione interna (2003: 66%) imputabile ai rilevanti progetti messi in atto negli ambiti della formazione manageriale - già citato in precedenza - e della formazione specialistica di rete nelle

Rete. Questi progetti continueranno per tutto il 2005.

Si è dato particolare impulso alla docenza interna, attraverso la formazione di Dipendenti del Gruppo già competenti nelle materie specialistiche e la fidelizzazione di un pool selezionato per qualità e conoscenze di fornitori esterni.

La particolare attenzione per una forma-

FORMAZIONE PER AREA TEMATICA	% ORE EROGATE
finanza	18,5%
comportamentale	10,4%
crediti	10,1%
normativa	8,3%
manageriale	7,1%
sportello	6,5%
commerciale	5,9%
amministrazione e contabilità	4,8%
marketing	4,2%
sistemi di pagamento	2,9%
estero	2,8%
informativa PATTI CHIARI	2,3%
linguistica	1,9%
informatica	1,5%
risorse umane	1,1%
legale/fiscale	0,3%
immobiliare	0,1%
altro	11,2%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,0%</b>



La formazione appare equamente ripartita fra interventi propedeutici (base) e rivolti alle Risorse di nuova assunzione (46%) e interventi specialistici (54%), che coinvolgono generalmente Risorse ad elevata qualificazione professionale e provvisti di background formativo-cur-

lo nel corso del 2004 attraverso interventi di formazione permanente, interventi specialistici di public speaking, workshop e focus specialistici, il cui obiettivo è la messa a fattor comune del patrimonio cognitivo dei partecipanti.

“dialogo sociale” che contraddistingue la gestione delle relazioni sindacali all’interno del Gruppo bancario Credito Valtellinese.

Nell’attuale contesto socio-economico la realizzazione degli obiettivi strategici del Gruppo rende necessario operare secondo la logica della “partnership per la competitività”, coinvolgendo le Organizzazioni Sindacali in un percorso che non si limiti al semplice espletamento delle procedure normativamente previste, ma punti alla condivisione del progetto complessivo di crescita e innovazione del Gruppo, rappresentato per i prossimi anni dal Piano Strategico “4C”.

Proprio dal nuovo Piano Strategico ha preso le mosse un significativo processo di rivisitazione della struttura organizzativa del Gruppo, peraltro in continuità con la riorganizzazione già operata nel corso del 2003 (rispetto alla quale nel 2004 sono stati ottenuti dall’apposito Fondo di solidarietà del settore credito - istituito presso l’INPS - i finanziamenti relativi ai programmi formativi di riqualificazione professionale, realizzati contestualmente alla citata riorganizzazione).

FORMAZIONE PER AREE PROFESSIONALI	FORMAZIONE	POPOLAZIONE
Dirigente	3,0%	1,4%
Quadro Direttivo	30,3%	30,1%
3^ Area Professionale	66,7%	68,5%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

riculari articolati.

L'erogazione della formazione è equamente distribuita fra le aree professionali. E' degna di nota la quota a favore dei Dirigenti, anch'essi coinvolti a vario titolo

**POLITICHE DEL LAVORO  
E RELAZIONI SINDACALI**

Nel corso del 2004 si è rinnovato il confronto con le Organizzazioni Sindacali, aziendali e nazionali, nella logica del

Detto processo ha visto impegnate le Organizzazioni Sindacali e le competenti funzioni di Gruppo in un lungo e impegnativo confronto, volto a individuare le soluzioni più adeguate per rendere più

snella e orientata al mercato la struttura del Gruppo senza provocare ricadute negative sulle condizioni occupazionali dei Dipendenti coinvolti (neanche in termini di mobilità territoriale) e ponendo ancora una volta le Risorse Umane al centro del progetto di sviluppo.

Uno dei risultati più significativi di questo confronto con le Organizzazioni Sindacali è rappresentato dal passaggio all'area contrattuale del credito di Crypto S.p.A. – a seguito del suo ingresso nel Gruppo concretizzatosi all'inizio del 2005 – i cui Dipendenti erano precedentemente destinatari della disciplina collettiva del settore commercio.

La logica della "partnership per la competitività" continua a caratterizzare anche la peculiare realtà di Rileo – Società destinataria del contratto collettivo del settore esattoriale – portando nel corso del 2004 alla conclusione di un accordo relativo allo specifico processo di riorganizzazione che, conformemente a quanto previsto nel "Piano Strategico", ha interessato detta Società. Contestualmente è stata siglata un'intesa per l'accesso su base volontaria al Fondo di solidarietà del settore esattoriale.

Oltre al complessivo confronto legato alla riorganizzazione di Gruppo, aziende e sindacati si sono incontrate per esaminare, discutere ed eventualmente negoziare molteplici questioni relative alle condizioni di lavoro delle Risorse Umane (dalla copertura sanitaria al Codice Com-

portamentale di Gruppo, dal sistema incentivante alle modifiche statutarie apportate al Fondo Pensione di Gruppo). Il tasso di sindacalizzazione a livello di Gruppo nel 2004 si attesta intorno all'84%.

Con riferimento alle politiche del lavoro, è proseguito il percorso di implementazione della normativa di riforma del mercato del lavoro, attraverso l'individuazione e l'adattamento degli strumenti contrattuali ritenuti più rispondenti alle esigenze gestionali del Gruppo. Tale impegno ha fornito l'occasione per rinnovare anche nel 2004 il rapporto di collaborazione avviato con l'Università degli Studi di Milano, mettendo a disposizione stage formativi all'interno del Servizio Politiche del Lavoro e Relazioni Sindacali per gli studenti del Master Europeo in Scienze del Lavoro.

#### COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna riveste un ruolo fondamentale per la condivisione delle informazioni rilevanti per la vita della Banca, particolarmente in questi ultimi anni, in seguito al crescente numero dei Collaboratori e alla conseguente crescita dimensionale del Gruppo con la dislocazione di settori della realtà aziendale in zone geograficamente distanti. Di primaria importanza gli strumenti di comunicazione virtuale: dalla propria postazione ogni dipendente può accedere alla Intranet aziendale, la rete telematica interna,

e disporre, accanto ai servizi ed alle procedure operative, di tutte le informazioni sulle attività del Gruppo in ogni settore. Citiamo, in particolare, nella sezione Norme e Regolamenti, la Normativa con le Circolari, gli Ordini di Servizio ed i Manuali operativi, ed il Piano Strategico, il fondamentale documento che sintetizza le decisioni più importanti che i vertici aziendali intendono assumere nei prossimi anni e che viene messo a disposizione di tutti i dipendenti in un clima di stima e fiducia reciproca che permea l'operare delle risorse umane di tutto il Gruppo indipendentemente dal ruolo svolto.

Sono inoltre consultabili, nella sezione Comunicazione, la Rassegna stampa quotidiana, con gli articoli della stampa nazionale e locale relativi al Gruppo, e le notizie significative sul sistema bancario, sui mercati finanziari, sul credito e sulla normativa; i Comunicati stampa emessi dalle banche del Gruppo; le Campagne promozionali, con i dettagli della pianificazione pubblicitaria sui vari media e le attività del circolo aziendale. Una sezione è poi dedicata alla Formazione, con l'accesso ai corsi in autoapprendimento ed in aula virtuale ed alle informazioni sul progetto formativo; altre sezioni sono invece dedicate a iniziative speciali come il progetto PattiChiari.

Dalla Intranet è poi previsto l'accesso al sito Internet [www.creval.it](http://www.creval.it) che completa il supporto informativo a disposizione dei dipendenti con la parte pubblica sulle strutture e le attività anche culturali e sociali delle banche e società del Gruppo. Il Gruppo attribuisce molta importanza anche alle Convention periodiche, fondamentale momento di confronto tra i Collaboratori e il Management.

#### ATTIVITÀ SINDACALE

2004

Incontri di negoziazione sindacale	68 gg.
Assemblee sindacali	1.435 h
Conflittualità Sindacale: Scioperi	25.652 h*

\* A fronte del rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di lavoro e di rivendicazioni sociali dei sindacati nazionali.

## CULTURA DELLA SICUREZZA

Il Gruppo Credito Valtellinese ha da sempre dedicato massima attenzione alla tutela della sicurezza e della salute dei propri Collaboratori. In seguito all'ema-

inoltre designati dai Collaboratori delle banche e società del Gruppo, di intesa con le Organizzazioni Sindacali di categoria, i propri "Rappresentanti per la Sicurezza", ad oggi in numero di 13. Nel

rendere le strutture sempre più funzionali e confortevoli. Si ricorda inoltre l'emanazione di una normativa aziendale finalizzata ad eliminare totalmente il rischio legato all'esposizione dei lavoratori al fumo passivo. Per quanto riguarda la sicurezza sul lavoro nel 2004, il Gruppo ha sostenuto investimenti per 230 mila euro e costi per 160 mila euro. Per quanto concerne la sicurezza fisica, in particolare la riduzione del rischio rapina oltre ad una continua e progressiva riduzione del fattore di rischio principale, il contante presso l'agenzia, si è proseguito nell'utilizzo delle più moderne tecnologie disponibili, attuando interventi utili a conseguire e mantenere elevati standard di sicurezza che hanno comportato investimenti pari a 3,8 milioni di euro e costi per quasi 10 milioni di euro. E' inoltre disponibile, nella Intranet aziendale, il manuale "Normativa di Sicurezza" al fine di consentire una facile acquisizione da parte dei dipendenti delle informazioni connesse con le problematiche legate alla sicurezza nei luoghi di lavoro. Infine, gli infortuni sul lavoro, come risulta dalla tabella riportata di seguito, risultano estremamente rari; in partico-



La Intranet del Gruppo bancario Credito Valtellinese.

nazione del Decreto Legislativo 626/94 e successive integrazioni, si è proceduto con tempestività alla nomina del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione e dei "Lavoratori Incaricati" della gestione dell'emergenza e della prevenzione incendio, figure previste dalla normativa in oggetto. Sono stati

corso del 2004 il Gruppo ha dato seguito al programma di sorveglianza sanitaria per i lavoratori, attuato mediante visite mediche specifiche, in particolare nei confronti di coloro che lavorano al videoterminale. Sono stati portati a termine numerosi interventi di ristrutturazione di agenzie, filiali e uffici, al fine di

SICUREZZA FISICA	2004	2003	2002
<i>(Importi in migliaia di euro)</i>			
Investimenti	3.799	2.100	2.433
Costi	9.995	9.865	10.170
di cui			
vigilanza	3.097	3.220	3.048
manutenzione	1.428	1.730	1.617
gestione valori	5.320	4.760	5.355
formazione	150	155	150
SICUREZZA DEL LAVORO			
Investimenti	230	230	220
Costi	160	160	160

lare, gli infortuni verificatisi all'interno dell'azienda sono generalmente di lieve entità e richiedono tempi di guarigione

ridotti, mentre è aumentato il numero di quelli accaduti all'esterno della banca, principalmente dovuti a incidenti strada-

li nel tragitto percorso dai dipendenti per recarsi al lavoro o durante le trasferte lavorative.

INFORTUNI SUL LAVORO	2004	2003	2002
Numero dipendenti	3.121	3.000	2.951
Totale infortuni sul lavoro	31	29	30
Totale infortuni all'esterno dell'azienda	24	21	22
Totale infortuni all'interno dell'azienda	7	8	8
% di infortuni	0,99%	0,97%	1,02%
% infortuni interni	0,22%	0,70%	0,75%
% infortuni esterni	0,76%	0,27%	0,27%

#### CREVALCIR CIRCOLO RICREATIVO AZIENDALE

Il Gruppo Credito Valtellinese, al fine di favorire i momenti di aggregazione del Personale, ha da sempre sostenuto l'attività del Crevalcir, il circolo ricreativo aziendale preposto alla promozione di attività culturali, ricreative e sportive.

Il Crevalcir è un importante punto di riferimento per i Dipendenti, i pensionati e loro familiari, e si avvale, oltre che del sostegno finanziario del Gruppo (255.000 euro per il 2004), anche delle quote associative dei singoli Soci. Il Circolo è una realtà organizzata, dotata di Organi Direttivi, il cui numero di Soci – in costante crescita – a fine 2004 ha superato le 3.000 unità, segno tangibile del gradimento delle attività promosse. Nel corso del 2004 sono state proposte dalle varie Sezioni circa 140 iniziative di carattere nazionale e "zonale".



Tropea. Panorama.

Particolarmente apprezzate le iniziative di carattere culturale, sociale e turistico: le riunioni conviviali a Catania, Brescia, Milano, Roma e Sondrio, i viaggi a Vienna, alle Maldive, in Birmania, a Creta e i Tour della Scozia e dell' Egitto. Numerose sono state le manifestazioni organizzate nelle varie discipline sportive. Merita una particolare citazione, visto il successo ottenuto, il quarto Meeting Sportivo di Pizzo Calabro,

con oltre duecentottanta partecipanti in rappresentanza di tutte le Società del Gruppo. In campo agonistico sportivo, la rappresentativa del Gruppo Credito Valtellinese ha vinto i Campionati Interbancari di pesca. Per la diffusione delle attività proposte viene utilizzato il notiziario interno "Il Crevalcir", disponibile anche via Intranet che è anche un importante veicolo di comunicazione tra i Soci.

## I Fornitori

La ricerca di condizioni di reciproca soddisfazione è alla base della politica di collaborazione che il Gruppo attua con i propri partner commerciali e collaboratori esterni.

L'influenza dei fornitori nella determinazione delle performance aziendali fa sì che essi vengano selezionati in base a criteri qualitativi, di efficienza ed affidabilità e in base all'osservanza, nel proprio operato, dei principi di trasparenza e correttezza.

In quest'ottica è stata realizzata a livello

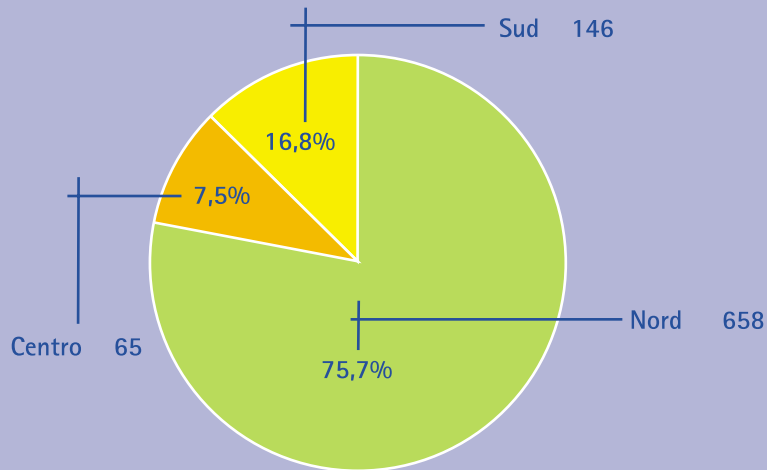
di Gruppo una procedura per gli approvvigionamenti con la predisposizione, già dal 1995, di un "Albo dei Fornitori" nel quale vengono raccolte un insieme di informazioni di carattere tecnico, economico, commerciale e logistico, che permettono di stabilire il grado di qualità del servizio. Ad esso si accede sulla base di valutazioni e criteri ben definiti quali: puntualità della consegna, integrità e completezza delle forniture, corrispondenza agli standard prefissati ed economicità in termini di rapporto qualità –

prezzo. Le Funzioni specializzate nella gestione degli acquisti all'interno delle società di produzione revisionano periodicamente i parametri di accesso e rivedono il giudizio assegnato ai vari collaboratori, con l'obiettivo di migliorare le prestazioni del Gruppo. La ricaduta economica e sociale dei rapporti di fornitura si concentra principalmente nelle tradizionali zone di insediamento del Gruppo: il 70% dei fornitori proviene infatti dalla Lombardia e il 16% dalla Sicilia.





