

Rapporto Sociale 2011



GRUPPO BANCARIO

**Credito
Valtellinese** 

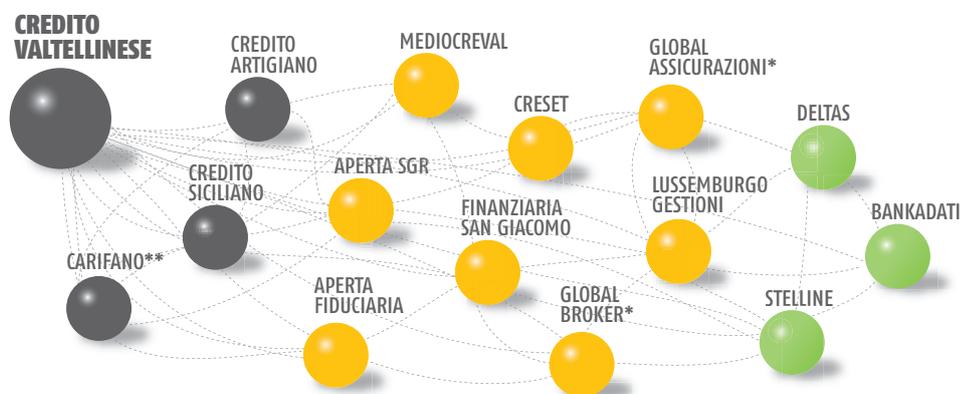
VALORI IN CORSO



Rapporto Sociale 2011

Credito Valtellinese
Credito Artigiano
Credito Siciliano
Carifano
Mediocreval
Aperta SGR
Aperta Fiduciaria
Creset
Finanziaria San Giacomo
Global Assicurazioni
Lussemburgo Gestioni
Global Broker
Deltas
Bankadati
Stelline

Il Gruppo in quattro cifre



Nel 2011 le banche territoriali hanno registrato complessivamente:

54.391.374 operazioni allo sportello;

287.720 operazioni di erogazioni di fidi al cliente;

9.298.239 operazioni di prelievo di contante presso i 646 sportelli automatici (ATM) del Gruppo.

I Soci del Credito Valtellinese sono a fine anno **101.592**.

* Società soggette all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo ai sensi degli artt. 2497 e seguenti del Codice Civile non rientranti nel Gruppo bancario in quanto società assicurative.

** In tale rappresentazione si è tenuto conto dell'operazione di fusione della Carifano in Credito Artigiano e successivo scorporo della rete di sportelli delle Marche e dell'Umbria alla Nuova Carifano.

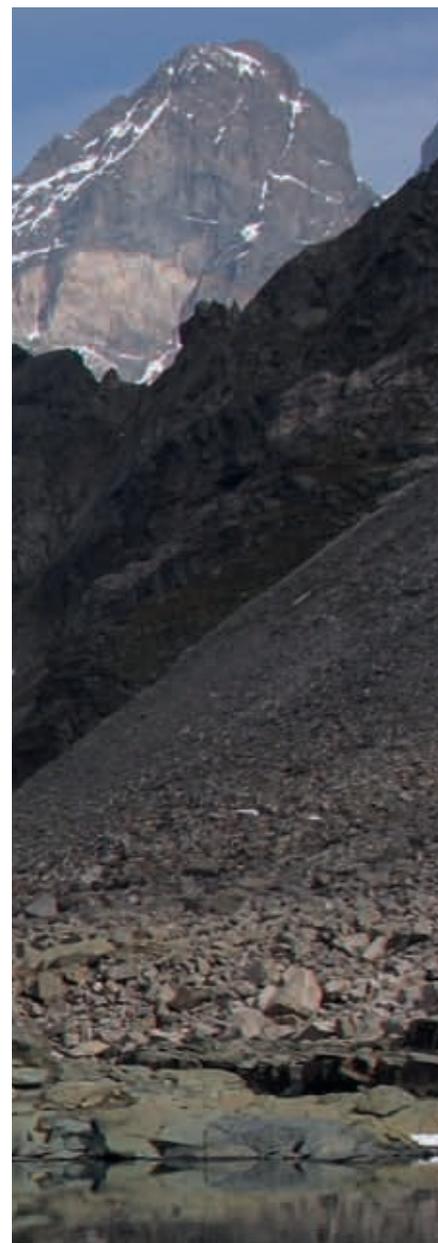


Indice

*L'economia ha bisogno dell'etica
per il suo funzionamento;
non di un'etica qualsiasi,
bensì di un'etica
amica della persona*

Benedetto XVI

Carta d'identità	pg 6
I nostri indicatori di performance	pg 7
Mission e vision	pg 8
Lettera del Presidente	pg 9
1. Identità e sostenibilità	pg 10
2. Relazioni di scambio economico: il Valore Aggiunto	pg 42
3. Relazioni di scambio sociale	pg 48
4. Relazione ambientale	pg 94
5. Linee programmatiche e obiettivi di miglioramento	pg 106
6. Sistema di rilevazione. Indicatori GRI	pg 112



Carta d'identità

Integrità e Responsabilità

Competenza

Coerenza

Cultura del servizio, della fiducia e del merito

Spirito cooperativo

Senso di appartenenza

Orientamento al cambiamento

Innovazione per la sostenibilità

I nostri indicatori di performance

Indicatori economici - patrimoniali - finanziari

	2009	2010	2011
Valore economico generato (migliaia euro)	695.086	724.051	727.159
Crediti verso clientela (milioni euro)	20.374	22.004	22.330
Raccolta diretta da clientela (milioni euro)	20.127	21.664	22.081
Raccolta totale (milioni euro)	32.853	34.273	33.647
Raccolta gestita/raccolta indiretta	46,5%	47,6%	43,3%
Impieghi/raccolta diretta	101,2%	101,6%	101,1%
Risultato netto della gestione operativa (migliaia euro)	299.638	294.984	314.213
Patrimonio netto (migliaia euro)	1.927	2.003	1.864

Indicatori sociali

	2009	2010	2011
Clienti (n.)	858.792	890.336	900.647
Dipendenti (n.)	4.415	4.514	4.482
Soci e azionisti (n.)	120.784	126.968	129.948
Sportelli (n.)	515	543	543
Percentuale di presenza femminile tra i Dirigenti	7,4%	7,0%	9,0%
Ore di formazione erogate nell'anno (n.)	163.476	155.107	148.130
Attività della Fondazione - interventi (euro)	3.830.938	3.990.762	3.153.300
Trasparenza: livello di disclosure secondo il GRI	nd	B+	B+

Indicatori ambientali

	2009	2010	2011
Energia per dipendente (TEP/anno)	1,37	1,36	1,38
Acqua per dipendente (mc/anno)	17	17	17
Carta per dipendente (Kg/anno)	85	94	79
Rifiuti di carta e cartone per dipendente (Kg/anno)	97	78	89
Emissioni di CO ₂ totali per dipendente (Kg/anno)	1.080	908	992

Mission e vision



Mission

Creare valore sostenibile nel medio-lungo periodo esaltando il ruolo preminente dei Soci nel rispetto della soddisfazione dei clienti, dello sviluppo socio-economico dei territori di insediamento, della qualità delle relazioni e della crescita professionale dei collaboratori.

Vision

Art. 2, comma 1 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 che 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".

Lettera del Presidente

Crisi, lavoro, sostenibilità.

L'anno 2011, contrariamente alle previsioni iniziali, non ha segnato l'inizio dell'auspicata fase di ripresa, ma anzi ha fatto registrare una recrudescenza della crisi, che ha raggiunto livelli impensabili e caratterizzato negativamente pressoché tutti i settori dell'attività economica.

In tale contesto, il sistema bancario italiano sta attraversando un momento di grande difficoltà in quanto, da un lato, è stato fatto "capro espiatorio" del clima di incertezza e di sfiducia che ha investito il Paese, dall'altro è oggetto di severe misure regolamentari preordinate al governo dell'Eurozona, che impongono alle nostre banche doveri di ricapitalizzazione non sempre proporzionali alla struttura dei propri rischi e ne condizionano l'azione.

Questa dinamica rende la quotidiana operatività sensibilmente più difficile e costituisce un banco di prova per i nostri collaboratori richiedendo dosi supplementari di rigore, competenza, coerenza, innovazione e coraggio.

La crisi riverbera i propri effetti anche sulle opportunità di lavoro e richiede alle nostre aziende uno sforzo volto alla ricerca di una "visione organica cui ispirare interventi che davvero vadano nella direzione della promozione della persona"¹. Come insegna la Dottrina sociale della Chiesa, l'impresa è innanzitutto "comunità di persone" e dunque la ripresa deve partire da una azione mirata alla cooperazione e alla corresponsabilità e finalizzata a generare un servizio alla società e al bene comune.

Come alle nostre aziende si richiede un orientamento all'obiettivo dello sviluppo sostenibile, così al nostro personale si chiede un rafforzato senso di appartenenza ed un vincolo etico ad instaurare un legame "vivente" con il territorio e le comunità locali: il tutto in coerenza con il precetto sancito nell'articolo 2 dello Statuto della Capogruppo.

Grazie a questa visione partecipata, la sostenibilità - intesa come attenzione alla qualità della vita sotto forma dei tre pilastri dello sviluppo economico, della responsabilità sociale e della tutela ambientale - potrà assurgere nel nostro Gruppo a elemento distintivo, che apre al futuro.

È questo il mio auspicio nell'augurarVi buona lettura.



Giovanni De Censi
Giovanni De Censi
Presidente Credito Valtellinese

¹ Aggiornamenti Sociali, "Ricominciare dal lavoro", 12/2011, pg 726, G. Costa S.I.



Identità e sostenibilità

**La responsabilità
non è qualcosa che si fa,
ma qualcosa che si è**

*I quaderni della comunicazione.
Corporatesocialresponsibility: una nuova idea di sostenibilità,
settembre 2011, P. D'Anselmi, pg 74*

Profilo

103 anni di storia

Le banche e le società del Gruppo

Sostenibilità come misura del valore

Iniziative volontarie di responsabilità sociale (ISO 26000, 7.8)

Il Gruppo nei territori

Piano 2011-2014: aggiornamento

Risorse intangibili

Corporate e Sustainability Governance

Credito Valtellinese: struttura del capitale sociale

Credito Valtellinese: Consiglio di Amministrazione

Consigli di Amministrazione e Direzioni Generali

Profilo



Cultura d'impresa cooperativa, flessibilità e personalizzazione delle relazioni con la clientela in ottica di medio-lungo periodo, orientamento al servizio

Banche-rete a valore aggiunto locale

Banche di prossimità e di relazioni personalizzate

Identità popolare

Legame con il territorio sotto forma di sostegno

Relazioni di lungo termine con la clientela e gli stakeholder

Patrimonio informativo "qualitativo": rapporti fiduciari con le comunità locali

Profilo di rischio prudenziale

Struttura dell'attivo composta per il 93% da prestiti a famiglie e imprese a fine 2011

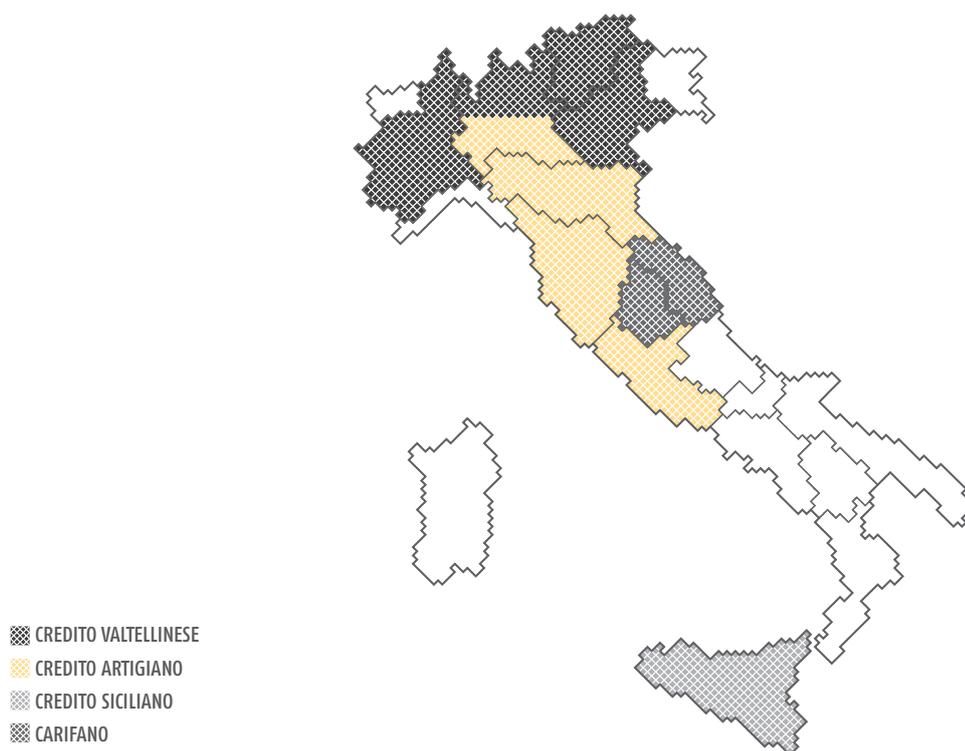
Appoggio all'economia reale entro un equilibrio gestionale sostenibile

*Il legame con il territorio; il valore del connubio tra tradizione e innovazione
Il Gruppo a fine 2011. Modello a quattro banche commerciali, dell'ultimo miglio*

Il Gruppo Credito Valtellinese è un conglomerato a matrice popolare costituito da quattro banche retail a maglie strette (la Capogruppo Credito Valtellinese, Credito Artigiano, Carifano e Credito Siciliano), otto società di finanza specializzata (Medio-creval, Finanziaria San Giacomo, Aperta Fiduciaria, Aperta Sgr, Creset Servizi Territoriali, Lussemburgo Gestioni, Global Assicurazioni e Global Broker) e tre società

di produzione (Deltas, Bankadati e Stelline). L'organizzazione di Credito Valtellinese, Credito Artigiano, Carifano e Credito Siciliano - operanti nell'area "mercato" - è incentrata sul "core business" bancario e finanziario (reti di vendita e area del credito), mentre le tradizionali strutture centrali di supporto sono collocate presso le società operanti nell'area "finanza specializzata" e nell'ambito "produzione" in un'ottica di economie di scala e di scopo.