## Ripartizione Albo Fornitori per provenienza territoriale



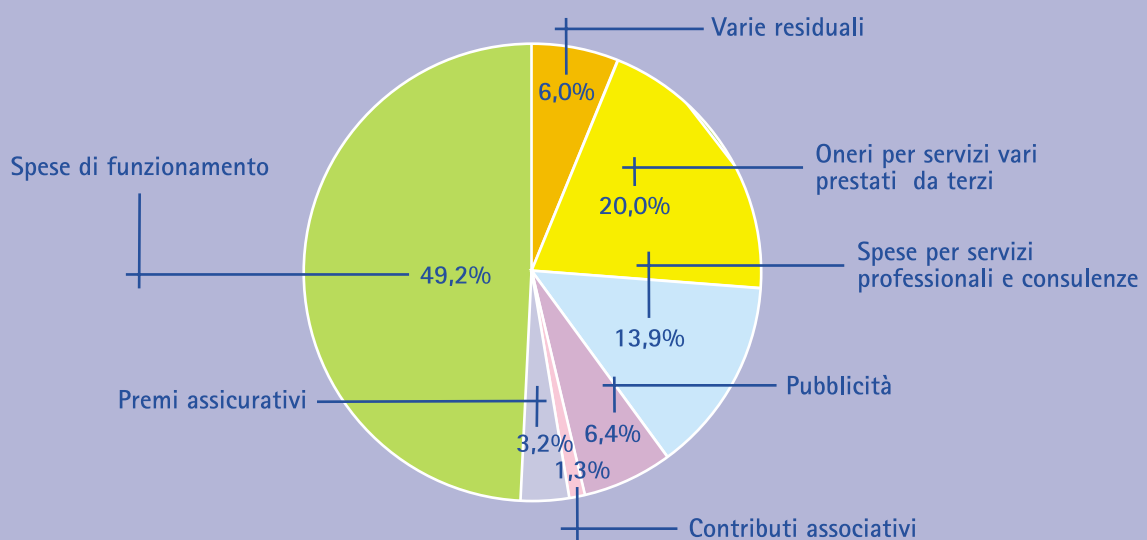
Il Gruppo, nel corso del 2004, ha intrattenuto rapporti commerciali con oltre

800 fornitori acquistando beni e servizi per un ammontare di 142,7 milioni di

euro, registrando una crescita del 6,47% rispetto ai 134 milioni di euro dell'anno precedente.

Si riporta il dettaglio della voce di Conto Economico "80b Altre spese amministrative" considerata al netto della voce "Imposte e Tasse". Tra le sottovoci che contribuiscono in maggior misura vi è la voce "spese di funzionamento", che contribuisce al 49,2% e comprende spese fisse e gli investimenti necessari per lo svolgimento dell'attività bancaria. Le tipologie di costi che hanno un peso predominante all'interno di questa categoria di spesa sono quelle relative al settore della comunicazione e dell'informatica, oltre ai fitti passivi ed ai consumi energetici.

## Suddivisione delle "Altre spese amministrative"



## Lo Stato, le Autonomie locali e le Istituzioni



Il Gruppo svolge la sua attività non solo al servizio di famiglie, artigiani, professionisti e imprese, ma anche a favore di enti pubblici ed istituzioni. Nel corso del 2004 il ruolo di unico referente per il mercato pubblico è stato svolto da Rileno, società concessionaria del servizio della riscossione dei tributi negli ambiti territoriali di Como e Lecco, che svolge principalmente attività in materia tributaria, di gestione patrimoniale e di riscossione per conto degli Enti Pubblici (Stato, Regioni, Province, Comuni e altri Enti). La Società ha inoltre operato nel campo della fiscalità locale, essendo caratterizzata da

una notevole competenza nell'ambito dell'intermediazione dei pagamenti tra settore pubblico e privato e della fornitura di servizi complementari, nonché nel recupero extragiudiziale dei crediti di natura anche non tributaria.

Di seguito verrà illustrato il servizio di riscossione dei tributi e contributi per conto dello Stato e degli altri Enti impositori e l'attività di gestione dei servizi di tesoreria e cassa svolta dal Gruppo per conto degli Enti pubblici.

### SERVIZIO RISCOSSIONE TRIBUTI E CONTRIBUTI

Rileno opera nel campo della riscossione dei tributi e contributi iscritti a ruolo per conto dello Stato (ed altri Enti) negli ambiti di Como e Lecco in regime di concessione ministeriale. Il bacino di utenza di Rileno in regime di concessione è di 252 Comuni (162 in Provincia di Como - 90 in Provincia di Lecco) per complessivi 818.000 abitanti. Rileno opera altresì nel campo della fiscalità locale per la riscossione della TARSU, dell'ICI e servizi connessi, in regime di mercato, su tutto il territorio nazionale.

I volumi complessivi intermediati nel corso dell'anno 2004 sono stati pari a 1.001 milioni di euro, così ripartiti:

### RISCOSSIONE TRIBUTI E CONTRIBUTI

*(Importi in migliaia di euro)*

Riscossione ruoli erariali ed enti minori	187.890
Versamenti diretti:	813.243
- Modello F23 ed F24	555.118
- ICI	189.990
- TARSU	68.135

I documenti emessi sono stati circa 511.000 (cartelle, avvisi bonari, avvisi di pagamento) per un ammontare totale di 563 milioni di euro. I mutamenti conseguenti al cosiddetto decentramento

po e riversati allo Stato e agli altri Enti nel corso dell'esercizio 2004 è stato di 3.639 milioni di euro (+ 11% sul 2003) per 1.225.950 deleghe/bollettini (+ 8% sul 2003). L'attività di incasso ha interes-

#### ANTICIPAZIONE DEI RIMBORSI IVA IN CONTO FISCALE

Nel corso del 2004 le Banche del Gruppo hanno stipulato con l'Agenzia delle Entrate una convenzione per permettere

RISCOSSIONE TRIBUTI E CONTRIBUTI	IMPORTI INCASSATI (in milioni di euro)	NUMERO DELEGHE
Credito Valtellinese	1.021	459.312
Credito Artigiano	2.098	420.757
BAI	41	16.755
Credito Siciliano	479	329.126
<b>Totale Gruppo</b>	<b>3.639</b>	<b>1.225.950</b>

fiscale hanno portato Rileno, nel corso del 2004, ad una attenta analisi delle esigenze del mondo delle autonomie locali ed in particolare ad una riconsiderazione complessiva delle strategie aziendali, con particolare riferimento alla qualità dei servizi offerti. L'elevato livello qualitativo dei sistemi di gestione aziendale e, di conseguenza, dei servizi offerti ai clienti è comprovato dalla certificazione di qualità e conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000 per la gestione dei servizi di fiscalità locale, conferita a Rileno dal CISQCERT, organismo indipendente di certificazione dei sistemi di gestione aziendali.

Rileno ha altresì svolto l'attività di recupero crediti extragiudiziale, per enti e soggetti privati.

Rileno ha inoltre rappresentato il presidio normativo, operativo ed organizzativo nell'ambito dell'attività di riscossione dei tributi e contributi svolta dalle banche del Gruppo su base convenzionale (Mod. F24) o normativa (Mod. F23).

L'ammontare complessivo dei tributi e contributi riscossi dalle banche del Grup-

sato circa 247.000 contribuenti.

Nel contesto del continuo processo di evoluzione normativa in materia fiscale, l'attenzione del Gruppo si è focalizzata sulla necessità di offrire un servizio di riscossione sempre più efficace, efficiente e rapido per soddisfare al meglio le esigenze dei Clienti/Contribuenti. A tale scopo sono state rese operative in banc@perta funzionalità atte a consentire il pagamento on line dei tributi e contributi di cui al Modello F24, dei bollettini RAV (somme iscritte a ruolo, tassa rifiuti, ecc.) e dei bollettini I.C.I., permettendo ai clienti/contribuenti di evitare code e perdite di tempo soprattutto in concomitanza con le scadenze fiscali. Tali funzioni hanno permesso l'esecuzione via Internet di complessivi 47.238 pagamenti, con una crescita sul 2003 del 77%.

In ambito tributario, nel 2004 le Banche del Gruppo hanno continuato ad offrire ai propri clienti il servizio di ricezione delle Dichiarazioni Fiscali. Le dichiarazioni complessivamente accolte sono state 25.909.

alle imprese l'accesso a innovative formule di finanziamento, attraverso l'anticipazione dei rimborsi Iva in conto fiscale. Grazie a tale convenzione, le aziende possono ottenere - dopo una valutazione del loro merito creditizio - un'anticipazione finanziaria sino al 90 per cento del credito, accertato e certificato nella sua consistenza dall'Agenzia delle Entrate, a tassi di interesse ridotti. Ulteriore innovazione rispetto ad altre forme di finanziamento risiede nella circostanza che tale affidamento è considerato di norma come una linea di fido aggiuntiva e non sostitutiva di quelle già concesse sotto altre forme. Con questo meccanismo non si sottrae all'impresa liquidità finanziaria nella normale operatività, anzi si offre nell'immediato nuova finanza per generare nuovi investimenti che consentono un'ulteriore crescita del tessuto imprenditoriale del Paese. Il plafond stanziato dal Credito Valtellinese e dal Credito Artigiano è pari a 50 milioni di euro annui, quello stanziato dal Credito Siciliano è invece pari a 35 milioni di euro annui ed è rotativo rispetto alle erogazioni.

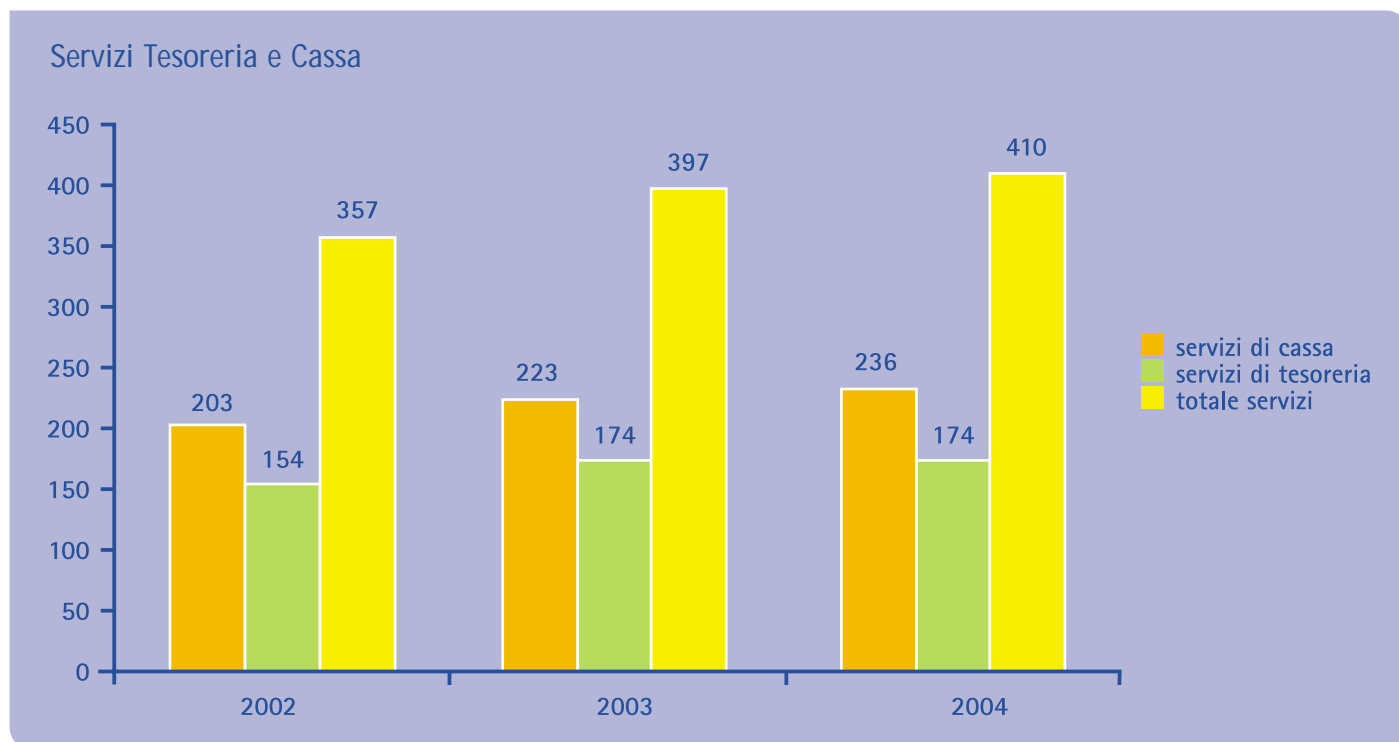
**SERVIZI DI TESORERIA E CASSA**

La gestione dei servizi di tesoreria e cassa delle Banche del Gruppo nel 2004 è stata svolta con l'impiego delle più avanzate strumentazioni e procedure disponi-

Consorzi di comuni), mentre i restanti sono altri Enti (ex municipalizzate, Associazioni, comitati ...).

La movimentazione complessiva nel corso dell'anno è stata pari a oltre 3,7

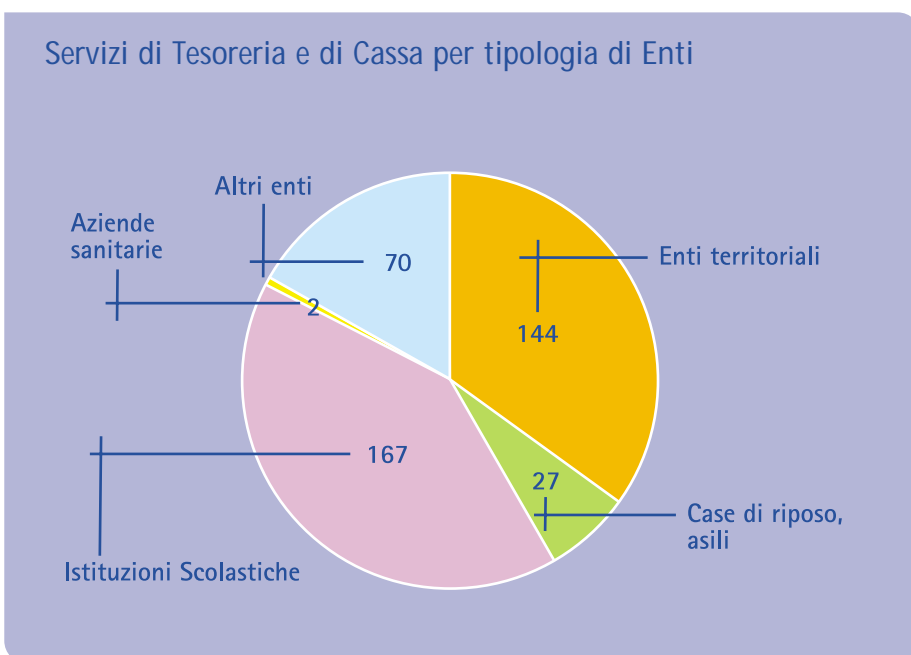
miliardi di euro per 1.086.000 documenti lavorati tra mandati e reversali, con una crescita sul 2003 pari rispettivamente al 21 e al 25 per cento.



bili sul mercato atte a consentire, in tempo reale, le operazioni di incasso e pagamento riferite agli Enti su tutte le dipendenze delle singole Banche. A seguito delle aggiudicazioni di nuovi servizi di tesoreria e cassa, gli Enti complessivamente gestiti a fine esercizio 2004 sono stati 410, con una crescita del 3,27% rispetto al 2003.