La struttura di Gruppo polifunzionale nasce nel 1992 ed è connotata secondo il modello organizzativo ad "impresa rete", fondata sulla valorizzazione del radicamento storico e delle competenze distintive delle banche territoriali, sulla specializzazione operativa delle altre componenti, sulle alleanze e gli accordi commerciali con primarie istituzioni finanziarie.



Il profilo delle 543 filiali - presenti in 10 regioni e 47 province italiane - intende esaltare la natura localistica delle attività e la capacità di relazione diretta con la clientela sulla base della cultura del servizio, della fiducia e del merito (parte integrante della Carta d'identità rappresentata a inizio documento) e connotare un radicamento sul territorio effettivo - rappresentabile in prima istanza con un numero di clienti pari a 900.647, per larga parte famiglie e piccole e medie imprese; la riorganizzazione complessiva del modello commerciale, avvenuta di pari passo con la razionalizzazione

mediante semplificazione della struttura di Gruppo che in corso d'anno ha visto il “riassorbimento” di Bancaperta, Credito Piemontese, BAI, Banca Cattolica e Credito del Lazio all'interno delle banche retail attualmente in essere, ha istituito allo scopo nove Direzioni territoriali (dimensione media: 60 filiali) a presidio degli specifici mercati al fine di:

- accrescere ulteriormente la prossimità alle specifiche realtà locali;
- ottimizzare il presidio commerciale;
- migliorare la rapidità del processo decisionale;
- perfezionare il presidio dei rischi

in un contesto di mercato in cui ciascuna delle quattro banche territoriali possiede “identità, capacità di offerta al cliente finale e livelli di personalizzazione”¹.

BUSINESS MODEL DEL GRUPPO CREVAL



¹ Executive.it, luglio-agosto 2011, “Il giusto mix di innovazione e tradizione”. Intervista al Direttore Generale e Amministratore Delegato del Credito Valtellinese Miro Fiordi, pg 14-20.

103 anni di storia



1908 Nascita del Credito Valtellinese.

1908-1980 La banca realizza le prime acquisizioni (nel 1937 Banca della Valtellina, nel 1939 Banco Fagioli di Chiavenna) ed estende la rete territoriale in provincia di Sondrio.

1981 Viene acquisita Technoleasing Italiana. Le azioni della banca Piccolo Credito Valtellinese vengono quotate al Mercato ristretto della Borsa di Milano.

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

1983 È costituita Stelline Servizi Immobiliari, con il ruolo di assistenza tecnica al Gruppo per tutte le tematiche riguardanti il settore immobiliare.

1984 Nasce Deltas, società dapprima focalizzata sul reperimento e la formazione delle Risorse Umane e successivamente trasformata in motore organizzativo di Gruppo tramite la fornitura di servizi di *corporate centre* a favore delle altre componenti iscritte nel perimetro unitario.

1992 Il Gruppo Credito Valtellinese viene iscritto nell'Albo dei Gruppi bancari in essere presso Banca d'Italia.

- 1994** Il titolo del Credito Valtellinese è quotato al listino principale della Borsa di Milano.
- 1995** Il Gruppo accelera il processo di espansione territoriale attraverso l'acquisizione di banche locali: entra nel perimetro unitario il Credito Artigiano.
- 1997** Technoleasing Italiana viene trasformata in banca e rinominata Bancaperta; assume il presidio dei settori finanza, banca *on-line* e banca-assicurazione.
- 1998** Entrano nel Gruppo la Banca Popolare Santa Venera e la Banca Popolare di Rho. Nasce la Fondazione Gruppo Credito Valtellinese.
- 1999** È perfezionata l'acquisizione della Cassa San Giacomo. La Banca dell'Artigianato e dell'Industria di Brescia entra a far parte del Gruppo. Avviene la quotazione in Borsa delle azioni del Credito Artigiano.
- 2000** Viene acquisita la maggioranza del capitale della Banca Regionale Sant'Angelo di Palermo e della controllata Leasinggroup Sicilia.
- 2001** Entra nel Gruppo Rileo, concessionaria del servizio nazionale della riscossione dei tributi per le province di Como e Lecco.
- 2002-2003** Si procede ad un riassetto organizzativo tramite le seguenti operazioni:
- costituzione del Credito Siciliano, ove è concentrata la presenza di tutti gli sportelli dell'isola;
 - 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, oltre che dell'acquisizione di crediti *non performing* delle banche del Gruppo.
- 2003** Acquisizione di una partecipazione di minoranza qualificata nella Banca di Cividale (22,5%).
- 2004** Viene costituita ad opera di Bancaperta la società Aperta Fiduciaria.
- 2005** Entra nel perimetro unitario del Gruppo la neo-costituita Aperta SGR. Cassa San Giacomo cambia la propria denominazione in Mediocreval ed estende il proprio campo di azione all'erogazione dei finanziamenti a medio e lungo termine.

- 2006** È costituita Finanziaria San Giacomo, avente per oggetto l'acquisto, la gestione e lo smobilizzo dei crediti *non performing*. Viene creata una nuova società (Creset Servizi Territoriali), mediante atto di scissione del complesso aziendale relativo alla fiscalità locale di Rileno, con l'obiettivo di proseguire l'operatività nel settore.
Accrescimento al 25% della quota della Capogruppo in Banca di Cividale.
Acquisto di una partecipazione nel capitale della Banca della Ciociaria (10%).
- 2007** Aumento dal 10% al 38% della quota nella Banca della Ciociaria.
Fornitura al Gruppo Banca Popolare di Cividale del sistema informativo.
- 2008** Costituzione del Credito Piemontese.
Aumento della partecipazione di Bancaperta in Global Assicurazioni al 60%.
12 luglio: centenario del Credito Valtellinese.
Ingresso nel Gruppo di Carifano.
- 2009** Il Gruppo inaugura la cinquecentesima filiale.
Il Credito Valtellinese realizza un piano di rafforzamento e ottimizzazione patrimoniale.
Costituzione di Lussemburgo Gestioni.
Ingresso nel Gruppo di Banca Cattolica.
- 2010** Partnership nel credito al consumo con Compass.
Costituzione di Global Broker.
Banca della Ciociaria entra nel Gruppo. Ridenominazione in Credito del Lazio.
Apertura di 16 nuove filiali sul territorio.
- 2011** Approvazione e diffusione al mercato del Piano Strategico 2011-2014.
Riorganizzazione societaria:
- fusione per incorporazione nel Credito Artigiano di Banca Cattolica e Credito del Lazio;
 - fusione per incorporazione nel Credito Valtellinese di Bancaperta, Banca dell'Artigianato e dell'Industria e Credito Piemontese.
- Oltre 100.000 i Soci del Credito Valtellinese.

Le banche e le società del Gruppo

Situazione al 31 marzo 2012

Credito Valtellinese Banca Capogruppo popolare con sede a Sondrio costituita il 12 luglio 1908. L'articolo 2, comma 1 dello Statuto, in una linea di continuità con il dettato originario, indica tra l'altro come "la Società ha per scopo la raccolta del risparmio e l'esercizio del credito, tanto nei confronti dei propri Soci che 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". Quotata alla Borsa valori italiana dal 1994, dispone di 193 filiali presenti in provincia di Sondrio, Lecco, Como, Bergamo, Brescia, Varese, Novara, Trento, Bolzano, Padova, Verona, Vicenza, Torino, Alessandria, Asti e Verbanio-Cusio-Ossola.

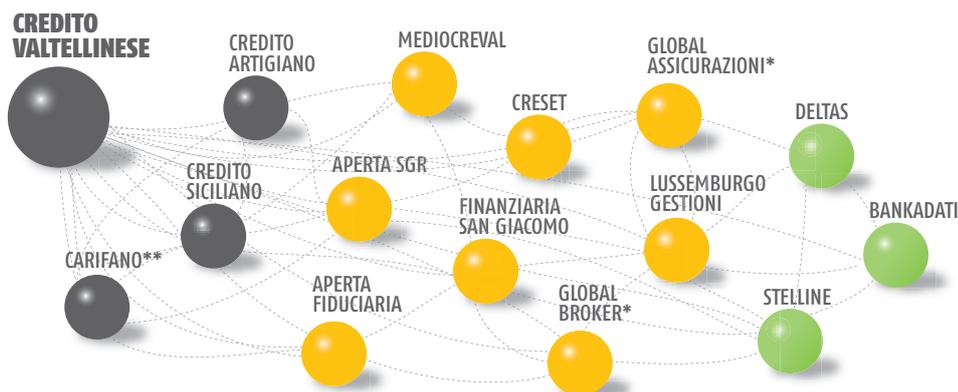
Credito Artigiano Attivo in Milano dal 1946 e dal 1995 nel Gruppo Credito Valtellinese, come tutte le altre banche territoriali si configura come azienda di credito al servizio del territorio, con particolare riferimento all'attività di tipo *retail*. Il titolo è presente in Borsa dal 1999; la rete di vendita si compone di 168 presenze in provincia di Milano, Monza e Brianza, Lodi, Cremona, Pavia, Piacenza, Rimini, Forlì-Cesena, Firenze, Prato, Pisa, Pistoia, Lucca, Frosinone, Latina e Roma.

Credito Siciliano Banca con sede a Palermo, nasce nel corso del 2002 dalla fusione per incorporazione della Banca Popolare Santa Venera e di Leasingroup Sicilia nella Banca Regionale Sant'Angelo e dall'acquisizione di sportelli della Cassa San Giacomo. È attiva nell'isola tramite 136 filiali in tutte le nove province (Agrigento, Caltanissetta, Catania, Enna, Messina, Palermo, Ragusa, Siracusa e Trapani) e uno sportello pegni a Roma.

Carifano Banca con sede a Fano (Pu), dal 2008 fa parte del Gruppo; svolge la propria attività secondo i principi che sin dalla fondazione ne connotano lo sviluppo nel territorio: assistenza alle famiglie e alle imprese, con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo economico e sociale delle zone in cui opera. Dispone di 46 filiali nelle province di Ancona, Pesaro e Urbino, Macerata, Perugia e Terni.

Mediocredito Banca specializzata nei finanziamenti a medio e lungo termine rivolti alle imprese, nel corporate finance e nel leasing. La *mission* comprende anche lo sviluppo di servizi di finanza straordinaria.

- Aperta SGR** Gestione del risparmio collettivo e dei patrimoni istituzionali.
- Aperta Fiduciaria** Svolge le funzioni fiduciarie concernenti l'amministrazione di beni per conto terzi, la loro intestazione fiduciaria e la rappresentanza di azionisti ed obbligazionisti.
- Lussemburgo Gestioni** Società lussemburghese specializzata nell'*asset management* (gestione collettiva).
- Global Assicurazioni** Agenzia assicurativa plurimandataria attiva nella distribuzione di polizze assicurative standardizzate tramite reti di vendita.
- Global Broker** Società di brokeraggio assicurativo per la copertura dei principali rischi aziendali delle piccole medie imprese.
- Finanziaria San Giacomo** Opera nell'attività di acquisto, gestione e smobilizzo dei credit *non performing*.
- Creset** Gestisce la riscossione dei tributi locali e i servizi di tesoreria e cassa.
- Deltas** Società a supporto della Capogruppo per il coordinamento e il controllo del disegno imprenditoriale unitario e la fornitura di servizi accentrati.
- Bankadati** Presiede la gestione e lo sviluppo delle tecnologie informatiche del *back-office* e dei sistemi informativi.
- Stelline** Amministra il patrimonio immobiliare del Gruppo e sviluppa progetti nel settore.



* Società soggette all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo ai sensi degli artt. 2497 e seguenti del Codice Civile non rientranti nel Gruppo bancario in quanto società assicurative.

** In tale rappresentazione si è tenuto conto dell'operazione di fusione della Carifano in Credito Artigiano e successivo scorporo della rete di sportelli delle Marche e dell'Umbria alla Nuova Carifano.

Sostenibilità come misura del valore



Una nuova definizione di responsabilità sociale delle imprese

Nella Comunicazione della Commissione europea dal titolo “Strategia rinnovata dell’UE per il periodo 2011-14 in materia di responsabilità sociale delle imprese” la nuova declinazione del termine insiste sull’“impatto sulla società” e sottolinea la necessità di “un processo per integrare le questioni sociali, ambientali, etiche, i diritti umani e le sollecitazioni dei consumatori nelle loro operazioni commerciali e nella loro strategia di base in stretta collaborazione con i rispettivi interlocutori, con l’obiettivo di:

- fare tutto il possibile per creare un valore condiviso tra i loro proprietari/azionisti e gli altri loro soggetti interessati e la società in generale;
- identificare, prevenire e mitigare i loro possibili effetti avversi”².

La sostenibilità è parte integrante di una strategia competitiva in grado di generare valore distribuito sotto forma di supporto alla creazione di relazioni sistematiche e di lungo periodo con gli stakeholder, vettore dello sviluppo di risorse di conoscenza e fiducia, sostegno di innovazione e fonte di nuove opportunità imprenditoriali e di mercato³.

Sostenibilità e banche

D’altra parte “essere sostenibili” è un imperativo per le banche, il cui rapporto con i clienti contempera concetti di integrità, fiducia e responsabilità - a maggior ragione per i Gruppi a matrice popolare, attori sociali a tutto campo la cui prima attività di

² Comunicazione “Strategia rinnovata dell’UE per il periodo 2011-14 in materia di responsabilità sociale delle imprese”, 25-10-2011, pg 7.

³ F. Perrini, La sostenibilità come strumento di creazione di valore, Vimercate 13 ottobre 2011, Slide 19.

responsabilità sociale è garantire flussi di credito all'economia reale e posti di lavoro anche in periodi di crisi quale l'attuale. La nuova visione del rapporto tra ambiente esterno e Gruppo Credito Valtellinese insiste sul ruolo di "cittadinanza attiva" da noi rivestito e sul tema del valore condiviso - al servizio sia dell'impresa sia della società, e specificamente sotto forma delle singole categorie di stakeholder.

Rileva al riguardo l'integrazione reale tra business e sostenibilità: un processo operativo guidato nel nostro caso dalla condivisione della Carta dei Valori e che affianca con pari dignità leva economica, sociale e ambientale in presenza di una capacità effettiva e distintiva di porsi in relazione con l'ambiente esterno.

Le nove leve dell'organizzazione responsabile

I benefici comunemente associati alle organizzazioni responsabili (in termini sociali) sono riassumibili in nove capisaldi⁴:

1	<i>Valore del marchio e reputazione</i>
2	<i>Motivazione dei collaboratori</i>
3	<i>Efficacia operativa</i>
4	<i>Gestione e riduzione dei rischi</i>
5	<i>Impatto finanziario diretto</i>
6	<i>Crescita organizzativa</i>
7	<i>Opportunità di business</i>
8	<i>Leadership responsabile</i>
9	<i>Sviluppo sostenibile a livello macroeconomico</i>

⁴ The Business Case for being a Responsible Business, Business in the Community, 2011, pg 4.

Sostenibilità come valore della trasparenza

Aprire il business a una più vasta agenda sociale, trasformare in senso evolutivo le culture e i paradigmi di riferimento, accompagnare la spinta globale verso forme di sviluppo e comportamenti individuali più sostenibili, in direzione di una maggiore visibilità e misurazione delle variabili (quanto non è misurabile non può né essere gestito con efficienza, né comunicato con reale efficacia), il valore delle interdipendenze - in primo luogo tra le variabili economiche, sociali e ambientali -, la reputazione⁵: la trasparenza intesa come *disclosure* e *accountability* offre una visione a tutto tondo dell'impresa in un'ottica di "valore di rendere conto", aiuta la condivisione con i portatori di interesse sotto forma di dialogo permanente e porta con sé lo stesso concetto di utilità sociale del lavoro.

La trasparenza deve permeare le relazioni quotidiane con gli interlocutori, intessute entro un vero e proprio patto sociale stabile e duraturo basato sulla cultura del servizio, della fiducia e del merito.

Gruppo a matrice popolare, socialmente responsabile

Il Gruppo Credito Valtellinese, in linea con la propria natura di conglomerato a matrice popolare, ricerca la creazione di valore nel medio-lungo periodo al servizio dei Soci, clienti (spesso la natura delle due identità coincide) e della comunità di riferimento e la declina in tre forme specifiche:

- 1 flussi di affidamento;
- 2 destinazione degli utili d'impresa ad attività sociali, culturali ed artistiche - tramite la Fondazione omonima;
- 3 formazione e aggiornamento continui dei dipendenti.

Emerge la cointeressenza tra veste operativa cooperativa - non semplicemente una forma giuridica - e vocazione localistica al servizio del sostegno e della crescita dei territori, in un'ottica di responsabilità sociale sostanziale e di modello economico sostenibile. Un modello "foriero d'avvenire" secondo i fondatori delle banche popolari - Schulze-Delitzsch e Raiffeisen.

⁵ Seeing through transparency, Bob Massie (<http://www.volans.com/lab/projects/the-transparent-economy/bob-massie-on-transparency>).



Il nostro percorso di sostenibilità

La sostenibilità è prima di tutto un modo di essere, una valenza identitaria. Si riflette operativamente in progetti a rilevanza sociale e ricaduta diffusa e non settoriale sul territorio; si articola anche in forma di sponsorizzazioni mirate e nell'attività della Fondazione Gruppo Credito Valtellinese, che dall'esercizio 2011 pubblica in autonomia il proprio bilancio.

Il suo presidio è opera quotidiana di ciascuno dei 4.482 Dipendenti delle 15 banche e società del Gruppo⁶ e si declina in comportamenti coerenti con la *mission* e *vision* - vedi pg. 8 - che ne rappresentano schematicamente l'identità e la stessa cultura d'impresa.

⁶ La Fondazione Gruppo Credito Valtellinese è esclusa dal perimetro di rendicontazione

Iniziative volontarie di responsabilità sociale (ISO 26000, 7.8)



La crisi persiste

Per il nostro Paese il 2011 ha coinciso a livello macroeconomico con un aumento dell'onere del debito pubblico, il mutamento delle previsioni di crescita per l'anno in corso (il FMI stima una riduzione del Pil del 2,2%) e il rarefarsi ulteriore della fiducia dell'opinione pubblica nei confronti del sistema politico, con riflessi non positivi sulla reputazione delle imprese e delle banche.

La crisi è tanto rilevante da non potere essere risolta in tempi brevi. In questo quadro i principi e i valori della responsabilità sociale mantengono e, anzi, rafforzano la propria attualità, corroborata dalla cointeressenza intrinseca di ambito economico - riflesso nel secondo capitolo di questo Documento -, sociale - cui è dedicato il terzo capitolo - e ambientale - quarto capitolo.

In tema di sistema il Gruppo Creval ha sottoscritto e continua ad aderire a tutte le convenzioni, gli accordi e i protocolli per sostenere il sistema dell'economia reale con particolare riferimento al segmento delle piccole e medie imprese e alle famiglie; ve ne si rende conto di seguito.

Sostegno all'economia tramite il processo del credito. Rilancio partendo dai territori

A fronte di uno scenario dominato da grande incertezza e instabilità potenzialmente sistemica, a fine 2011 le quattro banche retail del Gruppo (Credito Valtellinese, Credito Artigiano, Carifano e Credito Siciliano) hanno assicurato all'economia reale un flusso di impieghi in crescita dell'1,5% a 22,3 miliardi di euro; rilevano al riguardo la conoscenza personale del cliente, la rigorosa osservanza di principi di merito cre-

ditizio e l'accompagnamento nel tempo della relazione. Vi si gioca una modalità di “sostenibilità reattiva”, caratterizzata da un'attività creditizia in sintonia con le esigenze economiche e sociali dei propri territori - di cui è necessario valorizzare la forza propulsiva e imprenditoriale.

Iniziative di sistema

Nell'ambito delle iniziative volte a intervenire sullo di difficoltà generalizzato dell'economia, che si riflette nella crescita tendenziale delle esposizioni debitorie a difficile rientro, il Gruppo ha aderito alle diverse iniziative proposte dal sistema. In tal senso, attraverso il posticipo delle scadenze di pagamento di imprese e famiglie è stato confermato il sostegno al fabbisogno del tessuto economico e sociale complessivo che si è articolato in 8 iniziative:

- 1 proroga dell'intesa denominata “Avviso comune per la sospensione dei debiti delle PMI verso il sistema creditizio”, siglato nel settembre 2009 da ABI e dalle Associazioni di rappresentanza delle imprese per la sospensione dei debiti delle piccole e medie imprese. Grazie a tale accordo le imprese in difficoltà possono interrompere per sei o dodici mesi il pagamento della quota capitale delle rate di mutuo o leasing e allungare a 270 giorni le scadenze del credito a breve termine per sostenere le esigenze di cassa;
- 2 possibilità prevista dal Nuovo Accordo per il Credito alle PMI siglato a febbraio 2011 di richiedere, per un periodo massimo pari alla durata residua del finanziamento, l'allungamento del piano di ammortamento dei finanziamenti a medio-lungo termine che abbiano beneficiato della sospensione ai sensi del richiamato Avviso Comune. Al fine di permettere alle imprese una copertura del rischio di tasso di interesse, per le sole imprese con finanziamenti a tasso variabile che optino per l'allungamento della durata è possibile inoltre richiederne la rinegoziazione a tasso fisso o a tasso variabile con tasso massimo;
- 3 sospensione delle rate di mutui erogati a famiglie in difficoltà senza oneri finanziari per i richiedenti, a valere sul Fondo di Solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa, ai sensi del Piano Famiglie promosso da ABI e degli impegni connessi all'emissione dei cosiddetti Tremonti Bond;

SOSPENSIONE PAGAMENTO RATE DI MUTUO E LEASING PER PMI

Numero di finanziamenti a medio lungo termine sospesi a livello di Gruppo e quota capitale sospesa fino al 30 settembre 2011.

Tipologia	N° finanziamenti sospesi	Tot. quota capitale sospesa
Mutui	2.706	52.100.117
Leasing immobiliare	141	10.217.064
Leasing mobiliare	340	4.664.910
Totale	3.187	66.982.091

L'Avviso Comune è terminato il 31 luglio 2011, il Gruppo ha permesso sospensioni fino a settembre.

- 4 possibilità di richiedere la sospensione per otto mesi delle rate dei mutui per i residenti nei comuni colpiti dagli eccezionali eventi alluvionali;
- 5 eventualità prevista dal Decreto Sviluppo per i clienti consumatori di richiedere la rinegoziazione del proprio mutuo ipotecario da tasso variabile a tasso fisso beneficiando altresì di un allungamento del piano di rimborso per un periodo massimo di cinque anni;
- 6 erogazione di finanziamenti in favore delle famiglie con figli nati o adottati nel 2009, 2010 o 2011 come previsto dall'Accordo ABI-Dipartimento Politiche della Famiglia;
- 7 offerta di prodotti volti a favorire l'accesso al credito non solo delle famiglie che si trovino in situazione di particolare vulnerabilità economica e sociale ma anche nei confronti di quelle che intendano avviare un'attività di lavoro autonomo o di microimpresa come previsto dal Nuovo Accordo ABI - CEI. A valere su tale intesa il Gruppo ha definito due finanziamenti (Credito Sociale e Microcredito all'Impresa) a condizioni di particolare favore;
- 8 proroga degli accordi con enti pubblici e rappresentanze di aziende e lavoratori relativamente all'Anticipazione dei contributi di Cassa Integrazione Guadagni al fine di contribuire a preservare le famiglie dalle conseguenze della crisi economica in atto.

Certificazione della Qualità



Nei mesi di ottobre e novembre, come consueto, sono state eseguite le verifiche finalizzate al mantenimento delle certificazioni di Qualità e Sicurezza detenute dalle banche e società del Gruppo. I valutatori del RINA, primario Ente attivo in Italia e in molti Paesi esteri, hanno operato presso le strutture centrali e un campione di 37 dipendenze dislocate sul territorio nazionale evidenziando il permanere delle condizioni che hanno consentito il rilascio delle certificazioni⁷.

Nei rapporti finali sono stati indicati utili suggerimenti volti al fondamentale principio del miglioramento continuo del rapporto con i clienti e del presidio dei processi - obiettivi qualificanti della cultura aziendale interna.

Le verifiche condotte hanno, inoltre, posto sotto esame per la prima volta le tematiche della “tutela ambientale” presso Stelline Servizi Immobiliari, la società del Gruppo maggiormente coinvolta nel proprio operato dai requisiti prospettati dallo standard internazionale ISO 14001:2004. Ne è conseguito un risultato positivo che si è sostanziato nel rilascio della nuova importante certificazione.

⁷ <http://www.creval.it/gr/certificazioni.html>

Creval Insieme

In linea con i principi di solidarietà e sussidiarietà nei confronti delle comunità di operatività, il progetto Creval Insieme rappresenta un modello di marketing sociale volto al sostegno e all'incentivazione del mondo dell'associazionismo e del volontariato, con l'obiettivo di valorizzare l'impegno nel sociale dei dipendenti e dei loro familiari ed offrire una possibilità di contatto anche ai colleghi che, pur non svolgendo attività di volontariato, potrebbero essere interessati a valutare tali opportunità.

Si realizza sotto forma di un contributo mirato a supportare le attività dell'associazione di riferimento del richiedente. Nel 2011 sono state "sostenute" 30 organizzazioni per un ammontare totale di quasi 18.000 euro.

Volontari per un giorno

Il Gruppo ha aderito all'iniziativa in oggetto proponendo ai propri dipendenti la possibilità di partecipare ad attività di volontariato, rappresentando il potenziale inizio di un'attività singola continuativa, valorizzando l'ambito relativo al proprio interno e comunicando anche in questo modo il proprio impegno sociale.