**SERVIZI DI TESORERIA E DI CASSA PER TIPOLOGIA DI ENTI**

Dall'analisi dei servizi di tesoreria e di cassa per tipologia di Enti emerge che il 41% è rappresentato da Istituzioni scolastiche e il 35% da Enti territoriali (Comuni, Province, Comunità montane,



Il servizio di Tesoreria è un'attività complessa, disciplinata da specifiche norme di legge, che negli ultimi anni si è evoluta oltre i compiti di riscossione delle entrate, pagamento delle spese e custodia di titoli e valori, verso una più completa attività specialistica di supporto, finanziario e amministrativo. La gestione del servizio di Tesoreria e Cassa per più di 400 Enti pubblici, testimonia il forte radicamento territoriale delle banche del Gruppo. La gestione dei servizi di tesoreria e cassa avviene in modo informatizzato attraverso il "Prodotto per gli Enti Pubblici", che viene offerto gratuitamente a tutti gli Enti pubblici.

Il "Prodotto Enti", il cui utilizzo è in costante crescita, sfrutta le potenzialità di Internet e si caratterizza per la modernità, la sicurezza e la semplicità, assicurando un collegamento diretto tra il servizio economico-finanziario dell'Ente ed il Tesoriere.

Grazie al "Prodotto Enti" nel corso del 2004 i flussi di mandati e reversali trasmessi dai 114 Enti che utilizzano il servizio hanno superato i 353.000 documenti per un totale di circa 1.769 milioni di euro; quindi, attraverso il canale Internet sono stati trattati il 32,57% dei documenti emessi dagli Enti. A testimonianza dell'effettivo utilizzo del prodotto, sono oltre 91.000 le inquiries richieste nel corso dell'esercizio 2004.

Per effetto del riconoscimento alla Pubblica Amministrazione della possibilità di sostituire la firma autografa con la firma digitale, nel corso dell'esercizio 2004 il "Prodotto Enti" è stato sottoposto ad importanti implementazioni atte a consentire agli Enti pubblici la trasmissione telematica degli ordinativi informatici, che costituiscono la rappresentazione

informatica dei mandati di pagamento e delle reversali d'incasso, sottoscritti con firma digitale ed emessi in sostituzione dei documenti cartacei. I vantaggi di tale procedura sono evidenti sia per l'ente che per la Banca/tesoriere e possono essere così riassunti: eliminazione documenti cartacei e relative problematiche di ricezione, trasmissione e archiviazione, precisione e tempestività nelle operazioni di registrazione dei documenti, automazione dei pagamenti, garanzia di certezza delle informazioni scambiate, disponibilità di risultanze contabili costantemente aggiornate in tempo reale. Questa funzione, oggetto di sperimentazione nel 2004, troverà una crescente diffusione nel corso dei prossimi anni.

Il "Prodotto Enti", inoltre, consente un interscambio di dati e di informazioni anche con la Collettività. Infatti, a tutti gli utenti, clienti del Gruppo Credito Valtellinese e titolari di un contratto banc@perta, è offerta la possibilità di eseguire via Internet pagamenti a favore degli Enti pubblici come, ad esempio, il

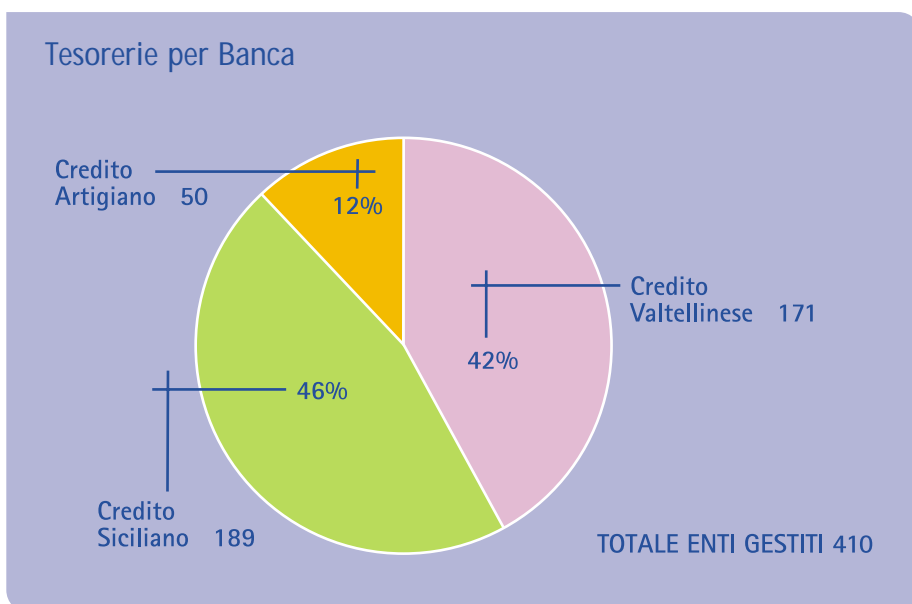
pagamento di rette (asili nido, scuole), concessioni edilizie, corsi extrascolastici, sanzioni, senza necessità di doversi recare presso lo sportello del Tesoriere.

A testimonianza dell'elevato standard qualitativo raggiunto in materia di gestione dei Servizi di tesoreria e cassa, il CISQCERT - organismo indipendente di certificazione dei sistemi di gestione aziendali - ha conferito al Credito Valtellinese, al Credito Artigiano e al Credito Siciliano, la certificazione di qualità e conformità alla norma ISO 9001: 2000 per il processo di "gestione dei servizi di tesoreria per Enti pubblici e privati".

Infine, il numero complessivo dei link ai siti degli Enti all'interno del quartiere Enti del portale @perta è salito a 168 grazie all'inserimento di 38 nuovi link.

#### SERVIZI DI TESORERIA E DI CASSA GESTITI DALLE SINGOLE BANCHE

I 410 Servizi di Tesoreria e Cassa complessivamente gestiti dal Gruppo bancario Credito Valtellinese sono così ripartiti tra i singoli Istituti:





Parlamento. Foto gentilmente concessa dalla Camera dei Deputati.

#### RAPPORTI CON LO STATO

Nel corso del 2004 il Gruppo Credito Valtellinese ha destinato una quota rilevante, pari a 21,3% del valore aggiunto generato dalla propria attività, allo Stato, sotto forma di imposte e tasse. Il Gruppo ha versato nelle casse dell'Era-rio 27,3 milioni di euro sotto forma di imposizione indiretta, mentre le imposte sul reddito dell'esercizio ammontano a 45,2 milioni di euro.

#### RAPPORTI CON LE AUTORITÀ

Lo sviluppo, da parte dell'Autorità Giudiziaria e della Guardia di Finanza, di azioni di contrasto dell'attività criminale con implicazioni finanziarie ha fatto incrementare ulteriormente il numero delle richieste nell'ambito di indagini di natura civile e penale. Il Gruppo, a tal fine, si è sempre distinto per una piena e fattiva collaborazione con le Autorità. L'attività di supporto, che impegna sia i Servizi Legale e Ispettorato, sia il personale degli Archivi, sia quello infine delle filiali, genera dei costi per il Gruppo di difficile determinazione in quanto, oltre al costo del personale, vanno considerati i costi di

struttura e le spese operative di non facile quantificazione.

#### RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI E ISTITUTI DI RICERCA

Nell'ambito dei rapporti con Associazioni ed Istituti di Ricerca, si ricordano le attività di collaborazione con:

- L'Associazione Bancaria Italiana, attraverso la partecipazione attiva nelle apposite Commissioni tecniche di studio e nei relativi Gruppi di lavoro; grazie a questo impegno il Gruppo può ottenere un costante confronto con le altre banche operanti sul sistema e contribuisce alla soluzione di numerose problematiche connesse alle diverse aree dell'attività bancaria.
- Le società e gli organismi di categoria (l'Associazione Nazionale fra le Banche Popolari).
- L'istituto di ricerca Prometeia che, attraverso i propri rapporti, consente al Gruppo di aggiornarsi sulle più importanti tematiche di settore, con particolare attenzione alle disposizioni di legge e regolamenti e alle previsioni a breve e medio termine sull'economia italiana, sui mercati

monetari e finanziari e sul settore creditizio.

- Il Comitato Scientifico del Gruppo Credito Valtellinese, autorevole organismo dove sono rappresentate competenze in campo scientifico e culturale.
- La Società Economica Valtellinese, associazione economico-culturale finalizzata alla promozione di una identità economico-sociale della Provincia di Sondrio.
- La Società Storica Valtellinese, associazione culturale con finalità di ricerca e conservazione di documenti storici riguardanti le Valtellina.



Milano, palazzo della Regione Lombardia.

## La Collettività

### PATRIMONIO ARTISTICO

Il Gruppo bancario Credito Valtellinese dispone di una collezione d'arte con origini remote. La politica di acquisizione di tali opere, in parte commissionate a vari artisti e in parte acquistate, ha ricevuto un particolare impulso nel corso dell'ultimo ventennio. Pur spaziando in diversi periodi e indirizzi artistici, le opere di proprietà del Gruppo sono in gran parte collocabili nel periodo compreso tra il XVI ed il XVIII secolo. A tale proposito, nel corso del 2002, il Gruppo ha avviato un progetto denominato CrevalArt che si pone due obiettivi, corrispondenti a due distinte fasi di attività:

1. la prima fase, finalizzata ad un sistematico censimento "digitale" del patrimonio di opere d'arte detenuto dalle società del Gruppo è stata terminata nel corso del 2003;
2. la seconda fase, volta a progettare ed attuare forme di valorizzazione e fruizione al pubblico di tale patrimonio attraverso gallerie d'arte virtuali, è in fase di realizzazione.

### CONFERENZE E CONVEGNI

I convegni organizzati dalle diverse Banche del Gruppo sono stati numerosi e hanno riguardato svariati argomenti sia di carattere generale che di taglio più specialistico.

Fra le principali iniziative del 2004 particolare rilievo hanno avuto:

- il tradizionale frequentatissimo convegno, organizzato in collaborazione con "Il Sole 24 Ore", denominato **Telefisco 2004**, nel quale esperti del quotidiano economico hanno risposto

a quesiti sulla Legge Finanziaria, le novità fiscali, le dichiarazioni dei redditi ed i condoni.

- Il convegno "La responsabilità sociale d'impresa per lo sviluppo sostenibile del territorio", tenutosi il 27 febbraio



2004 a Varese. Questi i temi trattati dai relatori: "Solidarietà e sviluppo nelle strategie di impresa in Europa e in Italia"; "I rapporti tra etica e impresa nella prospettiva della responsabilità sociale"; "Iniziativa e sfide del settore bancario nel campo della responsabilità sociale di impresa"; "Le linee di intervento per la responsabilità sociale del Gruppo Credito Valtellinese"; "Il ruolo della Fondazione Gruppo Credito Valtellinese per l'attuazione degli obiettivi di responsabilità sociale".

- La XVII edizione dell'Osservatorio Con-

giunturale della Fondazione Curella, tenutosi nel novembre 2004 a Palermo. Nel convegno si è fatto il punto sui "nuovi scenari della congiuntura internazionale".

- Il convegno, organizzato in collaborazione con Assolombarda e l'Ordine dei dottori commercialisti di Milano, dal titolo "Principi contabili internazionali IAS/IFRS. La situazione attuale e i problemi della transizione", tenutosi il 22 ottobre 2004 a Milano.
- Il convegno organizzato dall'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) sul tema "Statistica, conoscenza e politica" tenutosi a Palermo dal 10 al 13 novembre 2004.

### INTERVENTI NELL'ATTIVITA' SPORTIVA

L'impegno del Gruppo Credito Valtellinese nel sostenere lo sport, sia professionale che amatoriale, è stato confermato dalle numerose sponsorizzazioni promosse nel 2004. Tra le più importanti ricordiamo:

- La 30<sup>a</sup> edizione del Campionato invernale interlaghi, Regata Velica Internazionale - Trofeo Credito Valtellinese.
- Il "Trofeo delle Province", kermesse



Chiuro (Sondrio). Trofeo delle Province.





### INTERVENTI NELL'ATTIVITA' CULTURALE E MUSICALE

L'impegno del Gruppo Credito Valtellinese è stato rilevante anche in campo culturale.

Tra le principali sponsorizzazioni si segnalano:

- Internet Saloon: scuola di internet e di computer offerta gratuitamente agli over 50, i cui corsi inizialmente si sono svolti nel Palazzo delle Stelline, a Milano, nei locali messi gratuitamente a disposizione dal Gruppo bancario Credito Valtellinese. L'iniziativa è stata promossa, nel 2004, con successo anche a Sondrio: oltre



giovanile di atletica leggera a carattere regionale svoltasi a Chiuro nel settembre 2004.

- Il 29° Festival dello Sport, organizzato dall'Unione Società Sportive Monzesi, tenutosi a Monza nel mese di giugno, che ha visto in gara atleti di 82 discipline sportive.
- La "Siracusa City Marathon", maratona per professionisti e non che si è svolta il 14 marzo 2004 a Siracusa.
- Il Campionato italiano di Canoa Fluviale, svoltosi a giugno 2004 sulle acque dell'Adda.
- Il Campionato italiano di ginnastica artistica maschile e femminile, svoltosi a Meda il 22 e 23 maggio 2004.
- La Gruppo bancario Credito Valtellinese Golf Cup 2004, manifestazione sportiva con finalità sociali: al termine della gara è stata devoluta una donazione all'associazione Abio impegnata nell'assistenza dei fanciulli in malattia.

600 i neo navigatori che hanno conseguito il diploma.

- Il Progetto "Ospedale a Colori", realizzato in collaborazione con la Walt Disney Company e l'associazione ABIO, che ha avuto grande risonanza a livello nazionale. Al fine di rendere meno traumatica la permanenza dei bambini in ospedale, i corridoi del reparto pediatrico dell'Ospedale di Sondrio sono stati trasformati in un percorso da fiaba con le immagini de "il libro della giungla" e "la Sirenetta" applicate alle pareti grazie a speciali grafiche murali.
- "I sentieri del Tempo" e "Una cartolina dalla Valtellina": un cd e un dvd che Il Credito Valtellinese ha sponsorizzato e prodotto per celebrare i 40 anni di fondazione del Coro Cai di

Sondrio e promuovere la Valtellina.

- La 9ª edizione di "Art in Ice" a Livigno (SO), competizione internazionale di sculture di neve.
- La 43ª Stagione Concertistica del Circolo Musicale Cid di Sondrio.
- "Da Vicino nessuno è normale": Rassegna culturale tenutasi presso l'ex ospedale psichiatrico Paolo Pini di



Milano. 40 giorni di musica, cinema, teatro, feste, tornei di calcio, seguiti da più di ventimila persone.

- "Accade a Milano" - Mostra fotografica di Paolo Monti, Cesare Colombo, Toni Nicolini, Gianni Berengo Gardin organizzata dal Centro Culturale di Milano nello scorso mese di novembre.
- La Stagione musicale 2004/2005 della Società del Quartetto di Milano, sostenuta dal Credito Artigiano.
- Il 18° Concorso pianistico internazionale Rina Sala Gallo, tenutosi a Monza nel mese di ottobre.



- il 18° Sondrio Festival - rassegna cinematografica internazionale dei documentari sui parchi e sulle aree protette, che ha visto il Credito Valtellinese tra gli sponsor della manifestazione.

Segnaliamo per la sua importanza, nell'ambito delle iniziative riguardanti il Folklore:

- la 97ª "Mostra del Bitto", tenutasi in provincia di Sondrio, che ha visto la

presentazione di tutti i prodotti tipici della Valtellina e della montagna lombarda. Degustazioni, mostre, tavole rotonde hanno fatto da corollario alla splendida kermesse enogastronomica, seguita da oltre 40.000 visitatori.