"Volontari per un giorno 2011" - esperienza ideata da Koinetica e Kpmg e promossa da Ciessevi, Forum Terzo Settore, CSR Manager Network, Sodalitas e Fondazione Università Iulm - è un progetto a "rete" che intende:

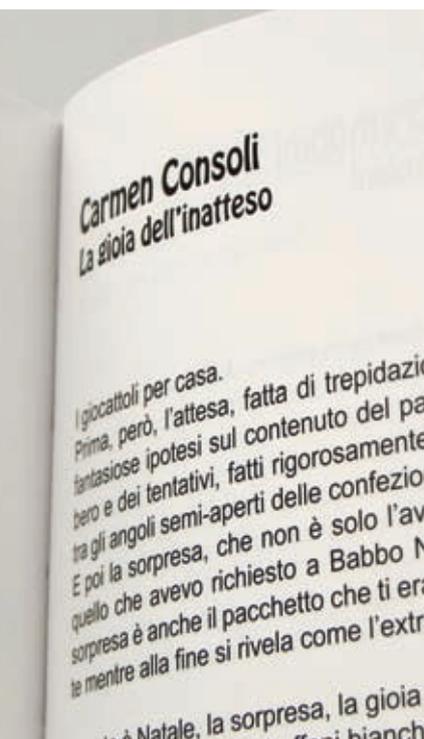
- aumentare il numero di persone che dedicano parte del loro tempo ad attività di volontariato;
- sensibilizzare le aziende e gli enti locali sollecitandoli ad attuare progetti di volontariato d'impresa;
- sostenere le organizzazioni del terzo settore nella loro attività di ricerca di volontari;
- migliorare il rapporto tra profit e non profit, mettendo a disposizione più di 5.000 "posti da volontario" a Milano e provincia per una giornata che si è svolta a giugno (per il Gruppo Credito Valtellinese 10 posti a disposizione per collaboratori attivi in quest'area geografica) in quattro ambiti di attività:
 - 1 aiuto alla persona;
 - 2 ambiente/animali;
 - 3 cultura;
 - 4 impegno civile e relazioni internazionali.

Creval accanto a te

La convenzione dedicata ai soggetti diversamente abili, che comprende un conto corrente a condizioni vantaggiose e un finanziamento rateale agevolato per l'acquisto di mezzi di trasporto e strumenti di ausilio, è stata sottoscritta nel 2011 da 264 persone.

Il particolare risvolto sociale è testimoniato dalla brochure di illustrazione dell'offerta⁸ e dalla scelta di proporre ai dipendenti di filiale apposito corso in autoapprendimento presente nel portale delle formazioni di Gruppo presente in Intranet.

"Caro papà Natale... ti scrivo!"



A seguito del successo dei CD "Caro papà Natale... 1, 2 e 3", con oltre 80.000 copie vendute e 67 aule informatiche installate a fine 2011 per i piccoli pazienti dei reparti di lungodegenza pediatrica, delle neuropsichiatrie infantili, delle oncologie pediatriche, delle case di accoglienza e degli istituti di riabilitazione di tutta Italia il Gruppo - insieme all'Associazione Culturale Claudio Moretti - ha proseguito in occasione delle festività natalizie l'iniziativa sociale realizzando il libro "Caro papà Natale... ti scrivo!", disponibile anche presso la rete delle filiali.

Tra gli oltre 50 artisti che hanno aderito alla nuova iniziativa si annoverano Aldo Gio-

⁸ Disponibile in Internet all'indirizzo <http://www.creval.it/prodottiGruppo/pdf/brochureCrevalAccantoTe.pdf>

vanni e Giacomo, Alexia, Dario Ballantini, Enrico Beruschi, Fabio Concato, Carmen Consoli, Raul Cremona, Cesare Cremonini, Eugenio Finardi, Mago Forest, Fabrizio Frizzi, Dori Ghezzi, Leonardo Manera, Matia Bazar, Ron, Edoardo Stoppa, Ivana Spagna e Tiberio Timperi.

Il progetto⁹ reinveste i proventi in nuove aperture di aule informatiche in tutta Italia; le 69 installazioni attive ad oggi sono rappresentate di seguito:

1. Ancona: Presidio ospedaliero Salesi, oncoematologia pediatrica
2. Aviano (PN): Centro di riferimento oncologico, area giovani
3. Bergamo: Ospedali Riuniti, pediatria
4. Bolzano: Ospedale Regionale, oncologia pediatrica, Day Hospital
5. Bosisio Parini (LC): Associazione La Nostra Famiglia
6. Brescia: Ospedale dei Bambini, neuropsichiatria infantile
7. Brescia: Ospedale dei Bambini, oncologia pediatrica
8. Brescia: Casa Ronald McDonald
9. Busto Arsizio (VA): Ospedale di circolo, pediatria
10. Capriolo (Bs): Casa di Accoglienza "Nuovo Sentiero"
11. Catania: Policlinico, emato-oncologia pediatrica
12. Cava dei Tirreni (SA): Associazione La Nostra Famiglia, scuola elementare
13. Cava dei Tirreni (SA): Associazione La Nostra Famiglia, terapia occupazionale
14. Como: Ospedale Sant'Anna, pediatria
15. Conegliano Veneto (TV): Associazione La Nostra Famiglia
16. Cosenza: Azienda ospedaliera Annunziata, oncoematologia pediatrica
17. Desenzano del Garda (BS): Azienda ospedaliera, pediatria
18. Firenze: Azienda ospedaliera Meyer, oncoematologia pediatrica, Day Hospital
19. Gavardo (BS): Ospedale La Memoria, pediatria
20. Genova: Istituto Giannina Gaslini, ematologia e oncologia
21. Lecco: Ospedale Alessandro Manzoni, neuropsichiatria infantile
22. Merate (LC): Ospedale Leopoldo Mandic, neuropsichiatria infantile
23. Merate (LC): Ospedale Leopoldo Mandic, pediatria
24. Messina: Policlinico Gaetano Martino, genetica ed immunologia pediatrica
25. Mestre (VE): Ospedale dell'Angelo, pediatria
26. Milano: Associazione CasAmica Onlus
27. Milano: Associazione CasAmica Onlus, Casa dei Bambini
28. Milano: Azienda ospedaliera Fatebenefratelli, pediatria
29. Milano: Istituto Nazionale dei Tumori, pediatria
30. Milano: Ospedale Vittore Buzzi, pediatria
31. Milano: Ospedale Niguarda Ca' Granda, oftalmologia pediatrica
32. Milano: Ospedale Niguarda Ca' Granda, disturbi alimentari dei minori
33. Milano: Ospedale Luigi Sacco, pediatria
34. Milano: Ospedale San Paolo, clinica pediatrica
35. Milano: Ospedale San Raffaele, pediatria
36. Monza: Ospedale San Gerardo, oncologia
37. Napoli: Ospedale Antonio Cardarelli, UOC microcitemie-talassemie pediatriche
38. Ostuni (BR): Associazione La Nostra Famiglia
39. Padova: Azienda ospedaliera, pediatria Salus Pueri
40. Palermo: Ospedale dei Bambini Giovanni Di Cristina, oncoematologia
41. Pavia: Istituto Dosso Verde
42. Pavia: Ospedale San Matteo, pediatria
43. Pordenone: Ospedale Santa Maria degli Angeli, pediatria
44. Rieti: Ospedale San Camillo D Lellis, pediatria
45. Rimini: Ospedale Infermi, pediatria

⁹ <http://www.caropapanatale.it>

46. Roma: Bellosguardo, Casa Ronald Mc Donald
47. Roma: Associazione Peter Pan, La Stellina
48. Roma: Associazione Peter Pan, La Seconda stella
49. Roma: Associazione Peter Pan, La Grande Casa
50. Roma: Casa accoglienza minori La mia famiglia
51. Roma: Ospedale pediatrico Bambino Gesù, ludoteca presidio di Palidoro
52. Roma: Palidoro, Casa Ronald McDonald
53. Roma: Policlinico Gemelli, oncologia
54. S. Daniele del Friuli (UD): Presidio Ospedaliero Sant'Antonio, pediatria
55. S. Donato Milanese (MI): Policlinico, cardiocirurgia pediatrica
56. S. Giovanni Rotondo (FG): Casa Ronald McDonald
57. S. Marcello Pistoiese (PT): Dynamo Camp
58. S. Vito al Tagliamento (PN): Associazione La Nostra Famiglia
59. S. Vito al Tagliamento (PN): Cooperativa sociale Il Granello
60. Saronno (VA): Presidio ospedaliero, pediatria
61. Sondrio: Azienda ospedaliera, pediatria e oncologia
62. Sondrio: Comunità educativa Mille Colori
63. Torino: Associazione CasaOz Onlus
64. Torino: Ospedale Pediatrico Regina Margherita
65. Treviso: Ospedale Santa Maria di Ca' Foncello, pediatria
66. Verona: Ospedale di Borgo Trento, pediatria
67. Vicenza: Azienda ospedaliera, pediatria
68. Varese: Ospedale Filippo del Ponte, pediatria - scuola in ospedale
69. Veduggio (VA): Associazione La Nostra Famiglia

Grazie a Internet e ai programmi di messaggistica “Carò papà Natale...” consente ai piccoli pazienti ricoverati di rimanere in contatto con i propri amici e con il mondo esterno a fini di studio e di svago.

Dal dire al fare



Il Gruppo ha partecipato alla settima edizione del Salone della responsabilità sociale “Dal dire al fare” - incentrato sulle quattro aree tematiche della sostenibilità ambientale, competitività sostenibile, valorizzazione delle persone e coesione sociale. Organizzato a maggio presso l'Università Bocconi di Milano, ha consentito di presentare l'ultimo Rapporto Sociale e di incontrare organizzazioni del settore no-profit interessate a intraprendere attività di collaborazione-partnership.

Internet Saloon

Le attività a Milano, Sondrio e Catania sono proseguite con vari programmi - tra i più popolari l'utilizzo dei social network e di Skype.

Il dato consuntivo dell'anno scolastico 2010-2011 ha evidenziato un numero di partecipanti ai corsi che ha superato le 9.000 unità. Le presenze nelle palestre informatiche sono risultate superiori a 15.200, confermando il ruolo di centri aggregatori di natura

socio-culturale - e non solo di “mera” formazione informatica. L’attività didattica si è accompagnata in ogni Internet Saloon a proposte culturali riguardanti visite guidate - tra l’altro alle mostre promosse dalla Fondazione Gruppo Credito Valtellinese a Milano, Sondrio e Catania -, spettacoli di musica classica e giornate di escursione. L’Italia, rappresentata dall’esperienza degli Internet Saloon, ha ricevuto a novembre il primo premio nell’ambito dell’European Alliance on Skills for Employability Awards per la categoria senior, motivato con la valenza di “invecchiamento attivo mediante l’uso delle tecnologie”. Si è trattato di un importante riconoscimento giunto nel 12° anno di attività degli stessi.

Wi-Fi

Un accordo tra Gruppo Credito Valtellinese e Fastweb consente la navigazione gratuita via Wi-fi in alcune città di insediamento del Gruppo nelle immediate vicinanze delle principali filiali al fine di offrire un servizio di pubblica utilità alla cittadinanza contribuendo a superare il divario tecnologico della popolazione.

In quest’ottica Internet si configura come l’“enciclopedia universale proiettata al di là dello spazio e del tempo”¹⁰ che permette a fine anno di connettersi gratuitamente e ad alta velocità a Sondrio, Bormio, Morbegno, Tirano, Lecco, Milano, Monza, Torino, Fano ed Acireale.



“Con questa iniziativa, realizzata in collaborazione con le istituzioni locali, intendiamo offrire un servizio di pubblica utilità alla cittadinanza” - ha dichiarato Miro Fiordi, Direttore Generale e Amministratore Delegato del Credito Valtellinese.

“Non è la prima volta che leghiamo il nostro nome a iniziative ad alto contenuto tecnologico e vogliamo continuare su questa strada perché oggi, grazie alla tecnologia, non esiste più centro e periferia e ovunque si possono avere in termini di comunicazione globale le stesse chances e opportunità di un cittadino di Londra o New York.”

¹⁰ P. Dioli ne Il Giorno Sondrio, 29 giugno 2011, pg 5 (“Una banca tecnologica da sempre”).

Il Gruppo nei territori

Situazione al 31 dicembre 2011

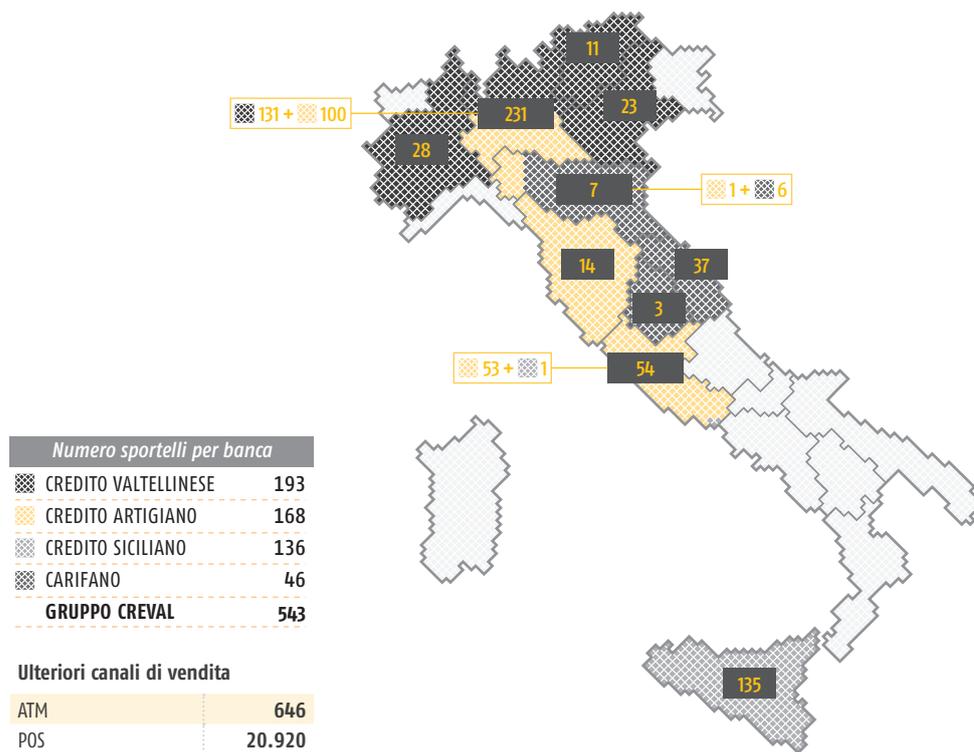
Quattro banche retail, 543 filiali

Il numero delle dipendenze presenti in 10 regioni e 47 province del Paese è immutato a 543 unità dopo che in corso d'anno:

- sono state aperte le filiali di Codogno (Lo), l'agenzia 27 di Roma, Acquapendente (Vt) e l'agenzia 15 di Palermo;
- sono state chiuse l'agenzia 2 di Voghera (Pv), la 6 di Torino, Mazzarino (Cl) e Onano (Vt).

La configurazione delle presenze sul territorio è evidenziata in cartina, mentre le filiali delle singole banche sono presenti in tabella unitamente al numero di sportelli automatici e POS.

PRESENZA PER REGIONI



Piano strategico 2011-2014. Aggiornamento

Progetto di rafforzamento patrimoniale, revisione degli obiettivi economico-patrimoniali del Gruppo

Driver strategici previsti nel Piano di Gruppo

Semplificazione societaria e valorizzazione del brand	Revisione del processo del credito e sviluppo del sistema di rating	Nuova struttura di coordinamento commerciale
Creazione di valore di lungo termine per tutti gli stakeholder	Nuovi processi di pianificazione e controllo "value based"	Azioni strutturate di capital management
Azioni di efficientamento delle strutture e contenimento dei costi	Sviluppo qualitativo del Personale	Strategia ICT e ottimizzazione corporate center

Il Consiglio di Amministrazione della banca Capogruppo del 19 marzo scorso¹¹, alla luce di un contesto di mercato mutato in senso peggiorativo, al fine della creazione di valore di lungo periodo quale elemento fondante del Piano strategico vigente ha provveduto a deliberare interventi ulteriori in aggiunta a quelli attuati nel primo anno di vigenza dello stesso sotto forma di:

- semplificazione aggiuntiva delle strutture di Gruppo mediante:
 - fusione per incorporazione di Credito Artigiano in Credito Valtellinese;
 - Offerta Pubblica di Acquisto e Scambio sulle azioni di minoranza del Credito Siciliano;
 - correlati benefici attesi dal miglioramento del Common Equity Tier 1 Ratio, coerentemente con Basilea 3, e dall'ottimizzazione dei costi;
- ulteriore miglioramento della struttura patrimoniale tramite:
 - conferma del riscatto anticipato del Prestito obbligazionario convertibile denominato "Credito Valtellinese 2009/2013 a tasso fisso convertibile con facoltà di rimborso in azioni";
 - inclusione degli effetti positivi derivanti dall'adozione dei modelli avanzati di rating (AIRB) per la determinazione delle attività aggiustate per il rischio (RWAs) sul credito.

¹¹ Comunicato stampa: <http://www.creval.it/comunicatistampa/index.htm>

Risorse intangibili

"I beni intangibili comprendono, per esempio, la reputazione dell'azienda, la notorietà del marchio, la cultura aziendale, la conoscenza tecnologica, i brevetti e i marchi, l'esperienza e l'apprendimento acquisiti. Si tratta in questo caso di risorse che spesso contribuiscono in maniera significativa al vantaggio (o allo svantaggio) aziendale e, quindi, anche al valore dell'azienda (...).

Una caratteristica importante dei beni intangibili è che il loro utilizzo non ne diminuisce il livello; al contrario, se usati in maniera intelligente essi possono addirittura acquistare valore nel tempo. Proprio per questo motivo tali risorse costituiscono un presupposto importante per l'espansione diversificata dell'azienda".

Corporate strategy, D. J. Collis, C. A. Montgomery, G. Invernizzi, M. Molteni, 2007, pg 35

Un tema di relazioni

Le risorse intangibili risultano tendenzialmente poco visibili nei bilanci della maggior parte delle imprese ma la loro non inclusione o sottovalutazione nei valori contabili rappresenta una delle principali ragioni storiche del divario tra le stime delle imprese risultanti dai bilanci ("valori di libro") e le valutazioni di borsa.

Sono parenti strette della categoria del capitale intellettuale e sociale, inteso come insieme di conoscenze, relazioni e responsabilità in capo a una cultura aziendale che tiene conto della comunità dei dipendenti e degli interessi della società nella quale questa si colloca; si articolano in particolare nell'ambito dei dipendenti, dei clienti e dell'identità visiva d'impresa.

Capitale umano

Tutti gli indicatori in termini di composizione del personale crescono - rileva in particolare l'ultimo relativo al rapporto tra dipendenti di filiale e di sede centrale, che appare conseguenza anche del processo di semplificazione della struttura di Gruppo. Aumenta il peso del genere femminile che in termini di nuove assunzioni si avvicina alla metà del totale - a sua volta la quota percentuale di donne manager cresce di due punti percentuali al 9%.

Indicatori	2009	2010	2011
COMPOSIZIONE			
Età media	41,0	41,6	42,5
Anzianità media	13,2	13,7	14,1
Scolarizzazione (laureati)	40,1%	41,2%	42,0%
Distribuzione Rete/Sedi centrali (risorse di rete/organico totale)	69,5%	69,5%	71,2%
PARI OPPORTUNITÀ			
Donne assunte	39,3%	31,1%	45,7%
Donne occupate	34,2%	34,5%	35,2%
FLESSIBILITÀ			
Risorse part-time	6,8%	6,8%	7,0%
CRESCITA E SVILUPPO DELLE RISORSE			
Indice di mobilità (risorse che hanno cambiato incarico)	11,8%	9,6%	14,7%
Indice di crescita (risorse a maggiore contenuto professionale)	4,9%	4,0%	4,0%
RECLUTAMENTO E SELEZIONE			
Indice assunti (Assunzioni/organico medio)	4,5%	3,6%	2,6%
Indice di selezione (Assunzioni/colloqui)	14,8%	14,0%	13,3%
VALUTAZIONE			
Valutazioni concluse entro la scadenza	91,0%	91,0%	91,0%
MANAGEMENT			
Età media del management	53,6	53,7	54,1
Percentuale di presenza femminile tra i Dirigenti	7,4%	7,0%	9,0%

Relazioni basate sulla qualità

La natura di banche di relazione tipica di Credito Valtellinese, Credito Artigiano, Carifano e Credito Siciliano si riflette in un tasso di fedeltà pari a fine 2011 al 93%; la durata nel tempo dei rapporti di clientela - sulla base del principio “una persona alla volta” - ne rappresenta un effettiva fonte di valore in senso economico e sociale, a testimonianza di una modalità operativa tesa ad un incontro di lungo periodo e ad una fidelizzazione effettiva.

Indicatori	2009	2010	2011
Numero dei clienti	858.792	890.336	900.647
Clienti Internet	137.942	160.494	189.280
Retention rate	94%	91%	93%

Marchio come identificazione

Rappresenta una forma importante di patrimonio di reputazione il cui valore è fondato in primo luogo sulla fiducia che ispira ai clienti; associato a segnali di qualità e coerenza, rappresenta una sorta di garanzia verso l'ambiente esterno e fonte di identità distintiva.



Corporate e Sustainability Governance

A fine anno è stata presentata la nuova edizione del Codice di Autodisciplina delle Società Quotate che, in linea con l'esperienza dei principali mercati internazionali, indica le migliori pratiche in materia di governo societario raccomandate alle società quotate, da applicarsi secondo il principio del "comply or explain" che richiede di spiegare le ragioni dell'eventuale mancato adeguamento a una o più raccomandazioni contenute nei principi o nei criteri applicativi.

In particolare - nell'ambito del modello di amministrazione e controllo di tipo tradizionale proprio del Gruppo - è stata rafforzata la centralità dell'azione del Consiglio di Amministrazione e dei Comitati e la relativa componente "indipendente" ed è stato razionalizzato il sistema dei controlli.

Gli emittenti - tra cui le due banche quotate del Gruppo (Credito Valtellinese e Credito Artigiano) - sono invitati ad applicare le modifiche apportate al Codice di Autodisciplina entro la fine del corrente esercizio, informandone il mercato con la relazione sul governo societario da pubblicarsi nel corso dell'esercizio successivo; fanno eccezione le modifiche che hanno effetto sulla composizione del Consiglio di Amministrazione o dei relativi comitati, per le quali è previsto un periodo transitorio più ampio.

In sintesi le principali novità introdotte nella nuova edizione del Codice sono le seguenti:

- composizione del Consiglio di Amministrazione:
 - 1 è raccomandato che tutti gli amministratori siano dotati di adeguata competenza e professionalità (2.P.1);
 - 2 sono fornite più puntuali indicazioni sul numero minimo di amministratori indipendenti (3.C.3);
 - 3 sono scoraggiate le situazioni di cross directorship tra CEO di emittenti quotate non appartenenti allo stesso gruppo (2.C.5);
 - 4 è auspicato che gli amministratori indipendenti si impegnino a mantenere tale qualità per tutto il mandato e, se del caso, a dimettersi (commento art. 5);
- ruolo e funzionamento del Consiglio di Amministrazione:
 - 1 è precisato che obiettivo prioritario del CdA consiste nella creazione di valore in un orizzonte di medio-lungo periodo (1.P.2) e che il Consiglio ha, tra l'altro, il compito di definire la natura e il livello di rischio compatibile con gli obiettivi strategici dell'emittente (1.C.1. b);
 - 2 sono rafforzate le raccomandazioni in materia di autovalutazione del Consiglio, evidenziando i vantaggi che possono derivare dalla presenza di consiglieri "diversi" in termini di esperienza (anche internazionale), professionalità (anche manageriale) e di genere (1.C.1. g);

- 3 è maggiormente puntualizzato il tema della tempestività e completezza dell'informativa consiliare e pre-consiliare (1.C.5);
- 4 è attribuita al Presidente del Consiglio di Amministrazione, anche su richiesta di altri consiglieri, la facoltà di chiedere che i manager incaricati delle questioni poste all'ordine del giorno partecipino alle riunioni del c.d.a. (1.C.6);
- organizzazione e compiti dei comitati interni al Consiglio:
 - 1 è previsto che siano coordinati da un Presidente (4.C.1. a) e che nel comitato controllo e rischi e nel comitato remunerazione questi sia un amministratore indipendente (7.P.4 e 6.P.3);
 - 2 è prevista, a certe condizioni, la possibilità di non costituire uno o più comitati riservandone i compiti al Consiglio di Amministrazione, il quale deve in tal caso dedicare appositi spazi alle attività "istruttorie" sotto la guida del Presidente (4.C.2);
 - 3 è raccomandata l'istituzione del Comitato nomine (sino ad oggi era solo richiesto di valutarne l'opportunità) (5.P.1);
- razionalizzazione del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi:
 - 1 è sottolineata la centralità del "rischio" nel sistema dei controlli, il che si traduce anche in una diversa denominazione del sistema (che è definito "di controllo interno e di gestione dei rischi") e di alcuni dei suoi protagonisti (in particolare il "comitato per il controllo interno" è ridenominato "comitato controllo e rischi") (7.P.3);
 - 2 è effettuata una ricognizione dei principali attori coinvolti nel sistema di controllo interno e di gestione dei rischi definendone in modo chiaro ruoli e responsabilità e raccomandando il coordinamento tra gli stessi; è chiarita più puntualmente la differente funzione svolta dal comitato controllo e rischi (di supporto alle decisioni e valutazioni gestionali del CdA sul sistema di controllo interno e di gestione dei rischi) (7.C.1 e 7.C.2) rispetto a quella del Collegio Sindacale;
 - 3 è posta una particolare enfasi sul ruolo della funzione di internal audit (7.C.5) e, al fine di preservarne l'autonomia, è previsto che le decisioni riguardanti la nomina, revoca e retribuzione del responsabile relativo debbano essere adottate dal Consiglio di Amministrazione con il parere favorevole del Comitato controllo e rischi e sentito il Collegio Sindacale (7.C.1);
 - 4 è previsto che l'attività di audit si svolga sulla base di un piano strutturato predisposto dal responsabile della funzione e approvato dal Consiglio di Amministrazione;
 - 5 è auspicato che gli emittenti valutino l'opportunità di attribuire al Collegio Sindacale le funzioni di organismo di vigilanza ex d.lgs. 231/2001.