#### BORSE DI STUDIO E PREMI

Il Credito Valtellinese ed il Credito Artigiano hanno proposto per l'anno scolastico 2004/2005 la Borsa di Studio "Un anno all'estero", consentendo al vincitore (titolare di un conto Bankaperta Junior presso una delle due banche del Gruppo e di età compresa tra i 14 e i 16 anni) di vivere un anno in una famiglia selezionata e di frequentare una scuola media superiore in un Paese a sua scelta. In passato questa iniziativa ha consentito ai vincitori di soggiornare in Paesi diversi come gli Stati Uniti, la Scozia e la Norvegia; la Borsa di Studio copre infatti tutte le spese di viaggio e di soggiorno, le spese mediche ed una copertura assicurativa. Dal 2004 il Gruppo ha indetto una seconda borsa di studio "Un anno all'estero" riservata ai clienti del Credito Siciliano, titolari di cart@perta teen e di età compresa tra i 14 e i 16 anni.

#### RAPPORTI FRA SCUOLA

##### E MONDO DEL LAVORO

Nell'ambito dei rapporti con le Istituzioni Educative (Scuole, Università, Centri di Formazione), la Direzione Risorse Umane del Gruppo Credito Valtellinese ha confermato anche per il 2004 la disponibilità ad offrire stage sia a studenti universitari sia a giovani che hanno terminato il 4° anno delle scuole medie superiori ad indirizzo tecnico. Durante l'anno appena

trascorso è significativamente aumentata l'offerta di stage attivati mediante specifiche convenzioni con gli Enti Formativi. Questi rapporti sono finalizzati, da una parte, ad avvicinare i giovani al mondo del lavoro e a conoscere la professione bancaria, con un percorso guidato da "tutor" aziendali appositamente addestrati, dall'altro, per il Gruppo rappresenta il vantaggio di disporre di un interessante canale di reperimento di risorse qualificate. Nel corso del 2003 l'offerta di stage ha interessato 71 studenti (+13% rispetto allo scorso anno), di cui 43 diplomati e 18 studenti universitari e neo-laureati. Gli stage, che si sono svolti all'interno delle varie Unità Organizzative del Gruppo, hanno avuto una durata compresa tra un minimo di un mese ed un massimo di tre mesi. Il Credito Siciliano ha sostenuto la O.N.L.U.S. "Comunicazione Globale" nella pubblicazione di due guide destinate agli studenti della provincia di Catania al fine di facilitarne l'orientamento nella scelta del percorso di studio.

#### CONTRIBUTI A FONDAZIONI

Nel 2004 il Credito Siciliano ha sostenuto la Fondazione Curella di Palermo per le attività di studi economici e la realizzazione dell'annuale "Osservatorio Congiunturale" palermitano. Inoltre, il Gruppo Credito Valtellinese ha erogato, quale socio Fondatore e Sostenitore, contributi alla Fondazione Gruppo Credito Valtellinese, costituita nel 1998, con lo scopo di promuovere e sostenere il progresso culturale, scientifico, sociale e morale del territorio ove il Gruppo opera.

Per il dettaglio dell'attività svolta durante il 2004 si rimanda al capitolo dedicato alla Fondazione.



Milano, il Castello Sforzesco.

## CAPITOLO 4 - LA RELAZIONE AMBIENTALE



- Acqua
- Carta
- Energia
- Rifiuti
- Trasporti

## La relazione ambientale

La crescente importanza rivestita dalle tematiche ambientali, negli ultimi anni, è stata recepita in misura visibile anche nel settore bancario; gli istituti di credito sempre più monitorano i loro consumi e improntano le loro attività al contenimento degli impatti ambientali.

Nonostante le attività bancarie non siano caratterizzate da elevati potenziali inquinanti il Gruppo è consapevole che la modalità di erogazione dei propri prodotti e servizi influenza l'ambiente in cui è inserito. Gli impatti che possono derivare vengono classificati in due categorie:

### - IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

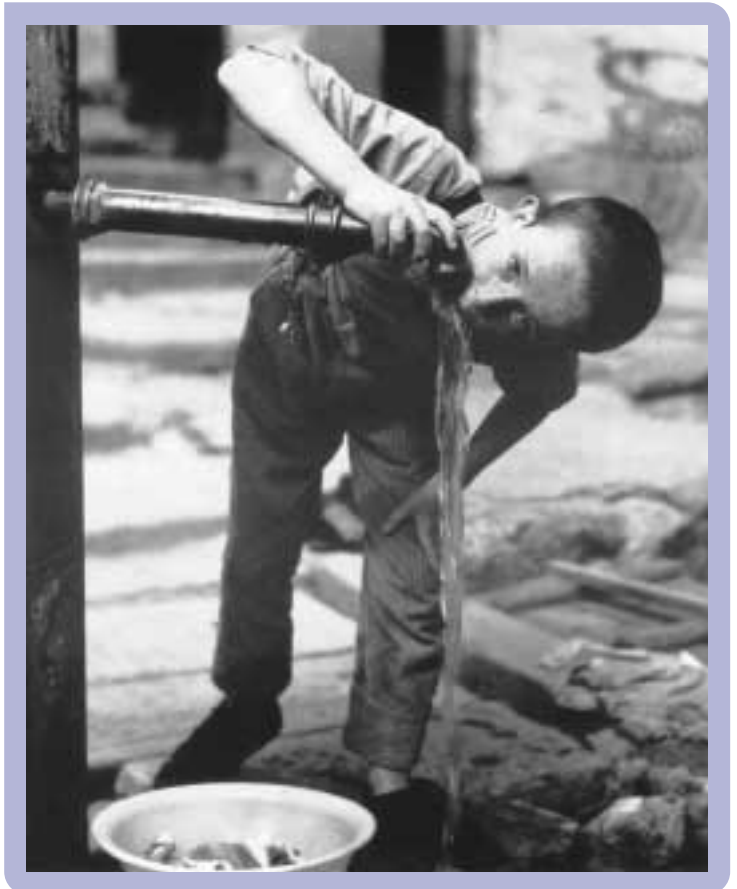
Legati all'attività operativa della Banca e per i quali c'è un livello di influenza e un controllo gestionale diretto. Comprendono i consumi di carta, di acqua e di energia, la produzione di

rifiuti e l'inquinamento dei mezzi di trasporto utilizzati dai dipendenti nelle missioni di lavoro.

### - IMPATTI AMBIENTALI INDIRETTI

Si riferiscono alle attività non gestite direttamente dal Gruppo ma sulle quali il Gruppo ha comunque la possibilità di intervenire attraverso le relazioni con i Clienti, realizzando ed incentivando l'uso di servizi a basso impatto ambientale e sensibilizzando i fornitori

all'adozione di comportamenti positivi. Il Gruppo Credito Valtellinese, consapevole dell'importanza dell'ambiente, cerca di evitare ogni forma di spreco e promuove iniziative volte al risparmio di energia e risorse.



## Acqua

I consumi di acqua all'interno del Gruppo derivano esclusivamente dagli usi igienico-sanitari e per il condizionamento dell'aria degli ambienti di lavoro.

Questi consumi sono strettamente legati a fattori di natura comportamentale e quindi risulta difficile ridurre l'entità. Analizzando il consumo di acqua a livello di Gruppo osserviamo che nel 2004 si è registrato un forte aumento (84.471 metri cubi rispetto ai 51.594 del 2003), dovuto al fatto che sono entrati nel calcolo i consumi di tutti gli immobili del Credito Siciliano non menzionati nel 2003. I consumi pro-capite risultano pari a 27 metri cubi mentre, dal calcolo dei consumi di acqua giornalieri, risulta che

ogni dipendente consuma mediamente 108 litri di acqua al giorno, in aumento del 58% rispetto all'anno precedente. Con lo scopo di migliorare la gestione dell'acqua il Gruppo pone particolare

attenzione all'efficiente funzionamento dei sistemi idrici sin dalla fase di progettazione delle strutture aziendali.

### ACQUA

	2004	2003	2002
Consumo di acqua (m <sup>3</sup> )*	84.471	51.594	52.230
Consumo di acqua pro-capite (m <sup>3</sup> )	27	17	18
Consumo di acqua giornaliero per dipendente (litri)**	108	68	71

\* I dati sono stati ottenuti dalla lettura dei consumi rilevati dalle bollette inviate dai Comuni.

\*\* Il Consumo di acqua giornaliero è stato calcolato considerando le giornate medie di lavoro pari a 250 gg e il numero di dipendenti pari a 3.000 nel 2003 e 3.121 nel 2004.

## Carta

CARTA	2004	2003	2002
Consumo totale (kg/anno)	278.742	287.700	299.542
Fogli A4 e A3 (kg)	265.665	258.146	206.200
Altra carta (kg)	13.077	29.554	93.342
Consumo pro-capite (kg/anno/n° di dipendenti)	kg. 89	kg. 96	kg. 102

Il Gruppo, per esigenze operative è costretto a consumare significative quantità di carta sia per usi interni (fotocopie e carta per stampanti) sia per le comunicazioni inviate ai Clienti (carta intestata, modulistica per la clientela, buste, assegni...).

Nel corso del 2004 sono continuati gli interventi applicativi volti a ridurre il consumo.

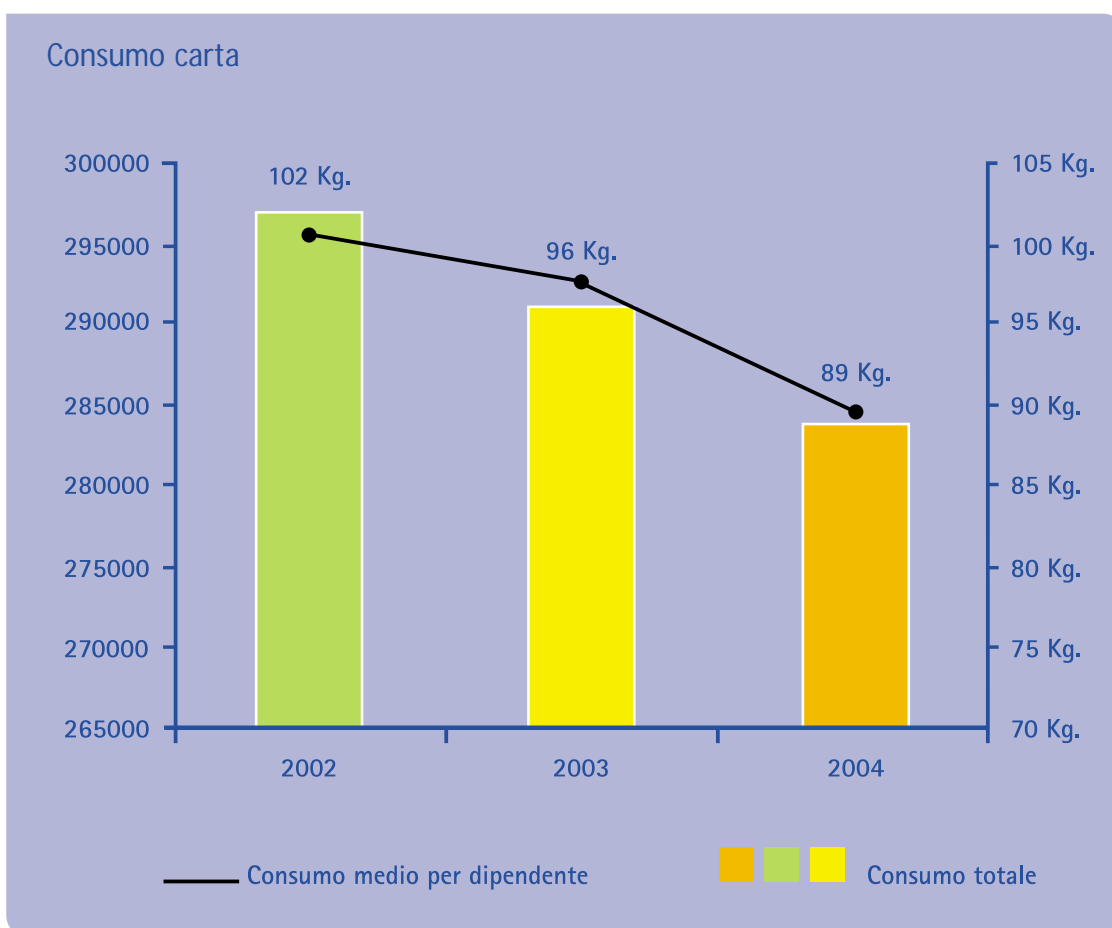
In particolare, al fine di tagliare il consumo interno di carta è proseguito il potenziamento dei supporti informatici che consente al dipendente di consultare la reportistica e le comunicazioni direttamente dalla propria postazione di lavoro.

Inoltre il Gruppo, nel 2002, ha messo a disposizione di tutta la sua clientela il servizio "Post@inlinea": il cliente ha

l'opportunità di ricevere tutte le comunicazioni prodotte dalla Banca in via elettronica, le può archiviare e consultare successivamente con comodo. All'interno di questo servizio è stata creata la funzione "Basta carta", grazie alla quale, oggi, con il supporto di una campagna incentivante interna, su oltre 66.000 rapporti non viene spedita la comunicazione cartacea che resta consultabile per

10 anni nell'archivio del cliente. Questo nuovo canale, oltre a cospicui risparmi, offre vantaggi di velocità, efficacia e fruibilità.

Sempre al fine di ridurre i consumi, per il secondo anno consecutivo, le comunicazioni inviate ai Clienti (estratti conti, lettere...) vengono stampate fronte e retro. Nel corso del 2004, pur in presenza di un accresciuto volume operativo, si è registrato un consumo di carta pari a 279 tonnellate, in diminuzione del 3% rispetto allo scorso anno.



## Energia

Il Gruppo utilizza elevati quantitativi di energia per l'illuminazione, il funzionamento dei sistemi informatici, il condizionamento e il riscaldamento delle strutture. Il consumo di energia è tra le principali cause di diverse problematiche ambientali, dallo sfruttamento di risorse scarsamente rinnovabili, all'inquinamento atmosferico, per non dimenticare l'effetto serra. Consapevole di ciò il Gruppo si pone l'obiettivo di una gestione razionale dell'energia attraverso:

- una politica di progettazione ed ammodernamento delle filiali e delle strutture aziendali a risparmio energetico;
- l'acquisto di apparecchiature elettroniche a risparmio energetico;
- l'acquisto di energia di rete da fonte rinnovabile;
- la sensibilizzazione dei dipendenti ad un utilizzo razionale dell'energia volto a ridurre gli sprechi.



Sondrio. Castello Masegra.

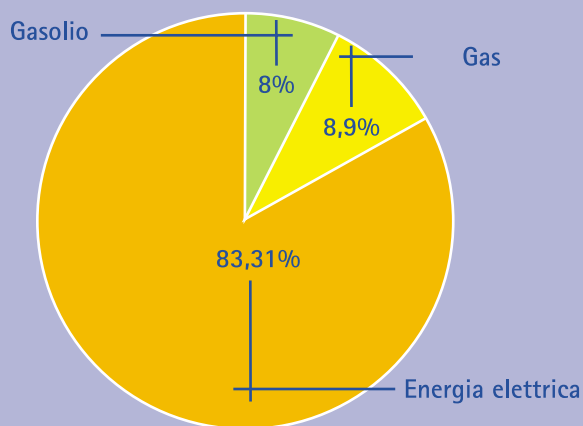
### CONSUMO DI ENERGIA

	2004	2003	2002
Totale consumo di energia (Kwh)*	24.236.620	22.284.600	19.933.962
Energia elettrica (Kwh)	20.146.000	18.139.000	16.070.900
Energia termica (in Kwh)	4.090.620	4.145.600	3.863.062
Gas (in Kwh)	2.155.326	1.973.100	1.942.953
Gasolio (in Kwh)	1.935.294	2.172.500	1.920.109
Energia elettrica per dipendente (Kwh)	6.454	6.046	5.446
Energia termica per unità di superficie (Kwh/m <sup>2</sup> )	15	14	14
Numero di dipendenti	3.121	3.000	2.951
Superficie gestita (m <sup>2</sup> )	281.760	290.400	275.300

\* I dati sono stati ottenuti dalla lettura dei consumi rilevati dalle bollette inviate dall'Ente gestore del servizio.