Credito Valtellinese: struttura del capitale sociale

Tipologia di azioni	N° azioni	% rispetto al capitale	Quotazione	Diritti e obblighi
Azioni ordinarie	270.193.897	100	MTA	Tutte le azioni ordinarie conferiscono i medesimi diritti, amministrativi e patrimoniali
Azioni con diritto di voto limitato	-	-	-	-
Azioni prive del diritto di voto	-	-	-	-

ALTRI STRUMENTI FINANZIARI (attribuenti il diritto di sottoscrivere azioni di nuova emissione)

	Quotato/ non quotato	N° strumenti in circolazione	Categoria di azioni al servizio della conversione /Anno di esercizio	N° azioni al servizio della conversione/ esercizio
Obbligazioni convertibili	MTA	7.570.980	Azioni ordinarie / 12-13	105.993.720
Warrant azioni ordinarie 2014	MTA	41.638.160	Azioni ordinarie / 2014	41.638.160

PARTECIPAZIONI RILEVANTI NEL CAPITALE

Dichiarante	Azionista diretto	Quota % su capitale ordinario	Quota % su capitale votante
-	-	-	-

Credito Valtellinese: Consiglio di Amministrazione

Carica	Nominativo	In carica dal	In carica fino a	Esecutivi	Non Esecutivi	Indipendenti dal Codice	Indipendenti da TUF
P	Giovanni De Censi	17/04/2010	31/12/2012		X		
VPV	Angelomaria Palma	17/04/2010	31/12/2012		X		
VP	Giuliano Zuccoli	17/04/2010	31/12/2012		X		
AD	Miro Fiordi	17/04/2010	31/12/2012	X			
A	Fabio Bresesti	17/04/2010	31/12/2012		X	X	X
A	Gabriele Cogliati	17/04/2010	31/12/2012		X	X	
A	Michele Colombo	17/04/2010	31/12/2012		X		
A	Paolo De Santis	17/04/2010	31/12/2012		X	X	X
A	Aldo Fumagalli Romario	17/04/2010	31/12/2012		X		
A	Paolo Stefano Giudici	17/04/2010	31/12/2012		X	X	X
A	Gian Maria Gros-Pietro	17/04/2010	31/12/2012		X		
A	Franco Moro	17/04/2010	31/12/2012		X	X	
A	Valter Pasqua	17/04/2010	31/12/2012		X	X	
A	Alberto Ribolla	17/04/2010	31/12/2012		X	X	
A	Paolo Scarallo	17/04/2010	31/12/2012		X		

Consigli di Amministrazione e Direzioni Generali

Aggiornamento al 31 marzo 2012

CREDITO VALTELLINESE

Presidente: Giovanni De Censi
Vice Presidente: Angelomaria Palma
Consiglieri: Fabio Bresesti
 Gabriele Cogliati
 Michele Colombo
 Paolo De Santis
 Aldo Fumagalli Romario
 Paolo Stefano Giudici
 Gian Maria Gros-Pietro
 Franco Moro
 Valter Pasqua
 Alberto Ribolla
 Paolo Scarallo
Direttore Generale e Amministratore Delegato: Miro Fiordi
Condirettore Generale: Luciano Filippo Camagni
Vice Direttore Generale: Umberto Colli
Vice Direttore Generale: Enzo Rocca
Vice Direttore Generale: Mauro Selvetti
 (sette componenti del CdA indipendenti e non esecutivi)*

CARIFANO

Presidente: Francesco Giacobbi
Vice Presidente: Paolo Andreani
Consiglieri: Pietro Alessandrini
 Federico Foschi
 Fernando Grattirolo
 Domenico Luca Scordino
Vice Direttore Generale: Alessandro Bergamaschi
Amministratore Delegato: Maurizio Parisini

DELTAS

Presidente: Luciano Filippo Camagni
Vice Presidente: Fernando Grattirolo
Consiglieri: Umberto Colli
 Mauro Selvetti
Amministratore Delegato: Enzo Rocca

BANKADATI

Presidente: Mauro Selvetti
Vice Presidente: Giovanni Paolo Monti
Consiglieri: Gabriele Cogliati
 Vittorio Pellegatta
 Enzo Rocca

CREDITO ARTIGIANO

Presidente: Aldo Fumagalli Romario
Vice Presidente: Mario Cotelli
Consiglieri: Mario Anolli
 Fabrizio Bertola
 Vito Branca
 Luciano Filippo Camagni
 Massimo Caspani
 Alberto Giussani
 Paolo Francesco Lazzati
 Oriano Mostacchi
 Carlo Negrini
Direttore Generale: Franco Sala
Vice Direttore Generale: Vittorio Pellegatta

CREDITO SICILIANO

Presidente: Paolo Scarallo
Vice Presidente: Francesco Giacobbi
Consiglieri: Luciano Filippo Camagni
 Mario Cotelli
 Luca Domenico De Censi
 Antonio Leonardi
 Fabrizio Loiacono
 Antonio Pogliese
 Carlo Saggio
Direttore Generale: Saverio Continella

MEDIOCREVAL

Presidente: Alberto Ribolla
Vice Presidente: Corrado Fabi
Consiglieri: Luciano Filippo Camagni
 Luca Domenico De Censi
 Renato Gnutti
 Carlo Longo
 Marco Ercole Oriani
 Alberto Sciumè
Direttore Generale: Lorenzo Tagni
Vice Direttore Generale: Andrea Facincani

APERTA FIDUCIARIA

Presidente: Norberto Gualteroni
Consiglieri: Vincenzo Agosta
 Silvio Bagiotti
 Alberto Del Vecchio

*Relazione governo societario Credito Valtellinese 2011

STELLINE

Presidente: Giovanni Boccardo
Vice Presidente: Mauro Selvetti
Consiglieri: Anna Cracco
 Giovanni Del Crappo
 Franco Moro
 Guido Zanetti
Direttore Generale: Fernando Grattirola

LUSSEMBURGO GESTIONI

Presidente: Peter Spinnler
Consiglieri: Bruno Agostini
 Raffaella Cristini
 Gianluca Picotti
 Sante Jannoni
Direzione Generale: Sante Jannoni, Raffaella Cristini

APERTA SGR

Presidente: Agostino Fusconi
Vice Presidente: Umberto Colli
Consiglieri: Mariarosa Borroni
 Claudio Cazzaniga
 Alberto Del Vecchio
Direttore Generale: Daniele Dario Beltrame

GLOBAL ASSICURAZIONI

Presidente: Luigi Tavasci
Vice Presidente Vicario: Matteo Rinaldi
Vice Presidente: Norberto Gualteroni
Consiglieri: Luciano Filippo Camagni
 Umberto Colli
 Michele Rinaldi
 Pietro Rinaldi
Direttore Generale: Michele Rinaldi

CRESET

Presidente: Giovanni Paolo Monti
Vice Presidente: Franco Sala
Consiglieri: Luca Domenico De Censi
 Francesco Lenoci
 Enzo Rocca
Direttore Generale: Maurizio Del Pra

GLOBAL BROKER

Presidente: Matteo Rinaldi
Vice Presidente: Luigi Tavasci
Consiglieri: Umberto Colli
 Roberto Grazioli
 Pietro Rinaldi
Direttore Generale: Alessandra Fornaro

FINANZIARIA SAN GIACOMO

Presidente: Diego Muffatti
Vice Presidente: Oriano Mostacchi
Consiglieri: Achille Colombo
 Luca Domenico De Censi
Consigliere Delegato: Giovanni Porcelli



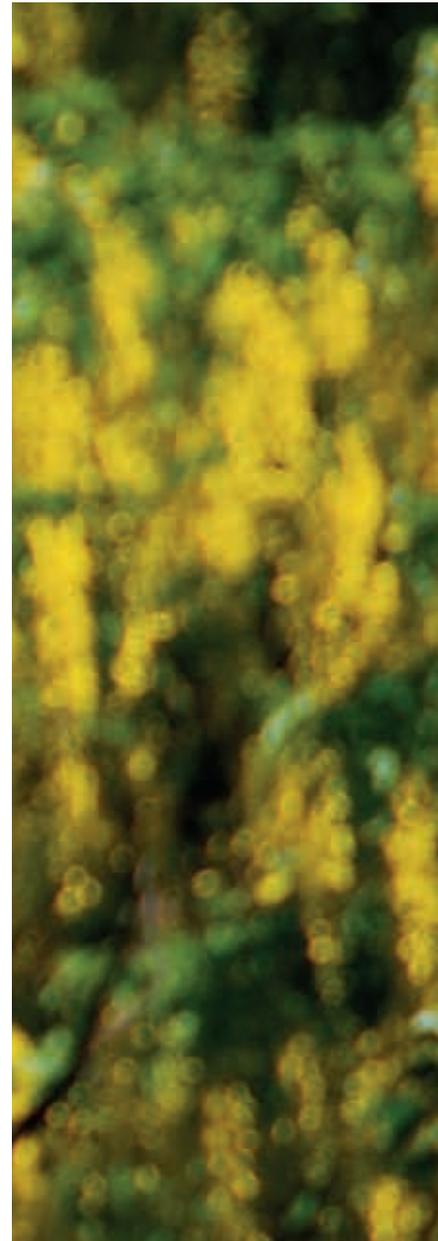
Relazioni di scambio economico: il Valore aggiunto

*Scopo dell'impresa, infatti,
non è semplicemente la produzione del profitto,
bensì l'esistenza stessa dell'impresa come
comunità di uomini che, in diverso modo,
perseguono il soddisfacimento dei loro
fondamentali bisogni e costituiscono
un particolare gruppo al servizio
dell'intera società*

*Giovanni Paolo II,
Centesimus annus, 35*

Il Valore Aggiunto

La ripartizione del Valore Aggiunto



Il Valore Aggiunto

Nel 2011 il Valore Aggiunto-Sociale - determinato dalla rilettura del conto economico secondo il paradigma della sostenibilità - ammonta a 727,2 milioni di euro (+4,3%).

STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO	2010	2011
ATTIVITÀ		
Cassa e disponibilità liquide	188.314	181.775
Attività finanziarie	1.473.106	2.026.523
Crediti	23.093.203	23.948.704
Immobilizzazioni	1.479.903	1.354.313
Altre voci dell'attivo	526.268	900.175
Totale attivo	26.760.794	28.411.490
PASSIVITÀ		
Debiti	23.551.837	25.252.530
Fondi a destinazione specifica	247.141	252.765
Altre voci del passivo	674.966	770.689
Patrimonio di pertinenza di terzi	283.982	271.040
Patrimonio netto	2.002.868	1.864.466
Totale passivo	26.760.794	28.411.490
CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO		
Margine di interesse	483.337	525.393
Commissioni e proventi netti dell'attività finanziaria	339.226	323.130
Altri proventi netti	18.305	17.503
Proventi operativi	840.868	866.026
Oneri e spese di gestione	-504.785	-511.508
Accantonamenti, rettifiche e riprese di valore	-185.768	-318.428
Risultato lordo della gestione operativa	150.315	36.090
Imposte sul reddito, proventi netti da investimenti e utile di pertinenza di terzi	-80.985	17.940
Utile d'esercizio	69.330	54.030
DATI IN MIGLIAIA DI EURO		
INDICI SIGNIFICATIVI		
Impieghi lordi a clientela / Numero medio dipendenti	5.497	5.356
Raccolta globale da clientela / Numero medio dipendenti	7.943	7.737
Proventi operativi / Numero medio dipendenti	195	199
Risultato lordo di gestione / Numero medio dipendenti	35	8
Raccolta diretta da clientela / Numero medio dipendenti	5.021	5.077
Impieghi a clientela / Totale attivo	82,2%	78,6%
Raccolta diretta da clientela / Totale attivo	81,0%	77,7%
Raccolta gestita / Raccolta indiretta	47,6%	43,3%
Sofferenze nette / Impieghi a clientela	2,1%	2,6%
INDICI DI STRUTTURA		
Numero medio dipendenti	4.315	4.349
Numero dipendenti	4.514	4.482
Numero di sportelli	543	543
INDICI PATRIMONIALI		
Patrimonio netto / Impieghi lordi	8,4%	8,0%
Patrimonio netto / Raccolta da clientela	9,2%	8,4%
Patrimonio totale di vigilanza / Attività di rischio ponderate	9,5%	10,6%



Voci di bilancio	2010	2011
Interessi attivi e proventi assimilati	746.314	925.697
Interessi passivi e oneri assimilati	-262.977	-400.304
Commissioni attive	311.254	324.926
Commissioni passive	-21.581	-28.818
Dividendi e proventi simili	2.125	1.647
Risultato netto dell'attività di negoziazione	20.865	5.902
Risultato netto dell'attività di copertura	-43	-988
Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:		
a) crediti	58	0
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	2.534	992
c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	0	0
d) passività finanziarie	1.463	3.513
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di:		
a) crediti	-134.376	-167.274
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-3.968	-4.054
c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	0	0
d) passività finanziarie	-180	-601
Altri oneri/proventi di gestione	62.307	64.300
Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")	79	1.309
Utili (perdite) da cessione di investimenti	177	912
Totale valore economico generato	724.051	727.159

DATI IN MIGLIAIA DI EURO

La ripartizione del Valore Aggiunto



La distribuzione del Valore Economico Generato è rappresentata visivamente - per le componenti positive - dalla torta che evidenzia come, con riferimento alle singole categorie:

- a Soci e azionisti è destinato il 3,5% dell'ammontare della ripartizione evidenziata graficamente;
- la quota-parte riservata ai dipendenti è pari al 44,4%;
- la categoria collettività e ambiente ammonta allo 0,4;
- gli stakeholder fornitori sono pari al 23,1%;
- l'amministrazione centrale e periferica "conta" per il 28,6% sotto forma di imposte.

Il sistema impresa (ammortamenti e accantonamenti) non è rappresentato in figura in quanto nel 2011 l'ammontare è risultato negativo.

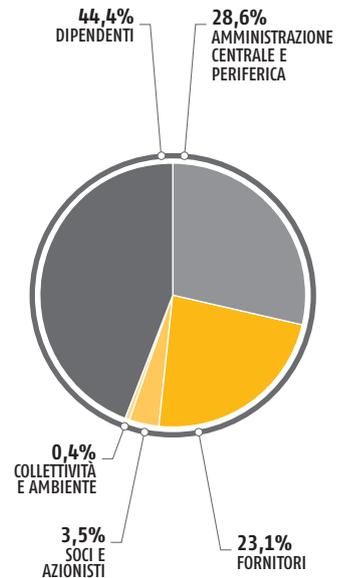
DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

	724.051	727.159
TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO		
Voci di bilancio	2010	2011
Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità)	171.235	173.927
Valore economico distribuito ai fornitori	171.235	173.927
Spese per il personale	327.305	333.416
Valore economico distribuito ai dipendenti	327.305	333.416
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	12.384	12.628
Utile attribuito agli azionisti	28.230	13.510
Valore economico distribuito agli azionisti	40.614	26.138
Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	57.053	56.994
Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	82.581	158.249
Valore economico distr. amministrazione centrale e periferica	139.634	215.243
Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	-	-
Utile assegnato al fondo di beneficenza	3.200	2.900
Valore economico distribuito a collettività e ambiente	3.200	2.900
TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	681.988	751.624
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	6.308	6.225
Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali	24.475	22.957
Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali	9.818	11.316
Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri/proventi")	-22.458	-15.956
Rettifiche di valore dell'avviamento	-	102.190
Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	-13.980	-188.818
Utile destinato a riserve	37.900	37.620
TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	42.063	-24.465

DATI IN MIGLIAIA DI EURO

	2010	2011
Valore economico generato	724.051	727.159
distribuito a:		
Soci e azionisti	40.614	26.138
Dipendenti	327.305	333.416
Collettività e ambiente	3.200	2.900
Fornitori	171.235	173.927
Amministrazione centrale e periferica	139.634	215.243
trattenuto a:		
Sistema impresa	42.063	-24.465

DATI IN MIGLIAIA DI EURO

RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (componenti positive)



Relazioni di scambio sociale

***Esiste un solo vero lusso,
ed è quello dei rapporti umani***

Antoine de Saint-Exupéry

Soci

Clienti

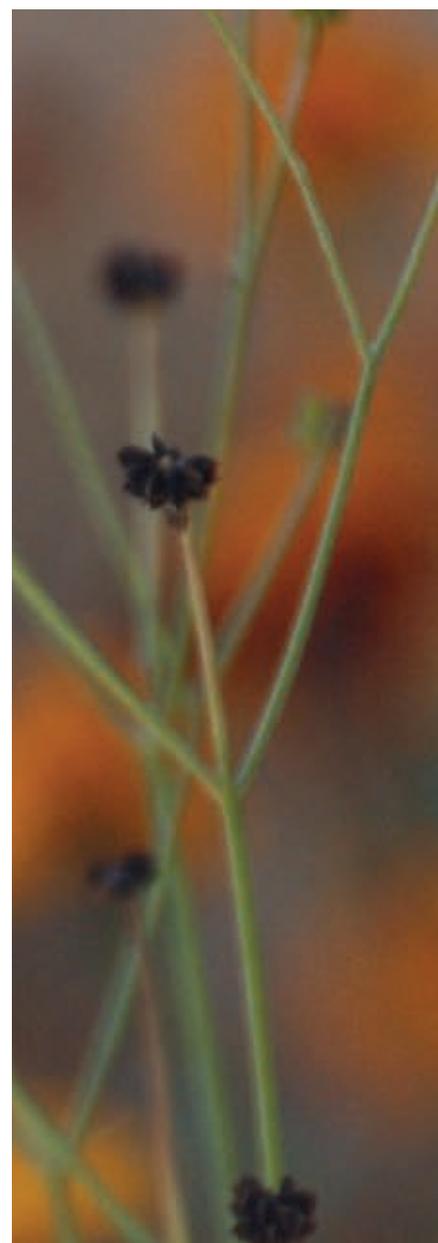
Risorse umane

Media

Fornitori

Stato, autonomie locali e istituzioni

Collettività: Fondazione Gruppo Credito Valtellinese e sponsorizzazioni



Gli Stakeholder

Collettività	Il Gruppo ha l'obiettivo di rappresentare un punto di riferimento per le zone in cui opera, promuovendo attività socialmente responsabili.
Clienti	La reciproca fiducia è alla base del rapporto tra le banche del Gruppo e i clienti, in un'ottica di salvaguardia della relazione nel medio-lungo periodo.
Risorse Umane	Ricoprono un ruolo fondamentale per il Gruppo, caratterizzandone l'identità. Sono loro destinati percorsi di carriera meritocratici, trasparenti ed in linea con le singole potenzialità.
Soci	Il Socio non rappresenta semplicemente l'azionista da remunerare, ma la prima garanzia di solidità e ricchezza. La natura di Socio-cliente enfatizza un legame di lungo periodo con le banche del Gruppo.
Stato, Autonomie Locali e Istituzioni	Il Gruppo instaura rapporti economici, operativi e relazionali trasparenti con gli enti pubblici, anche tramite le consolidate attività di gestione dei servizi di tesoreria e cassa.
Fornitori	Il Gruppo persegue un'attenta politica di scelta al riguardo, instaurando rapporti che contribuiscono alla creazione del valore.
Media	Il Gruppo intrattiene relazioni continuative con i media a livello locale e nazionale, evidenziando - in linea con la propria <i>mission</i> - oltre ai dati economico-finanziari di periodole proprie iniziative sul territorio.

Gli stakeholder di riferimento sono individuati - in un'ottica di bilanciamento degli interessi - sulla base della determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto (Capitolo 2) e della loro rilevanza intrinseca in termini di interazione con il Gruppo, di capacità di influenza nei suoi confronti e di potenzialità di esserne a loro volta influenzati.

Soci



Nell'analisi convenzionale la detenzione delle quote di capitale di un'impresa implica due tipi di diritti:

- 1 la possibilità di controllo dell'operato dell'organizzazione;
- 2 la capacità di "appropriarsi" dei profitti dell'impresa.

Elemento-chiave della cultura dell'azionariato - nel caso delle banche popolari è più corretto parlare della natura di Socio - è un "senso della proprietà" che si riflette in aspetti fondamentali della vita delle organizzazioni e in particolare delle imprese organizzate in forma di cooperative¹ la cui caratteristica essenziale resta il principio della "democrazia delle persone" che si determina in primo luogo nel voto capitario e nel limite alla partecipazione azionaria. Rileva al riguardo la stabilità e continuità del rapporto, un tipo di legame non episodico né a carattere speculativo e l'ottica della trasparenza testimoniata dalla quotazione del titolo sul mercato regolamentato - come è il caso della banca Capogruppo Credito Valtellinese, che nel corso dell'anno ha raggiunto e superato il traguardo dei 100.000 Soci.

La base sociale dell'intero Gruppo ne rappresenta la linfa vitale - ad essa è riservata una serie di condizioni di favore che si riflettono nella Linea Specialsocio.



Tre anni dopo aver festeggiato il centenario, il Creval raggiunge un nuovo significativo traguardo superando la soglia dei 100mila Soci. "Il radicamento locale, la vicinanza alla clientela, i vantaggi derivanti dalla condizione di Socio sono elementi che hanno determinato il raggiungimento di questo obiettivo, tanto più importante se si considera il momento economico" - ha dichiarato, con orgoglio, il Presidente della banca Giovanni De Censi.

"Essere Soci di una banca come la nostra significa essenzialmente condividere valori, mission e sentirsi parte di un Gruppo che da sempre è orientato alla creazione di valore sostenibile nel medio periodo e intende distinguersi per qualità di servizio e capacità di soddisfare le aspettative di tutte le categorie di stakeholder nel rispetto dei valori che ne hanno caratterizzato la storia da oltre cento anni."

¹ Global Business Ownership 2012, Cooperative UK, pg 6

Soci del Gruppo

I Soci delle banche del Gruppo sono a fine anno quasi 130.000 (+2,3%) e, alla luce della natura popolare del Credito Valtellinese, si concentrano prioritariamente nella banca Capogruppo.

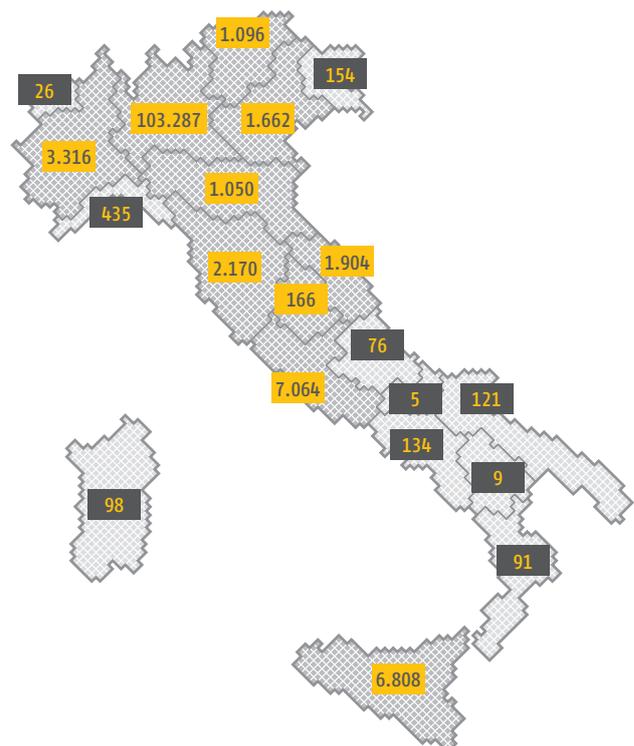
Soci Gruppo	2011
BANCA	NUMERO SOCI
Credito Valtellinese	101.592
Credito Artigiano	24.806
Credito Siciliano	3.476
Carifano	51
Mediocreval	23
Totale	129.948

Soci sul territorio

La distribuzione delle azioni per detenzione è articolata su tutto il territorio nazionale con chiara prevalenza nelle zone di insediamento delle filiali.

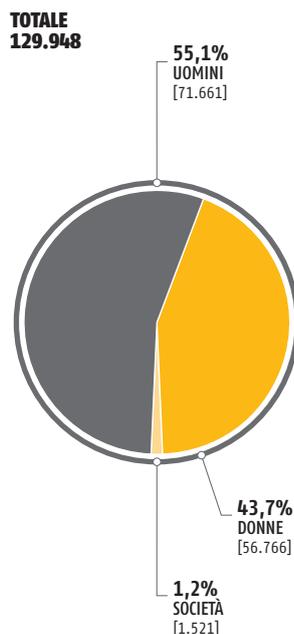
Soci per area geografica	2011	%
Italia - Nord	111.026	85,4
Italia - Centro	11.304	8,7
Italia - Sud	7.342	5,7
Estero	276	0,2
Totale	129.948	100

TOTALE ITALIA: 129.672
TOTALE ESTERO: 276
TOTALE GENERALE: 129.948

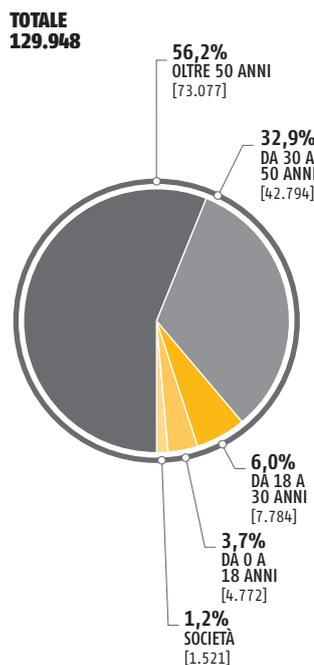


Soci per genere, per età e per anzianità

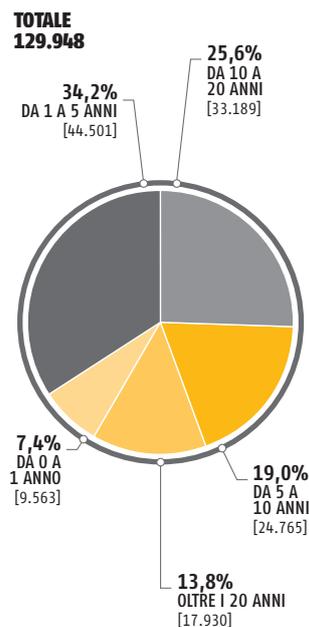
SOCI PER GENERE



SOCI PER ETÀ



SOCI PER ANZIANITÀ



Il valore del possesso azionario

Le azioni del Credito Valtellinese e del Credito Artigiano rispecchiano nel proprio andamento il trend dei titoli bancari italiani, fortemente interessate dalla crisi economica e finanziaria globale (tradottasi per il nostro Paese in particolare in una fase di crisi del debito sovrano) e dalla decisione dell'European Banking Authority di innalzare i requisiti di patrimonializzazione senza tener conto né delle specificità nazionali intrinseche nel settore né contingenti e legate alla crisi economico-finanziaria.