## Consumo di energia 2004



Come si può vedere dal grafico il consumo di energia elettrica è prevalente rispetto a quello di gas e gasolio e nel

corso del 2004 è risultato pari a 20.146.000 Kwh registrando un aumento dell'11% rispetto al 2003. A testimonianza dell'impegno del Gruppo in materia di energia si menziona l'accordo per l'acquisto di energia di rete sottoscritto con AEM, prodotto-

re di energia da fonte rinnovabile. Si sottolinea poi l'adesione del Gruppo alla Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia Elettrica (FIRE), associazione tecnico-scientifica senza finalità di lucro il cui scopo è promuovere l'uso razionale dell'energia e diffondere le relative informazioni nel settore.

Per evitare gli sprechi e realizzare ambienti di lavoro confortevoli, nel 2004 sono stati sostituiti circa 1.000 monitor a tubo catodico con video a cristalli liquidi. Gli schermi LCD consentono, oltre ad una maggiore ergonomia, un minor consumo energetico (circa 1/3 rispetto ai monitor tradizionali di pari area netta visualizzata) con benefici sui risparmi derivanti dalla minor emissione di calore. In conseguenza di ciò è possibile ridurre i consumi estivi per il condizionamento dei locali.

## Rifiuti

Le principali tipologie di rifiuti prodotti dal Gruppo sono rifiuti cartacei, imballi, apparecchiature per ufficio fuori uso e cartucce e toner. La carta e i cartoni vengono consegnati a stabilimenti cartari per il loro riutilizzo come materia prima,

mentre gli altri rifiuti vengono destinati a recupero o riciclaggio.

Per i rifiuti "pericolosi" (lampadine, batterie etc), la cui entità è trascurabile, il Gruppo ha affidato la gestione a ditte specializzate.

Per i rifiuti urbani ed assimilabili, per i quali non vengono effettuate rilevazioni in quanto di limitato ammontare, l'eliminazione è effettuata dal Servizio di Nettezza Urbana e viene gestita dalle imprese di pulizia.

### PRODUZIONE DI RIFIUTI PER TIPOLOGIA PIÙ SIGNIFICATIVA

	2004	2003
Carta e cartoni destinati al recupero (in kg)	418.410	377.000
Toner e cartucce (in kg)	2.455	2.040
Apparecchiature fuori uso (in kg)	2.000	2.500
Rifiuti per dipendente (in kg)	135	126



## Trasporti

Il mezzo di trasporto maggiormente utilizzato dal personale aziendale, sia per raggiungere le sedi di lavoro sia per ragioni di servizio è l'automobile, sostituita dall'aereo per le lunghe distanze.

Il Gruppo tende a sostenere, dove è possibile, l'utilizzo dei mezzi pubblici, cercando di limitare il ricorso ai mezzi propri.

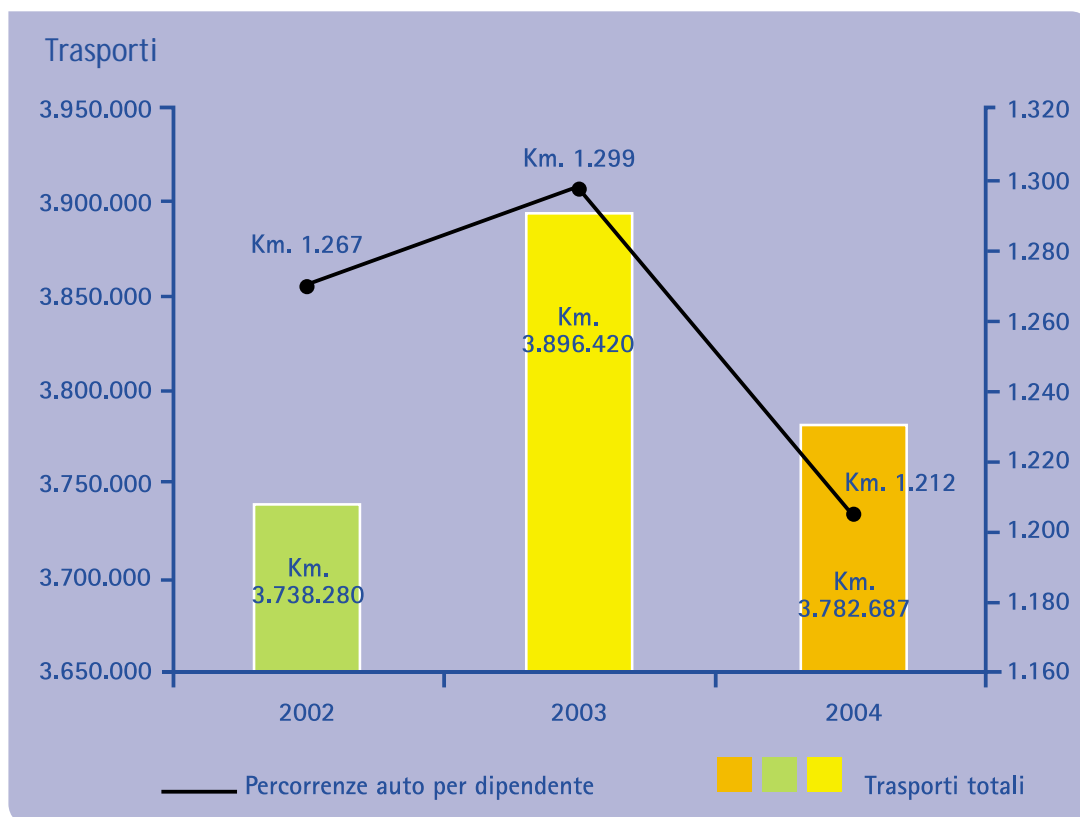
Nel corso del 2004 sono stati percorsi in auto per trasferte di lavoro 3.782.687 km, in diminuzione del 3% rispetto all'anno precedente.

Il parco auto del Gruppo è composto da 140 mezzi, tutti autoveicoli catalizzati e conformi agli standard ecologici EURO3.



### TRASPORTI STRADALI (Km)

	2004	2003	2002
Trasporti totali (km)	3.782.687	3.896.420	3.738.280
- con auto dei dipendenti	2.590.776	2.566.270	2.297.180
- con auto aziendali	1.191.911	1.330.150	1.441.100
Percorrenze auto per dipendente (km)	Km. 1.212	Km. 1.299	Km. 1.267



Nell'ottica di una progressiva riduzione degli spostamenti, il Gruppo ha deciso di sfruttare le possibilità offerte dallo sviluppo tecnologico. E' così ricorso ad iniziative formative basate sulle più avanzate tecnologie informatiche digitali (aule virtuali e e-learning) e si è dotato di apparati di videoconferenza che consentono di effettuare un numero crescente di riunioni a distanza senza lo spostamento fisico delle persone. Nel 2004 sono state effettuate oltre 850 videoconferenze.

## CAPITOLO 5 - LA FONDAZIONE GRUPPO CREDITO VALTELLINESE



Settori di intervento della Fondazione

Interventi per attività sociali

Elargizioni e beneficenza

Attività nel settore dell'orientamento e della formazione

Attività culturali e artistiche

Borse di studio e premi

La Certificazione SA 8000 - Responsabilità sociale d'impresa



Palazzo Sertoli, particolare.

Nel corso del 2004 la Fondazione Gruppo Credito Valtellinese ha proseguito la sua attività in aderenza ai propri principi statutari ed alle finalità riconducibili alla responsabilità sociale d'impresa per l'attuazione della quale rappresenta l'organismo designato all'interno del Gruppo Credito Valtellinese. I lineamenti programmatici tracciati negli anni precedenti e il consolidamento dell'assetto organizzativo interno hanno consentito di sviluppare un'efficace promozione di iniziative di elevato valore sociale e culturale nei territori di riferimento delle banche del Gruppo.

Quale "Centro di competenza di Gruppo per il settore no profit", la Fondazione si avvale per la realizzazione della propria attività di contributi disposti espressamente dalle società appartenenti al Gruppo bancario Credito Valtellinese, deliberati dalle rispettive Assemblee in sede di destinazione degli utili di esercizio.

Nel 2004 l'importo complessivo dei contributi erogati alla Fondazione è stato di 1.567.880 euro.

## CONTRIBUTI A FAVORE DELLA FONDAZIONE

*(Importi in euro)*

Credito Valtellinese	800.000	51%
Credito Artigiano	500.000	32%
Credito Siciliano	35.000	2%
Bancaperta	200.000	13%
Rileno	10.000	1%
<b>TOTALE Gruppo Credito Valtellinese</b>	<b>1.545.000</b>	
Altri contributi esterni al Gruppo	22.880	1%
<b>TOTALE complessivo</b>	<b>1.567.880</b>	<b>100%</b>

## Settori di intervento della Fondazione

Nel corso del 2004 la Fondazione ha erogato complessivamente 1.770.053 euro.

Si illustra di seguito, per ognuno dei settori di intervento, l'attività svolta.

SETTORI DI INTERVENTO DELLA FONDAZIONE	2004	%
<i>(Importi in euro)</i>		
Attività sociali e benefiche	1.038.570	59%
Attività orientamento e formazione*	268.539	15%
Attività culturali e artistiche *	322.810	18%
Attività di studio, ricerca e convegni*	120.594	7%
Borse di studio	19.540	1%
<b>Gruppo Credito Valtellinese</b>	<b>1.770.053</b>	<b>100%</b>

NB. \* Gli importi sopraindicati sono comprensivi dei costi delle collaborazioni esterne.

Le attività culturali e artistiche non comprendono gli oneri per i seguenti interventi: mostre d'arte realizzate presso la Galleria Gruppo Credito Valtellinese di Milano, lo Spaziofoto Credito Artigiano di Firenze, la Galleria Credito Siciliano di Acireale che, pur rientrando nella competenza gestionale della Fondazione, figurano nei bilanci delle Banche e delle Società del Gruppo.

## Interventi per attività sociali

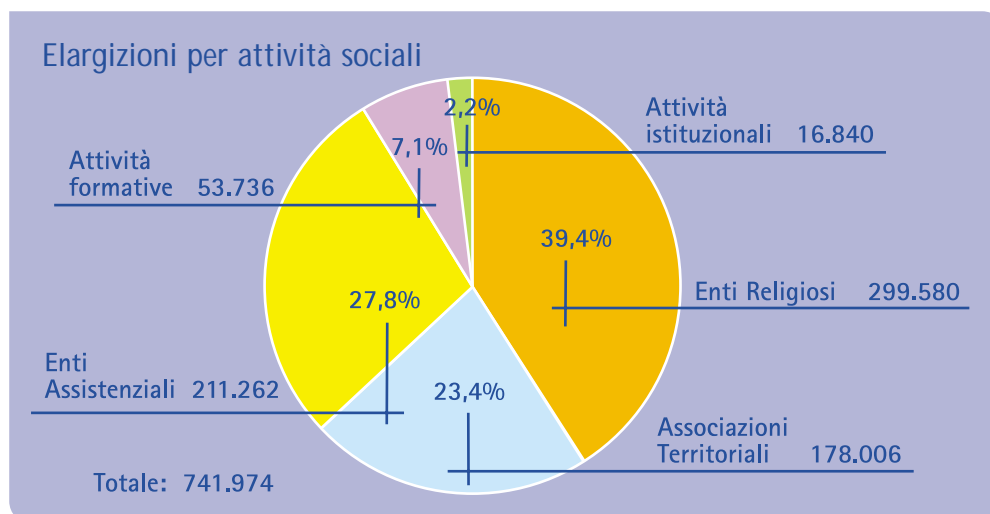
La somma destinata nell'anno 2004 alle erogazioni per attività sociali e benefiche

a favore del territorio è stata pari a 1.038.570 euro.

### ELARGIZIONI EROGATE NEL 2004 SU SEGNALAZIONE DELLE BANCHE TERRITORIALI DEL GRUPPO

<i>(Importi in euro)</i>		
Credito Valtellinese	570.748	55%
Credito Siciliano	61.756	6%
Credito Artigiano	406.066	39%
<b>Gruppo Credito Valtellinese</b>	<b>1.038.570</b>	<b>100%</b>

Gli interventi sono stati ripartiti come di seguito indicato:



### CONTRIBUTI DI BENEFICENZA DI PICCOLO AMMONTARE

Nel corso del 2004 sono stati inoltre erogati numerosi contributi di piccolo ammontare a favore di enti religiosi, enti di categoria, associazioni culturali, scolastiche, sportive, musicali, operanti nelle province di Sondrio, Lecco, Varese, Como, Bergamo, Milano, Monza, Firenze, Roma per un importo totale di 279.146 euro.

## Elargizioni e beneficenza

L'attività solidale e benefica si è concretizzata in interventi di supporto alle categorie più fragili, non con un'azione diretta, ma sostenendo i progetti e le iniziative ritenute di maggior utilità per determinare un effettivo beneficio sociale nei territori di operatività delle banche del Gruppo.

### CONTRIBUTI A FAVORE DI ENTI RELIGIOSI

Un'attenzione particolare è stata riservata alle necessità degli Enti religiosi sia per sostenere l'opera delle comunità pastorali, sia per favorire interventi strutturali edilizi e di restauro di chiese, oratori e altri edifici parrocchiali. Consistenti contributi sono stati destinati a favore dell'azione di associazioni religiose e dei missionari che, in varie parti del mondo (America Latina, Africa, Filippine, Siberia, Romania...), assistono le popolazioni più povere e bisognose. A tale riguardo si ricorda il sostegno dell'Operazione Mato Grosso nella quale operano numerosi volontari valtellinesi.

Nel 2004 la Fondazione ha inoltre devoluto un considerevole importo per sostenere le diverse iniziative organizzate per celebrare il cinquecentesimo dell'apparizione della Madonna a Tirano.

### CONTRIBUTI A FAVORE DI ENTI ED ASSOCIAZIONI CHE SVOLGONO ATTIVITÀ DI CARATTERE SOCIO-ASSISTENZIALE E DI RICERCA SCIENTIFICA

In questo ambito i contributi più significativi sono stati destinati a favore di enti e associazioni che operano con finalità di sostegno e recupero nei confronti dei più disagiati, oltre che per la realizzazione di programmi e attività di alta valenza sociale nei confronti della comunità. Si segna-

lano, in particolare i contributi:

- all'Associazione Cancro Primo Aiuto Onlus – Hospice Morbegno per l'istituzione di un servizio di assistenza globale per malati oncologici terminali in bassa Valtellina;
- all'Associazione "con i giovani per i poveri" (Operazione Mato Grosso) per la ristrutturazione della Casa Maria Bam-



bina delle Suore di Carità a Lovero. Il ripristino della struttura, effettuato in collaborazione con Stelline, consentirà l'attuazione di diverse attività sociali il cui ricavato verrà destinato a favore dei poveri;

- al Banco Alimentare della Lombardia, a sostegno dell'attività svolta nell'anno;
- alla Piccola Casa Federico Ozanam, per l'attuazione dei programmi di accoglienza;
- alla Fondazione Setificio di Como, per l'acquisto di macchinari da laboratorio per la formazione tecnologica-tessile di giovani, così da consentire la salvaguardia e lo sviluppo del distretto tessile tipico della zona;
- alla Società Economica Valtellinese (SEV) per il sostegno ai progetti promossi nel campo dello studio e della ricerca

applicata a favore dello sviluppo socio-economico della provincia di Sondrio.

Un cenno a parte meritano i contributi a sostegno degli interventi della Caritas Diocesana nel territorio della provincia di Sondrio, con la quale si è sempre mantenuto uno stretto rapporto operativo. Si segnala la prosecuzione del corso di formazione per operatori sociali e del volontariato giunto alla terza edizione. L'iniziativa, organizzata dalla Caritas Diocesana in collaborazione con la Fondazione e con la Pontificia Università Salesiana, assicura personale con la necessaria preparazione psicologica da adibire ai centri di Ascolto della provincia di Sondrio.

Altri contributi a sostegno di significative iniziative di formazione sociale sono stati destinati:

- al corso già avviato nel 2003 e proseguito nel 2004, in dottrina sociale e politica della Chiesa organizzato dalla Pontificia Università Lateranense e promosso dalla Fondazione in collaborazione con l'Associazione Aliante;
- al quarto simposio sull'ecumenismo: "Ministero Petri: quale servizio per l'unità della Chiesa Universale?", organizzato dal Centro Internazionale di Farfa dell'Ordine del Santissimo Salvatore di Santa Brigida.

### SERVIZI AGLI ENTI NO PROFIT E CAMPAGNE DI RACCOLTA FONDI

E' proseguita nel 2004 l'attività a favore di enti no profit attraverso la funzione telematica di banc@perta "Donazione ad enti umanitari" che consente l'attività di fund raising. La Fondazione ha promosso, tramite questo canale e attraverso il periodico "Pleiadi" del Gruppo Credito Valtellinese, una pubblica sottoscrizione volta al finanziamento dell'insostituibile opera di

solidarietà che i Centri di Ascolto e di Aiuto della Caritas offrono alle persone in difficoltà materiale, fisica, morale e spirituale. Una pubblica sottoscrizione di fondi è stata poi avviata prontamente dalla Fondazione in concomitanza con gli eccezionali drammatici eventi verificatisi a fine 2004 in conseguenza del maremoto nel sud-est asiatico. Le somme verranno destinate a progetti selezionati promossi e gestiti da organismi di sicura affidabilità.

La Fondazione, che parteciperà anche con un proprio contributo economico, seguirà direttamente le fasi realizzative e il conseguimento degli obiettivi dei progetti.

#### ACCORDO CON LA FONDAZIONE PRO-VALTELLINA

L'accordo stipulato nel 2003 per la costituzione del Fondo Gruppo Credito Valtellinese nella Fondazione Pro Valtellina attraverso cui poter sostenere economicamente

progetti di spessore e significato per la crescita della comunità valtellinese, ha trovato nel 2004 piena attuazione. Le due Fondazioni, di comune matrice culturale e finalità, hanno infatti promosso congiuntamente iniziative di rilievo per il settore no profit della provincia di Sondrio erogando insieme contributi di significativo importo.

## Attività nel settore dell'orientamento e della formazione

In questo settore, di particolare valenza per la crescita delle risorse umane del territorio, la Fondazione Gruppo Credito Valtellinese ha sviluppato nel 2004 la sua attività realizzando numerosi progetti in sinergia e collaborazione con le istituzioni locali, con le università, con gli ordini professionali. Una particolare attenzione è stata dedicata all'orientamento e alla formazione dei giovani, nella convinzione che investire sul loro futuro sia una delle strade migliori per garantire un armonico sviluppo sociale, economico e culturale.

#### ORIENTAMENTO SCOLASTICO

I servizi informativi e consulenziali, già offerti gratuitamente dal 2002 presso "il Quadrivio", il Centro di Orientamento ai mestieri e alle professioni, sono stati potenziati e strutturati in progetti che hanno trovato la condivisione delle autorità scolastiche e degli enti provinciali e, grazie alla collaborazione del CROSS (Centro di Ricerche per l'Orientamento scolastico e lo sviluppo professionale) dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di

Milano, sono stati attuati in numerose classi degli Istituti Scolastici.

Di particolare efficacia è stata l'iniziativa che ha interessato più di 900 alunni delle classi III delle scuole secondarie di primo grado finalizzata a supportare studenti, famiglie, insegnanti nella definizione della scelta di un progetto di vita professionale. Si tratta della prima iniziativa del genere a livello provinciale che si caratterizza come percorso formativo con un programma articolato e completo e con carattere di continuità.

L'attività di orientamento indirizzata alle scuole superiori si è sviluppata attraverso una serie di interventi diversificati, tra i quali si citano in particolare:

1. il ciclo di attività seminari di aggiornamento per insegnanti, finalizzati alla promozione nelle scuole superiori di una collaborazione sinergica tra le varie istituzioni, nonché alla diffusione di una cultura e di un metodo comune dell'orientamento;
2. incontri con gli studenti delle ultime classi dell'Istituto Tecnico Industriale di

Sondrio per presentare l'offerta formativa e lavorativa dopo la scuola superiore e per valutare il loro indirizzo di interesse professionale;

3. la partecipazione al Salone dell'orientamento a Morbegno promosso dall'Amministrazione Provinciale di Sondrio e dalla Rete di Scuole - nei giorni 25 e 26 novembre 2004 - per offrire un servizio informativo sulle scelte universitarie e professionali post-diploma. In tale occasione, presso lo stand de il Quadrivio, si sono registrate circa 750 autovalutazioni da parte di studenti delle ultime classi delle Superiori, oltre ad un'intensa attività di ascolto e di sensibilizzazione svolta tramite psicologi dell'orientamento a gruppi di studenti;
4. la predisposizione del progetto Teseo, da realizzare a febbraio 2005, in collaborazione con la Rete di Scuole, per far conoscere i contenuti delle facoltà universitarie per ambito disciplinare agli studenti delle quinte classi delle medie superiori.



### ORIENTAMENTO PROFESSIONALE

Nel 2004 si è avviata l'istituzione di un "polo lavoro" che prevede la possibilità di esaminare la situazione attuale e prospettica del mercato del lavoro provinciale, regionale e nazionale, così da consentire considerazioni realistiche in merito all'evoluzione della situazione occupazionale nonché dei fabbisogni professionali.

A tal proposito è stata stipulata la convenzione con l'Agenzia per il Lavoro della Regione Lombardia per l'impiego del portale *borsalavoro* (sistema on-line disponibile dal 24 marzo 2004 per favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro basato su una rete di nodi regionali della Borsa Continua Nazionale del Lavoro) che arricchisce l'offerta orientativa del *Quadrivio*.

### IL QUADRIVIO DI ACIREALE

L'inaugurazione del Centro il "Quadrivio-Acireale" nel maggio scorso ha consentito di avviare in Sicilia le azioni di orientamento scolastico, universitario e professionale. L'attività del centro si sviluppa sulla base del modello collaudato del *Quadrivio* di Sondrio tenendo conto delle peculiarità ambientali e socio-culturali dell'area territoriale siciliana di insediamento. L'attività ha avuto un promettente

e significativo avvio che si sintetizza nei primi sei mesi in oltre 200 colloqui individuali personalizzati a dimostrazione dell'interesse riscosso dall'utenza locale per i servizi proposti. Le statistiche effettuate sulle visite del sito [www.ilquadrivio.it](http://www.ilquadrivio.it) mostrano inoltre un aumento dell'utenza del 200% rispetto al 2003, a testimonianza dell'incremento di notorietà del centro.

### STUDI E RICERCHE

Altra iniziativa di particolare rilievo, in corso di svolgimento in collaborazione con il Centro di Ricerche di Scienze cognitive e della Comunicazione dell'Università Cattolica di Milano (diretto dal prof. Assunto Quadrio Aristarchi), è la ricerca sull'identità dei giovani valtellinesi.

Attraverso un ampio sondaggio strutturato in questionari, interviste e focus group per diverse fasce di età, si stanno acquisendo gli elementi per consentire di effettuare un'approfondita e attendibile valutazione del senso d'identità e dei caratteri fondamentali della personalità dei giovani valtellinesi. Gli esiti e le implicazioni correlate saranno raccolti e commentati in un'apposita pubblicazione e diffusi attraverso un apposito convegno.

### FORMAZIONE

Le iniziative di formazione, diversificate nella tipologia didattica e di programma a seconda dei destinatari a cui si rivolgono, hanno sempre considerato quale obiettivo prioritario la divulgazione e la condivisione dei contenuti in modo da estenderne la valenza sociale e culturale.

Si segnalano:

- la prosecuzione dei due Corsi di Laurea a distanza in Scienze della Formazione Primaria per le iscritte al 2° anno e al 3° anno, che mantengono un' apprezzabile media generale negli esami a dimostrazione della qualità dell'organizzazione didattica e tecnica. L'anno accademico in corso si sviluppa con l'avvio degli indirizzi di laurea materna o elementare, e l'integrazione delle lezioni con il corso per l'abilitazione al sostegno di alunni con difficoltà;
- la promozione nelle scuole della provincia di Sondrio del concorso "Alla ricerca del Piccolo Principe" indetto dall'Università Cattolica di Milano in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale per la produzione da parte degli alunni di forme espressive suggerite dalle riflessioni sui contenuti del libro "Il Piccolo Principe" di A. de Saint Exupéry. Dal coordinamento e dalla condivisione dei temi con gli insegnanti è stato realizzato un CD che raccoglie le esperienze educative e che si propone come stimolo ad avviare ulteriori percorsi didattici;
- la realizzazione del convegno su "La responsabilità sociale d'impresa per lo sviluppo sostenibile del territorio: la strategia del Gruppo Credito Valtellinese" a Varese per gli stakeholders (Clienti, Soci, istituzioni, imprenditori, personale dipendente);
- la collaborazione con gli ordini professionali della provincia di Sondrio per l'effettuazione di due seminari sul diritto societario: la nuova Srl (a giugno) e la nuova SpA (a ottobre);
- l'avvio del corso "Conoscere il paesaggio" strutturato in 6 moduli di lezioni, incontri di attività di laboratorio



La sede del Quadrivio ad Acireale.

ed escursioni, destinato a tutti i docenti delle scuole della provincia di Sondrio. Proposto in collaborazione con la Fondazione L. Bombardieri, l'iniziativa è finalizzata a fornire gli strumenti per comprendere gli elementi costitutivi del paesaggio, capirne le ragioni storiche e di costruzione, comprenderne le capacità di trasformazione compatibile, così

da promuovere la sua valorizzazione e salvaguardia nelle scuole e nei vari contesti culturali e sociali. Il tema della tutela del paesaggio attribuisce un significato al suo valore sia di bene economico sia di quotidianità quale teatro della vita di tutti i giorni e di giorni particolari (turismo e tempo libero).



## Attività culturali e artistiche

Nel campo culturale e artistico l'attività della Fondazione si è sviluppata nel 2004 con una programmazione di eventi promossi in stretta relazione con istituzioni pubbliche e private in modo da conseguire anche attraverso questo settore gli obiettivi di sviluppo sociale, economico e culturale dei territori in cui opera.

### ATTIVITA' ARTISTICHE

L'attività di promozione e diffusione dell'arte antica e contemporanea della Fondazione Gruppo Credito Valtellinese si è approntata nel 2004 presso quattro spazi espositivi: la Galleria Gruppo Credito Valtellinese di Milano, presso il Refettorio delle Stellinghe; lo Spaziofoto Credito Artigiano di Firenze; la Galleria Credito Valtellinese di Sondrio, presso Palazzo Sertoli; la Galleria Credito Siciliano di Acireale. In occasione di ciascuna mostra è stato realizzato un catalogo e una visita virtuale sul sito [www.creval.it](http://www.creval.it).

### Galleria Gruppo Credito Valtellinese - Milano

La programmazione del 2004 si è sostanzialmente suddivisa in tre parti.

La prima dedicata all'arte antica con l'im-

portante esposizione "Opere e Lettori di Agostino-Manoscritti in Mostra", presentata al pubblico dall'8 Dicembre 2003 al 2 maggio 2004 e promossa in collaborazione con il Museo Diocesano di Milano e la Regione Lombardia. Codici, libri e manoscritti rari e preziosi hanno offerto al visitatore un vasto e articolato quadro della produzione letteraria di S. Agostino tra il tardo Medioevo e l'Umanesimo.

La seconda ha proseguito l'itinerario della Fondazione sull'arte contemporanea, con due esposizioni: quella del pittore Antonio Recalcati e quella dello scultore greco Takis. Inaugurata l'11 maggio, la retrospettiva dell'artista vivente Recalcati, ha rappresentato, con una settantina di oli su tela realizzati dagli anni Settanta ad oggi, la summa delle tappe fondamentali del percorso dell'artista-ribelle che rompe con l'estetismo della pittura astratta e che da più di quarant'anni celebra attraverso i suoi dipinti il fondamentale ideale della libertà. La mostra di scultura dedicata all'artista greco Takis, inaugurata il

30 Settembre, ha esposto opere appositamente realizzate dallo scultore per lo spazio espositivo di Milano. Il programma espositivo della Galleria milanese si è concluso con una mostra a carattere storico-documentale sul tema "Un secolo di turismo in Valtellina. Viaggio tra storia e attualità". Il Gruppo Credito Valtellinese sostiene da sempre lo sviluppo turistico della propria area di origine - la provincia di Sondrio - oggi di grande richiamo grazie alle bellezze naturali e all'evoluzione intelligente delle strutture. In occasione dei mondiali di sci del 2005 le ha dedicato una pubblicazione e una mostra, che mettono in evidenza una storia fatta di persone



Antonio Recalcati, *Tomorrow More*.

comuni, imprenditori, eminenti personaggi della cultura e dello sport, oltre che di documenti, immagini straordinarie e il racconto delle esperienze vissute dai protagonisti dell'evoluzione storica dell'ultimo secolo della Valtellina.

#### Spaziofoto Credito Artigiano di Firenze

Lo Spaziofoto ha aperto l'anno espositivo con una personale di **Martino Marangoni**, fondatore nel 1991 della Fondazione Studio Marangoni di Firenze. La mostra, ispirata ad un celebre sonetto di Shelley (*Ozymandias*), ha esposto fotografie in bianco e nero, scattate tra il 1988 e il 2003, che consentono il confronto tra paesaggi architettonici di importanti siti archeologici e gli scenari contemporanei delle metropoli occidentali, assediate dall'incertezza e simboli di vulnerabilità.

Molto diversa la mostra successiva inaugurata il 24 aprile, del fotografo americano **Disfarmer**. Prodotta dall'Hasselblad Center di Göteborg, la mostra ha proposto ritratti fotografici dell'America rurale degli anni Trenta e Quaranta.

#### Galleria Credito Valtellinese di Sondrio

La Galleria di Sondrio si è distinta nel 2004 per la varietà dell'offerta espositiva: dalla



Disfarmer, i ritratti di Herber Springs.

pittura alla fotografia, dall'architettura alle elaborazioni creative di alunni degli istituti scolastici lombardi. Tra le iniziative promosse nel corso dell'anno si evidenziano:

- la mostra "Momenti nel tempo" che la Fondazione ha dedicato a **Ruggero Savinio**, vincitore nel 1986 del Premio Guggenheim come miglior artista italiano. Sono state esposte circa settanta opere eseguite negli anni ottanta dalle quali emergono i concetti di "tempo" e di "memoria", temi centrali della pittura di Savinio;
- la mostra fotografica dell'autore bielorusso **Vladimir Sutiaghin**, inaugurata il 6 maggio che ha proposto una vasta produzione di fotografie dedicate ai monasteri e alle rovine di chiese e templi antichi, in cui il rapporto fra questi luoghi e la figura umana rappresenta un modello di visione e interpretazione della realtà di particolare fascino e suggestiva spiritualità;
- la mostra sul tema "I Giardini di Afrodite" ha presentato in luglio e agosto, nelle aree espositive interne e negli spazi esterni adiacenti, la produzione artistica di sei scultrici modulata sui temi del dolore, della sofferenza, della vita e della morte;
- "Architettura e Scienza", mostra promossa il 14 ottobre dedicata a **Vincenzo Scamozzi**, architetto e viaggiatore, nativo della Valtellina, allievo di Palladio e prosecutore dei suoi progetti. La mostra ha consentito di ammirare tra i suoi progetti quello del rinascimentale Teatro all'Antica di Sabbioneta eseguito nel 1588 per Vespasiano Gonzaga e i disegni della quinta meridionale di piazza San Marco a Venezia con le famose Procuratie Nuove risalenti al 1587;
- la mostra itinerante "Alla ricerca del

piccolo principe" ospitata a Sondrio a fine anno, già proposta a Milano, sarà presentata nei primi mesi del 2005 a Roma e a Strasburgo presso il Parlamento europeo. Sono stati esposti gli elaborati espressivi realizzati nelle scuole lombarde che hanno partecipato al concorso promosso da "il Quadrivio" congiuntamente all'Università Cattolica di Milano, all'Ufficio Regionale Scolastico della Lombardia, al Centre Culturel Français di Milano. Dedicata alla capacità creativa dei ragazzi che dalla lettura dell'opera "Il piccolo principe" di Antoine de Saint-Exupéry, hanno saputo valorizzare e reinterpretare con i propri insegnanti i principi di solidarietà, amicizia, senso del dovere, onestà, l'iniziativa ha offerto stimoli e riflessioni anche per ulteriori interventi educativi-formativi.

#### Galleria Credito Siciliano di Acireale

L'apertura della Galleria Credito Siciliano avvenuta ad Acireale nel luglio 2004 ha rappresentato un evento di particolare rilevanza per lo sviluppo dell'attività artistica e culturale del Gruppo. La prima mostra è stata dedicata ad un artista di grande valore e notorietà internazionale, lo scultore greco **Takis**, riconosciuto dalla critica di tutto il mondo con esposizioni nei più grandi musei internazionali. La mostra ha presentato una raccolta di opere inedite della ricerca di Takis, create appositamente per l'occasione allo scopo di poter realizzare compiutamente il messaggio artistico del maestro e ambientate felicemente parte all'interno della galleria e parte all'esterno, nel cuore della città di Acireale. Opere quali: 1 muro magnetico di 30 metri, 5 sfere musicali, 12 porte magnetiche e 10 segnali eolici, spirali di metallo alte da 3,50 a 6,50 metri, diventa-



Esposizione delle opere di Takis ad Acireale.

no animate con ritmi diversi se mosse dalla brezza, a ricordare l'esistenza dell'energia che, invisibile, ma presente, muove tutto. Questo è il tema fondamentale della ricerca di Takis.

Il programma espositivo della galleria è proseguito con l'arte di uno scultore che proviene da una Treviso lontana nel tempo e nella geografia: Arturo Martini, importante autore del Novecento, a cui è stata dedicata una mostra incentrata sulle opere tra gli anni Venti e Quaranta, dal titolo "Arturo Martini. Sculture dalla collezione Credito Valtellinese".

#### ATTIVITA' EDITORIALE

L'attività di studio e ricerca della Fondazione ha avuto una significativa produzione come attestano le pubblicazioni edite nelle collane editoriali del Gruppo. Nella collana socio-economica si segnalano le seguenti pubblicazioni:

- "Valtellina. Profili di sviluppo. Una provincia tra identità e innovazione. 2000-2010" a cura di Alberto Quadrio Curzio. Questo volume, terzo della

serie "Profili di sviluppo", edito da Franco Angeli, come i precedenti, analizza la situazione dell'economia e della società valtellinese e delinea progetti per il

futuro nella continuità che caratterizza questi studi della collana socio-economica del Gruppo Credito Valtellinese. Il volume costituisce un punto di riferimento per riflettere intorno alla provincia di Sondrio nella convinzione che solo una forte identità economico-sociale unita ad una marcata capacità innovativa potrà assicurare uno sviluppo in cui qualità e crescita si combinino. La pubblicazione è suddivisa in cinque parti: Il sistema economico, a cura di M.A. Maggioni e R. Zoboli; Le risorse naturali, agricole, territoriali e civili, a cura di R. Zoboli; Le risorse umane, a cura di G. Merzoni; Le istituzioni e le organizzazioni a cura di G. Merzoni e M.A. Cabiddu. Sono altresì presenti nell'opera ulteriori significativi contributi da parte di qualificati accademici ed esperti delle tematiche trattate.

- "Lo sviluppo del turismo in Sicilia. Potenzialità, problematiche, prospettive di intervento". Lo studio è stato indotto dai crescenti progressi e dall'attualità della tematica legata allo sviluppo turistico in Sicilia. Il volume, curato da Rosario La Rosa ed edito da Franco Angeli, si avvale altresì dell'opera di qualificati accademici dell'Università di Catania, di Messina, di Palermo e del coordinamento del Centro di analisi economica dell'Università Cattolica di Milano, diretto da Alberto Quadrio Curzio.

La collana artistica, oltre ai numerosi cataloghi d'arte che hanno accompagnato le esposizioni nelle Gallerie del Gruppo, si è arricchita, nella serie del Credito Artigiano, del prezioso volume dedicato alla costruzione della Basilica di San Lorenzo a Milano, a cura di Laura Fieni, edito da Silvana Editoriale. Il volume chiarisce alcuni passaggi fondamentali della storia della Basilica, arrivando a datare con certezza importanti fasi costruttive, anticipandole dal XII al XI secolo. In esso è inoltre contenuto un portfolio fotografico di Gabriele Basilico, appositamente realizzato.

Nella collana ambientale sono da annoverare due importanti pubblicazioni:

- "Etna. Colonna del cielo", a cura di Alfio di Marco, edito dall'Istituto geografico De Agostini, per la serie del Credito Siciliano. Il volume ricostruisce in modo dettagliato gli episodi eruttivi più recenti, accompagnati da un ricco corredo fotografico e da testimonianze di esperti vulcanologi, fornendo così al lettore un'ampia documentazione per inquadrare il tema nel corretto contesto scientifico;

- "Un secolo di turismo in Valtellina. Viaggio tra storia e attualità", a cura di Franco Brevini, coprodotto dal Credito Valtellinese e da Mondadori Electa. Il volume, realizzato in occasione dei mondiali di sci del gennaio 2005, è articolato in sezioni ricche di immagini storiche e fotografiche di grande impatto visivo dedicate alle località sciistiche principali della Valtellina; interpreta un secolo di vita culturale, civile, turistica ed economica connessa allo sviluppo di tutto il comprensorio alpino provinciale consentendo di rilevare il fondamentale contributo offerto dal Credito Valtellinese a tale sviluppo. Numerose interviste a



personaggi e imprenditori di spicco della Valtellina, che ne hanno supportato e vissuto la crescita, approfondiscono le tematiche storiche con riferimenti a

personaggi, "pionieri", usi e costumi e raccontano l'evoluzione delle condizioni socio-economiche di queste località.

Per la collana commemorativa è stata realizzata la pubblicazione dedicata a "Michele Melazzini. L'uomo, il politico, il banchiere", a cura di Alfonsina Pizzatti, Francesco Mazza e Marco Bordoni, della serie del Credito Val-

tellinese. Il volume tratteggia la figura e l'opera di Michele Melazzini che, oltre ad avere ricoperto il ruolo di Direttore Generale della Capogruppo Credito Valtellinese, attraverso la sua attività svolta a favore della comunità ricoprendo alti incarichi pubblici a livello provinciale, si è imposto all'attenzione generale tra i personaggi eminenti della vita pubblica valtellinese nel ventennio successivo alla fine della 2ª Guerra mondiale.

## Borse di studio e premi

Come consuetudine, la Fondazione in collaborazione con l'Amministrazione provinciale di Sondrio, ha assegnato 15 borse di studio dell'importo di 516 euro ciascuna a **figli di emigranti valtellinesi all'estero**. I beneficiari sono studenti di scuola superiore e universitari che hanno conseguito ottime votazioni nello scorso anno scolastico. Nel 2004 sono risultati vincitori, oltre a una decina di studenti residenti in Svizzera, studenti residenti in Argentina e in Ecuador che, grazie a questi contributi, potranno proseguire gli studi.

La Fondazione Gruppo Credito Valtellinese ha devoluto un importo pari a 3.000 euro a titolo di borsa di studio ad un neo-laureato Italo-Argentino per la redazione, in collaborazione con il CROSS dell'Università Cattolica di Milano e il Quadrivio (Centro di orientamento ai mestieri e alle professioni della Fondazione), di un progetto di fattibilità per la creazione di un servizio di orientamento per i cittadini italiani che risiedono in Argentina e desiderano rientrare in Italia cercando maggiori possibilità di inserimento lavorativo.

La 12ª edizione del premio istituito in memoria di Arturo Schena, Presidente del Credito Valtellinese dal 1969 all'89, ha visto l'assegnazione di ben 5 borse di studio a giovani laureati residenti o originari della provincia di Sondrio. Delle 16 tesi esaminate, sono state considerate degne del premio ex-equo due trattazioni riferite a tematiche volte a valorizzare lo sviluppo sociale ed economico della provincia di Sondrio, ed, ex-equo, tre ricerche che hanno dimostrato particolari capacità dei candidati.

## La Certificazione SA 8000 - Responsabilità sociale d'impresa

Il progetto avviato nel 2003 per confermare l'impegno di Responsabilità Sociale di Impresa ai sensi della normativa SA8000, primo standard internazionale in tema di diritti umani e sociali, si è concluso con il conseguimento della certificazione assegnata il 25 marzo 2004 dal C.I.S.E., Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico. Tale riconoscimento

convalida il rispetto da parte della Fondazione di una serie di requisiti necessari per l'attuazione di quelle attività orientate al miglioramento della trasparenza, efficienza, efficacia già intraprese da tempo dal Gruppo e finalizzate alla soddisfazione di tutte le parti interessate (Soci, Dipendenti, Clienti, comunità locali, autorità, fornitori).

Il sistema di Responsabilità sociale è oggi adottato e applicato dalla Fondazione quale strumento gestionale – inteso come insieme di norme e procedure – che garantisce e rafforza i principi di eticità, sussidiarietà e sostenibilità che sottendono le iniziative per la promozione del progresso sociale, culturale ed economico delle realtà locali.

## CAPITOLO 6 - LE LINEE PROGRAMMATICHE E GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO





- Obiettivi sociali
- Obiettivi economici
- Obiettivi ambientali
- Traguardi futuri

## OBIETTIVI SOCIALI

OBIETTIVI DICHIARATI	ATTIVITA' SVOLTE PER RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI	RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI
Perseguire lo sviluppo professionale delle risorse umane.	Sono state svolte numerose attività di formazione in aula e corsi in autoapprendimento direttamente sul posto di lavoro.	
Proseguire il dialogo con gli stakeholder con maggiore coinvolgimento degli stessi nella strategia attuata dal Gruppo nell'ambito della responsabilità sociale di impresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pubblicati 4 numeri di Pleiadi, strumento di interazione con Soci e Clienti.</li> <li>- Distribuito questionario di valutazione Bilancio Sociale 2003.</li> <li>- Organizzato convegno a Varese sulla responsabilità sociale di impresa.</li> </ul>	





## OBIETTIVI ECONOMICI

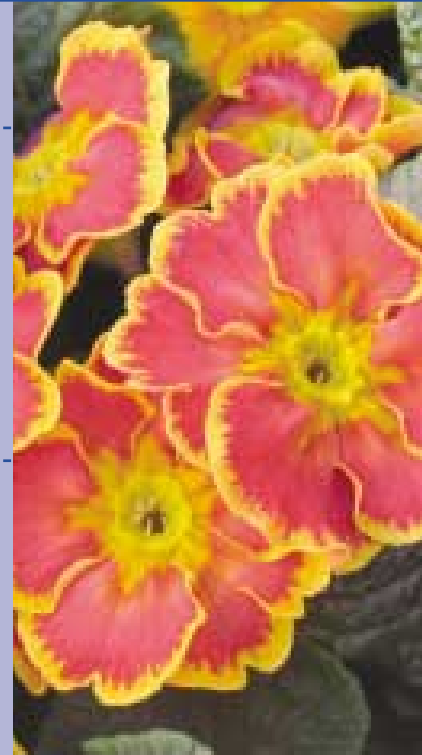
OBIETTIVI DICHIARATI	ATTIVITA' SVOLTE PER RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI	RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI
Miglioramento dei risultati economici e crescita della raccolta e degli impieghi.	Il Gruppo anche nel 2004 ha registrato una crescita delle componenti economiche e patrimoniali.	
Crescita della rete territoriale del Gruppo.	Nel corso del 2004 sono state effettuate 19 nuove aperture, alcune delle quali hanno segnato l'inizio dell'espansione territoriale in Veneto.	





## OBIETTIVI AMBIENTALI

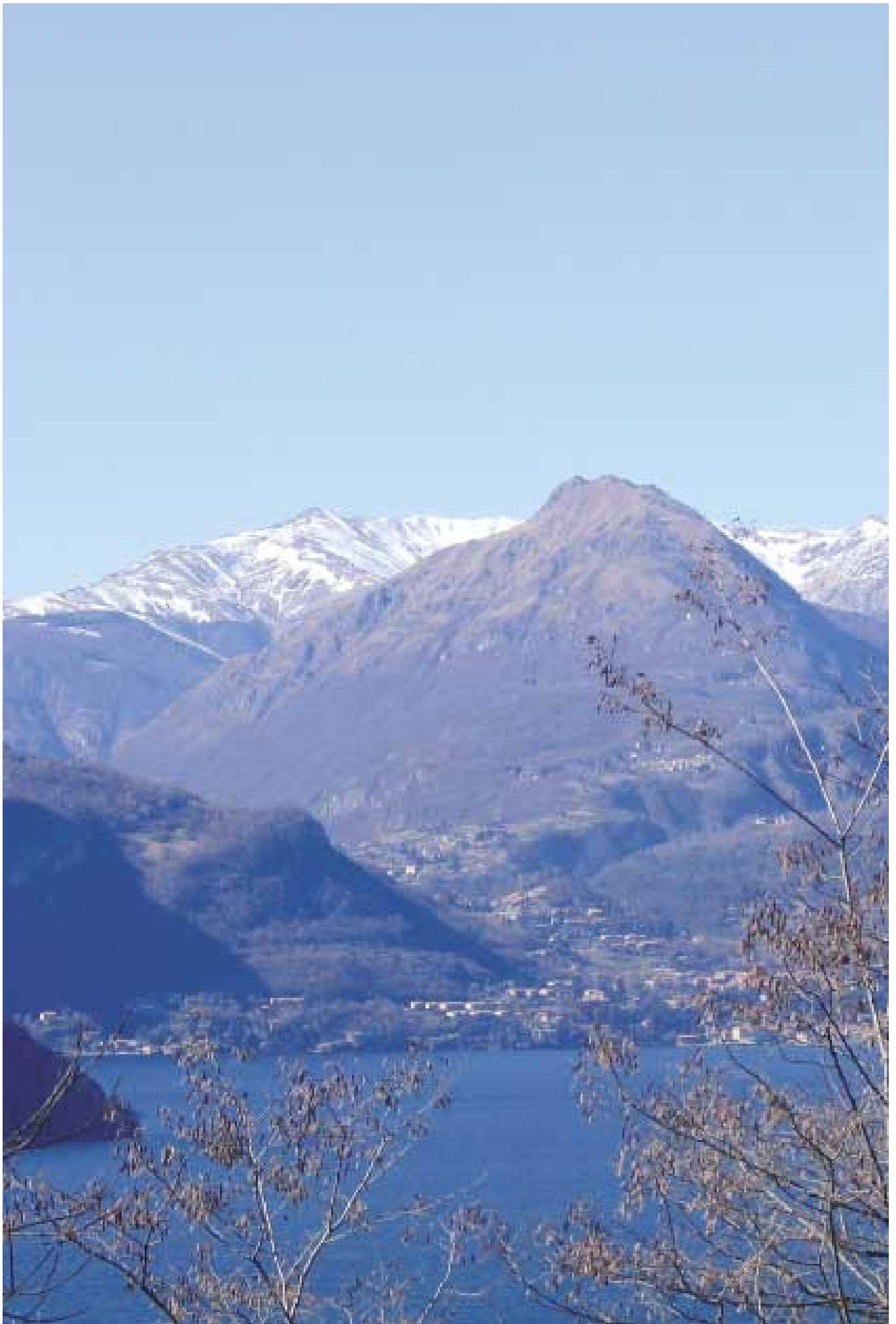
OBIETTIVI DICHIARATI	ATTIVITA' SVOLTE PER RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI	RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI
Incremento del numero di clienti che utilizzano i servizi a basso impatto ambientale.	E' stato chiesto alle risorse di rete di illustrare ai Clienti i vantaggi derivanti dall'utilizzo del servizio Post@inlinea.	
Sensibilizzare le risorse umane con lo scopo di ridurre gli impatti ambientali generati dal Gruppo.	E' stata incentivata la raccolta differenziata di tutta la carta, toner etc., che vengono raccolti da ditte specializzate e riciclati.	



## TRAGUARDI FUTURI

SOCIALI	ECONOMICI	AMBIENTALI
Favorire lo sviluppo delle competenze e l'aggiornamento professionale continuo delle Risorse Umane.	Proseguire nell'espansione territoriale del Gruppo.	Realizzare la prima filiale energetica.
Sviluppare un nuovo progetto di gestione della relazione con il Cliente.	Proseguire nella crescita in termini patrimoniali ed economici.	Proseguire nella sensibilizzazione degli stakeholder interni ed esterni sulle tematiche ambientali.





Scorcio del Lago di Como.

# CAPITOLO 7 - IL SISTEMA DI RILEVAZIONE



Parere della Società di Revisione

Metodologia di valutazione del Bilancio Sociale 2003:

Struttura

Risultati

I miglioramenti apportati nel bilancio sociale 2004

Il questionario 2005

## Parere della Società di Revisione



Reconta Ernst & Young S.p.A.  
Via della Chiesa, 2  
20123 Milano

Tel. (+39) 02 72121  
Fax (+39) 02 72112889  
www.ey.com

### RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

Al Consiglio di Amministrazione  
del Credito Valtellinese S.c. a r.l.

Abbiamo svolto verifiche di conformità ed analisi sul Bilancio Sociale 2004 del Gruppo bancario Credito Valtellinese predisposto dalla Direzione della capogruppo.

Il nostro esame ha incluso le procedure di verifica che abbiamo ritenute necessarie nella fattispecie e qui di seguito illustrate:

- Ricontri di conformità del Bilancio Sociale 2004 alle linee guida del "manuale per la realizzazione del Bilancio Sociale per il settore del credito raccomandato dall'ABI" ed analisi, tramite colloqui con la Direzione della capogruppo, delle procedure interne adottate per la documentazione delle informazioni riportate nel Bilancio Sociale 2004.
- Controllo della corrispondenza dei dati di carattere economico del Bilancio Sociale 2004 con i dati e le informazioni del bilancio consolidato per l'esercizio 2004 su cui abbiamo emesso la relazione di revisione contabile in data 29 marzo 2005.
- Ricontri, su base campionaria, degli altri dati ed informazioni contenuti nel Bilancio Sociale 2004 con rilevazioni interne, analisi predisposte dagli uffici interessati o altra documentazione di supporto fornitaci.

In base al lavoro svolto:

- a) Riteniamo che il Bilancio Sociale 2004 del Gruppo bancario Credito Valtellinese sia conforme alle linee guida del "manuale per la realizzazione del Bilancio Sociale per il settore del credito raccomandato dall'ABI";
- b) I dati di carattere economico del Bilancio Sociale 2004 corrispondono ai dati e alle informazioni del bilancio consolidato di tale esercizio;
- c) Gli altri dati ed informazioni contenuti nel Bilancio Sociale 2004 sono coerenti con la documentazione fornitaci e con gli accertamenti eseguiti.

Milano, 29 marzo 2005

Reconta Ernst & Young S.p.A.

Massimo Colli  
(Socio)

## Metodologia di valutazione del Bilancio Sociale 2003

Il Bilancio Sociale rappresenta uno strumento irrinunciabile in quanto offre un quadro chiaro ed esaustivo dei principi e dei valori che ispirano il Gruppo nella sua attività di impresa. Al fine di rendere questo strumento il più possibile aderente alle aspettative dei nostri stakeholder e, allo scopo di verificare il consenso in merito alle attività svolte, è stato predisposto un questionario attraverso il quale chiunque può esprimere la sua valutazione, può fornire suggerimenti, commenti e proposte.

La distribuzione del questionario è avvenuta tramite incontri diretti ed è consultabile da tutti per mezzo del sito internet del Gruppo.

Al fine di ottenere giudizi liberi ed attendibili il questionario può essere compilato in forma anonima.

### STRUTTURA

Il questionario allegato all'edizione del Bilancio Sociale 2003 si compone di tre macro-sezioni: informazioni generali, qualità del documento e comportamento del Gruppo e osservazioni e suggerimenti. Nella prima sezione si chiedono dei dati personali, alcuni sono facoltativi (nome cognome e e-mail) altri, invece, sono necessari per una corretta interpretazione dei questionari (provincia di residenza, sesso, età e professione). Sempre in questa sezione si chiede di indicare la categoria di appartenenza del lettore (Socio, Cliente, Dipendente, Fornitore, Collettività o Ente Istituzionale).

Nella sezione seguente viene richiesto di esprimere un giudizio sulla completezza e trasparenza delle informazioni e sulla comprensibilità della comunicazione. Si chiede, in riferimento al comportamento del Gruppo, una valutazione dell'impe-

gno e dei risultati ottenuti, si invita il lettore a descrivere il documento con tre aggettivi (scegliendo tra quelli proposti) e a segnalare le tematiche di maggior interesse.

La terza sessione è costituita da uno spazio in cui il lettore può inserire eventuali suggerimenti, commenti e/o proposte.

### RISULTATI

A conferma dell'interesse dei nostri stakeholder per l'attività svolta, quest'anno sono pervenuti quasi 200 questionari, la maggioranza dei quali tramite Internet. Considerando una scala di valutazione da scarso a ottimo, tutti i parametri di valutazione della qualità del documento e del comportamento del gruppo hanno ricevuto in media giudizi buoni. Dall'analisi dei questionari emerge, inoltre, uniformità sulle valutazioni.

Osservando gli aspetti che hanno riscontrato maggior interesse notiamo un interesse distribuito quasi equamente tra le

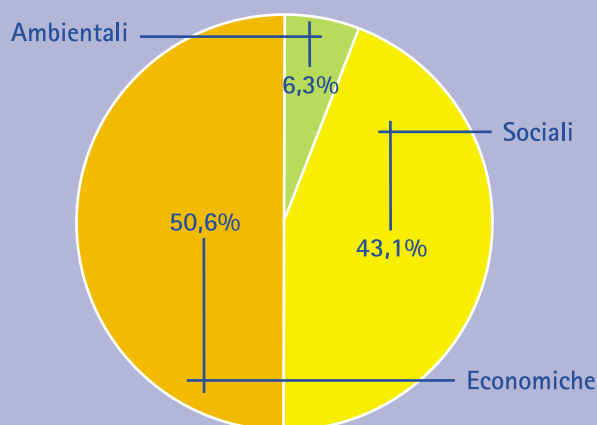
tematiche economiche e quelle sociali.

Analizzando i requisiti principali che i lettori riconoscono al Bilancio Sociale 2003, si segnala che oltre la metà dei lettori definisce il Bilancio Sociale del Gruppo Credito Valtellinese affidabile ed utile.

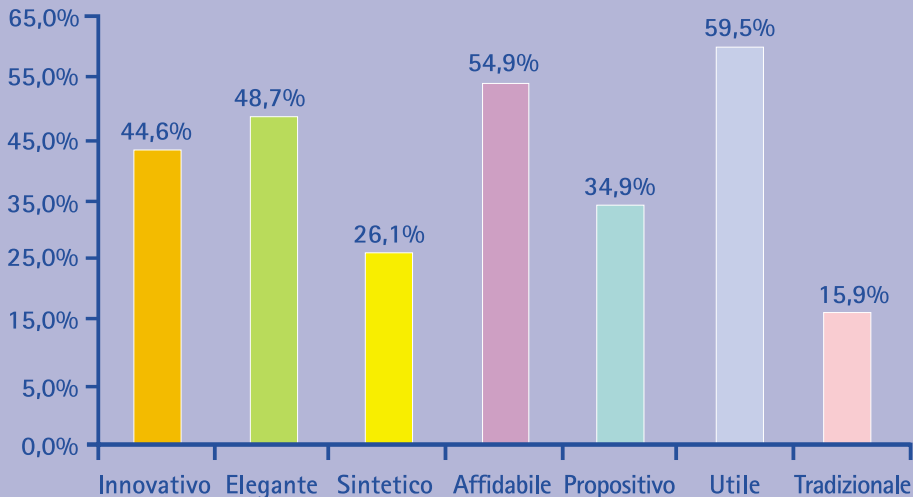
### I MIGLIORAMENTI APPORTATI NEL BILANCIO SOCIALE 2004

Punto di partenza nel Bilancio Sociale 2004 sono state le osservazioni, i commenti e le proposte pervenute con i questionari dell'anno passato. In questa edizione del Bilancio Sociale si è cercato di creare un documento innovativo ed è per questo che è stata scelta una nuova forma espositiva. Inoltre, consapevoli dell'importanza di tutti, è stato deciso di coinvolgere nuovi soggetti alla realizzazione del documento.

Bilancio Sociale 2003:  
tematiche di maggiore interesse tra i lettori



Risultati Valutazione Bilancio 2003



IL QUESTIONARIO 2005

A testimonianza dell'attenzione che il Gruppo riserva alle esigenze dei propri stakeholder anche quest'anno i lettori avranno la possibilità di comunicare le proprie opinioni attraverso il questiona-

rio di valutazione del Bilancio Sociale.

Il questionario, che manterrà la stessa struttura di quello passato anche se con l'aggiunta di qualche modifica, verrà allegato al documento. Inoltre, lo si potrà trovare presso tutte le filiali del Gruppo e

all'interno del sito [www.creval.it](http://www.creval.it).

Il Gruppo intende proseguire il processo, iniziato a fine 2002, di distribuzione del questionario durante i corsi di formazione dedicati ai neo assunti, dove viene presentato in dettaglio il bilancio.

Il Bilancio Sociale 2004 è stato realizzato dalla Direzione Marketing di Deltas con la collaborazione di numerose Unità Organizzative di Gruppo.

Le foto sono di Mosè Bartesaghi, Michele De Dosso e Roberto Grazioli.

Per qualsiasi informazione sul Bilancio Sociale, disponibile anche all'indirizzo Internet [www.creval.it](http://www.creval.it), contattare:

Direzione Marketing - Deltas  
 Piazza Quadrivio, 8  
 23100 Sondrio  
 fax 0342.522.667  
 e-mail: [bilanciosociale@creval.it](mailto:bilanciosociale@creval.it)

## Valutazione del lettore

Le chiediamo di dedicarci solo alcuni minuti del Suo tempo per porgerLe alcune brevi domande allo scopo di conoscere la Sua opinione su alcuni aspetti del Bilancio Sociale 2004 del Gruppo Credito Valtellinese. Le osservazioni che ci perverranno diverranno un importante punto di partenza per innovare la prossima edizione e per rendere questo strumento il più possibile aderente con le Sue aspettative. La maggior parte delle domande sono a risposta chiusa e pertanto richiedono semplicemente di barrare la casella.

### Informazioni Generali:

Nota: il questionario può anche essere redatto in forma anonima, tuttavia le informazioni contrassegnate con l'asterisco sono obbligatorie in quanto necessarie per una corretta interpretazione dei dati.

Nome e Cognome .....

Provincia di residenza (\*) ..... Sesso (\*) ..... Età (\*) .....

Professione (\*) ..... E-Mail .....

### Categoria di appartenenza (\*)

(possibilità di selezionare più categorie)

Socio       Cliente       Dipendente       Fornitore       Collettività       Enti Istituzionali

### Com'è venuto in possesso/conoscenza del Bilancio Sociale (\*)

Consegnato in Assemblea     Interesse personale     Motivi di lavoro/studio     Tramite conoscenti     Per caso     Altro

(\*) campo obbligatorio

### QUALITÀ DEL BILANCIO E COMPORTAMENTO DEL GRUPPO

Esprima una valutazione per ciascuno di questi elementi

QUALITÀ DEL BILANCIO	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Completezza delle informazioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trasparenza delle informazioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Approfondimento delle tematiche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiarezza dei contenuti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grado di comprensibilità del documento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

LEGGIBILITA' DEL BILANCIO	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Efficacia della comunicazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grafica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linguaggio adottato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lunghhezza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

COMPORTAMENTO DEL GRUPPO	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Impegno del Gruppo verso i valori di cui è portatore	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacità di generare valore	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilità a far comprendere l'impegno sociale del Gruppo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grado di coinvolgimento dei soggetti con cui il Gruppo ha i principali scambi di interesse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Se dovesse descrivere il Bilancio Sociale del Gruppo Credito Valtellinese con 3 aggettivi quali utilizzerebbe?  
(selezionare tra quelli proposti)

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <input type="radio"/> Innovativo    | <input type="radio"/> Tradizionale       |
| <input type="radio"/> Elegante      | <input type="radio"/> Poco formale       |
| <input type="radio"/> Sintetico     | <input type="radio"/> Prolisso           |
| <input type="radio"/> Affidabile    | <input type="radio"/> Non verificabile   |
| <input type="radio"/> Propositivo   | <input type="radio"/> Neutrale           |
| <input type="radio"/> Utile         | <input type="radio"/> Poco utile         |
| <input type="radio"/> Comprensibile | <input type="radio"/> Poco comprensibile |

Quali argomenti l'hanno maggiormente interessata?

- Aspetti Ambientali                       Aspetti Sociali                       Aspetti Economici

**OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI**

(...quali sono le cose che a suo parere mancano o meriterebbero un ulteriore approfondimento?)

Con l'entrata in vigore della Legge N. 675/96, e successivamente del d.lgs. 196/2003 "codice in materia di protezione dei dati personali", la Banca, in qualità di "titolare" del trattamento, è tenuta a fornire alcune informazioni riguardante l'utilizzo dei dati personali.

Do il consenso, ai sensi del d.lgs. 196/2003 "codice in materia di protezione dei dati personali", per quanto riguarda il trattamento, da parte della Banca, dei miei dati a fini di informazione commerciale, ricerche di mercato, offerte dirette di prodotti o servizi del Gruppo Credito Valtellinese e di società terze.

Data ..... Firma .....

...GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE...

Il questionario può anche essere compilato sul sito [www.creval.it](http://www.creval.it), consegnato presso una filiale del Gruppo oppure spedito al seguente indirizzo:

Deltas SpA - Direzione Marketing  
Piazza Quadrivio, 8 - 23100 Sondrio  
oppure inviato al Fax 0342.522.667