L'economia europea ha attraversato un anno a due velocità. Dai primi mesi del 2011 sino alla tarda primavera i segnali di stabilizzazione del ciclo congiunturale avevano permesso agli indici azionari e al comparto bancario una tenuta che però non ha retto l'urto della speculazione che si è abbattuta in particolare su Italia e Spagna a partire dalla metà dell'estate scorsa. La crisi di fiducia sul debito sovrano e le difficoltà economiche delle famiglie e delle imprese si sono ripercosse in toto sul comparto bancario

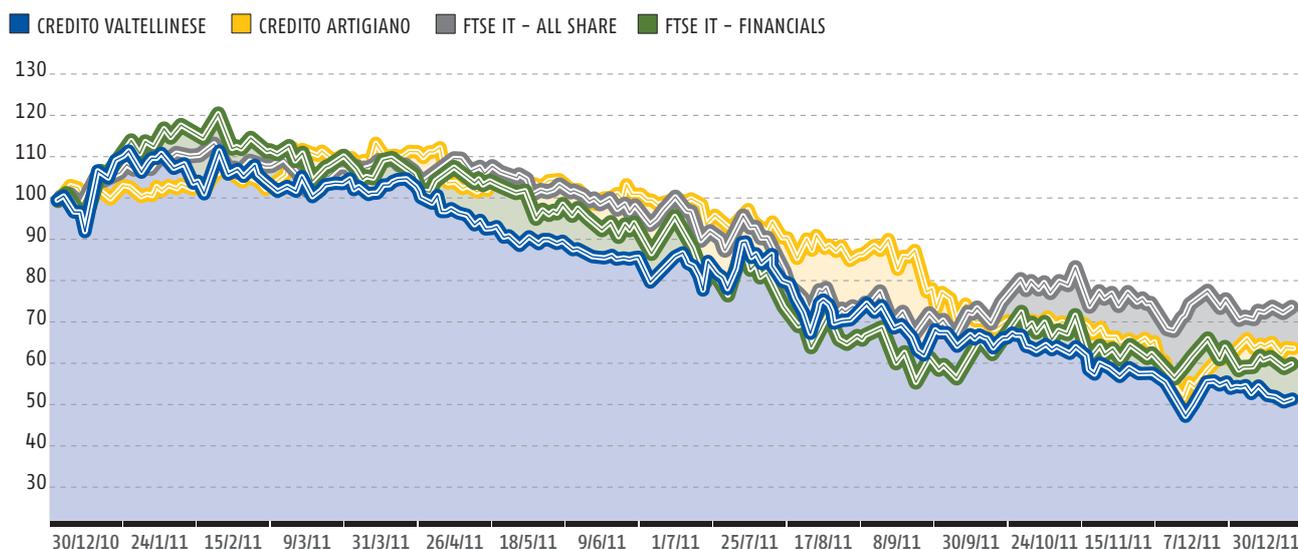
a conferma della sua ineludibile sensibilità al ciclo economico ma anche del suo ruolo di potenziale volano della ripresa. Le azioni delle due banche quotate del Gruppo, benchè realtà che operano nelle regioni più ricche e dinamiche del Paese, sono state accomunate alla situazione settoriale e hanno conseguentemente seguito la parabola discendente durata sino alla chiusura dell'esercizio. Il sentiment e il trend complessivi sono invece cambiati grazie agli interventi della BCE che, oltre a ridurre i tassi di riferimento dall'1,5% all'1%, ha iniettato liquidità nel sistema bancario europeo con due operazioni straordinarie favorendo il riequilibrio delle esigenze di raccolta delle banche commerciali e conferendo la possibilità di riprendere l'erogazione di finanziamenti al tessuto imprenditoriale limitando la riduzione della leva finanziaria che potenzialmente poteva ulteriormente deprimere il sistema economico.

Azione del Credito Valtellinese

Nell'esercizio 2011 la quotazione media del titolo della banca Capogruppo è risultata pari a 2,75 euro con un minimo di 1,62 euro registrato in data 29 novembre e un massimo di 3,7 euro verificatosi il 21 gennaio. La capitalizzazione media nell'anno si è attestata a 697 milioni di euro.

Azione del Credito Artigiano

La quotazione media si è attestata a 1,16 euro con un minimo di 0,67 euro registrato il 28 novembre e un massimo di 1,46 euro il 4 aprile. La capitalizzazione media nell'anno è stata pari a 332 milioni di euro.



Rating

Fitch Ratings ha modificato in corso d'anno in due fasi il rating a lungo termine del Credito Valtellinese e della controllata Credito Artigiano da A- (con 'outlook' negativo) a BBB (con 'outlook' negativo) e a breve termine da F2 a F3.

Secondo il primo comunicato rilasciato in data 15 luglio² le ragioni sono da ricercarsi nella debole capitalizzazione della banca Capogruppo alla luce dell'alto livello di crediti deteriorati e della rapida espansione degli impieghi negli anni recenti, unitamente alla continua pressione sulla redditività - l'agenzia rileva contestualmente come la razionalizzazione della struttura del Gruppo per via della fusione di alcune banche controllate conduca a un miglioramento dell'efficienza nei costi e sottolinea l'assenza di concentrazioni dei prestiti verso singoli settori o soggetti economici e l'esistenza di margini di liquidità adeguati; nel secondo comunicato, datato 25 novembre, è sottolineata decisione di downgrading relativa a undici banche italiane di media dimensione - tra cui le due quotate del Gruppo - sulla base della "sfida strutturale di operare in un mutato contesto in cui la redditività operativa si è ristretta tra bassi tassi di interesse e alti costi della raccolta".

Moody's a sua volta ha modificato il rating a lungo termine del Credito Valtellinese da A3 (con 'outlook' negativo) a Baa1 (con 'outlook' stabile). La variazione è conseguente al declassamento del rating della repubblica italiana ad A2 con 'outlook' negativo.

Rating Credito Valtellinese

FITCH RATINGS

Issuer Default (long term)	BBB
Short term	F3
Individual	C
Support	3
Outlook	Negativo

MOODY'S

Long term Rating	Baa1
Short term Rating	P-2
Bank Financial Strenght	C-
Outlook	Negativo

Rating Credito Artigiano

FITCH RATINGS

Issuer Default (long term)	BBB
Short term	F3
Support	2
Outlook	Negativo

² <http://www.creval.it/comunicatistampa/index.htm>.

Clients

In corso d'anno è stata modificata la struttura organizzativa della filiera commerciale del Gruppo in un'ottica di maggiore aderenza al mercato e di valorizzazione del processo di vendita e consulenza - enfatizzando il ruolo, all'interno delle Direzioni territoriali, del Servizio Commerciale e Crediti. Lo sviluppo dell'attività commerciale intende valorizzare nuovi ruoli consulenziali e strumenti commerciali in termini di:

- supporto del processo di vendita;
- valorizzazione del rapporto (“una persona alla volta”);
- promozione di prodotti e servizi

all'interno di una segmentazione della clientela nelle categorie Family, Affluent e Private.

La politica della raccolta e impieghi

In condizioni di mercato caratterizzate da elevata complessità e turbolenza - manifestatesi in corso d'anno in particolare sotto forma di “crisi del debito” - “costante è rimasto il supporto all'economia reale delle aree di insediamento, come attestano circa 3 miliardi di euro di crediti erogati alle famiglie e alle PMI, in condizioni di liquidità e solidità patrimoniale adeguate”³.

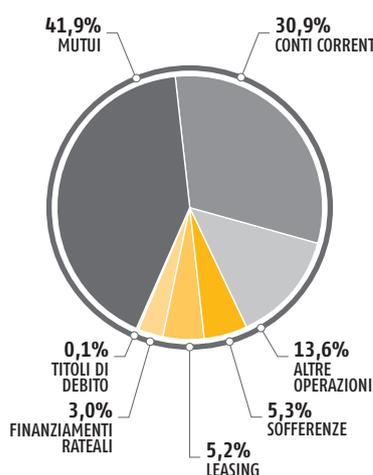
Raccolta

La raccolta complessiva si attesta a 33.647 milioni di euro (-2%) - raccolta diretta 22.081 milioni di euro (+1,9%) e indiretta 11.566 milioni di euro (-8,3%).

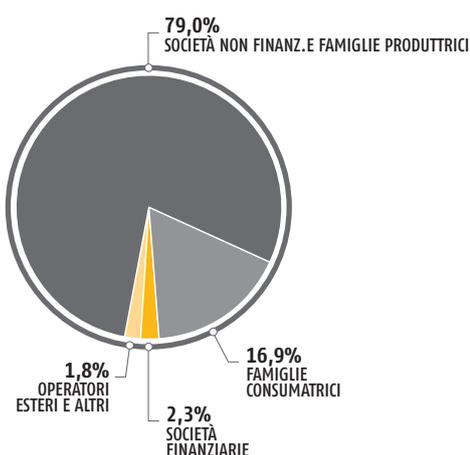
Impieghi

I crediti alla clientela ammontano a 22.330 milioni di euro (+1,5%) a fronte di una qualità in peggioramento e che risente della modesta congiuntura economica.

CREDITI PER FORMA TECNICA



CREDITI PER SEGMENTO



³ Comunicato stampa “Risultati consolidati al 31 dicembre 2011”, 13 marzo 2012 (<http://www.creval.it/comunicatistampa/index.htm>).

Impieghi e raccolta del Gruppo per regione	Raccolta	Impieghi
Lombardia	57,11%	59,32%
Veneto	2,07%	2,83%
Piemonte	3,52%	3,63%
Trentino Alto Adige	0,79%	1,44%
Toscana	1,83%	2,42%
Emilia Romagna	0,43%	1,01%
Marche	7,66%	6,91%
Umbria	0,38%	0,65%
Lazio	9,13%	7,11%
Sicilia	17,09%	14,68%

Impieghi e raccolta del Gruppo per provincia	Raccolta	Impieghi
Agrigento	0,23%	0,25%
Alessandria	0,91%	0,61%
Ancona	1,11%	1,89%
Asti	0,01%	0,08%
Bergamo	1,82%	3,96%
Bolzano	0,05%	0,01%
Brescia	2,04%	2,58%
Caltanissetta	0,77%	0,40%
Catania	8,18%	6,59%
Como	4,89%	6,32%
Cremona	0,19%	0,33%
Enna	0,15%	0,22%
Firenze	1,28%	1,27%
Forlì-Cesena	0,03%	0,01%
Frosinone	1,25%	0,27%
Latina	0,03%	0,01%
Lecco	3,92%	5,89%
Lodi	0,11%	0,25%
Lucca	0,06%	0,28%
Macerata	0,05%	0,21%
Messina	1,61%	1,58%
Milano	18,82%	17,43%
Monza e Brianza	6,68%	6,66%
Novara	0,07%	0,29%
Padova	0,43%	0,29%
Palermo	3,58%	2,99%
Pavia	2,26%	1,63%
Perugia	0,36%	0,57%
Pesaro e Urbino	6,50%	4,81%
Piacenza	0,14%	0,09%
Pisa	0,12%	0,26%
Pistoia	0,08%	0,14%
Prato	0,28%	0,47%
Ragusa	0,72%	1,24%
Rimini	0,25%	0,75%
Roma	6,56%	5,72%
Siracusa	1,07%	0,60%
Sondrio	11,30%	9,58%
Terni	0,02%	0,07%
Torino	2,44%	2,38%
Trapani	0,79%	0,82%
Trento	0,74%	1,43%
Varese	5,08%	4,69%
Verbano Cusio Ossola	0,08%	0,26%
Verona	0,50%	0,86%
Vicenza	1,13%	1,69%
Viterbo	1,29%	1,11%

Comunicazione



Il Gruppo ha sviluppato nel tempo la relazione con tutti gli stakeholder attraverso differenti modalità di comunicazione:

- Pleiadi, houseorgan stampato in 100.000 copie e distribuito con cadenza semestrale a Soci e clienti, oltre che disponibile in filiale e in formato digitale sul portale di Gruppo. La rivista si è rinnovata nel corso dell'anno dando luogo a una nuova veste grafica e contenuti aggiuntivi al fine di offrire uno strumento di informazione più moderno e vicino al pubblico. Accanto a notizie prettamente economiche e a informazioni relative all'attività della Fondazione Gruppo Credito Valtellinese, ai servizi dedicati ai partner nei progetti solidali e alle sponsorizzazioni in campo sportivo, sono presenti interviste a clienti illustri, approfondimenti su argomenti di grande interesse e uno spazio riservato all'opinione di un ospite di rilievo;
- bilanci di esercizio delle banche e società del Gruppo (stampati in formato cartaceo e disponibili in rete e su CD-rom);
- Rapporto sociale - in essere dal 1995, intende enfatizzare la natura distintiva della nostra cultura e identità d'impresa e l'integrazione dei dati economici, sociali e ambientali;
- portale Internet www.creval.it;
- Fan Page di Facebook - superati i 1.200 "amici" - per informare su eventi e iniziative sponsorizzate o organizzate dal Gruppo; inaugurata nel 2011 mantiene la natura originaria di canale culturale e di svago.

Oltre ai tradizionali manifesti e depliant informativi il Gruppo sta verificando modalità di comunicazione tradizionalmente legate alla Grande Distribuzione Organizzata che parlano ad un pubblico più giovane - un esempio è rappresentato dalla promozione natalizia della carta ricaricabile per i giovani, cart@perta.teen, che rappresenta un pensiero alternativo alla busta con i contanti consegnata direttamente in un box regalo pronto da mettere sotto l'albero.

Comunicazione in filiale

Prosegue la sperimentazione di una nuova relazione informativa con il cliente nelle principali sedi e filiali del Gruppo: ai Monitor che trasmettono - grazie alla collaborazione con il Sole 24 Ore Reuters - notizie generaliste ed economiche si aggiungono totem touch screen "Creval Point" progettati per fornire Fogli Informativi di prodotto e documentazione in linea con la normativa in materia di trasparenza (principali diritti del cliente, guide informative, ecc.) con la possibilità di stampare in tempo reale i documenti d'interesse o, risparmiando carta e inchiostro, di inoltrarli direttamente alla propria casella di posta elettronica. Entrambi gli strumenti consentono di alternare informazioni utili al cliente con messaggi promozionali di prodotto o di eventi in corso. Si tratta di un primo passo verso una possibile evoluzione tesa a realizzare una comunicazione in tempo reale, personalizzata per area territoriale, senza consumi di carta e costi ambientali per il trasporto.

Prodotti⁴ – le novità dell'offerta

Prodotti di trasferimento

Il Gruppo ha inteso rafforzare ulteriormente il legame con i propri Soci proponendo nuove agevolazioni sia su Conto SpecialSocio sia sulla linea Conto Armonia: il primo è ora offerto gratuitamente a fronte di un determinato possesso azionario e prevede un tasso a credito di favore; il diritto alla gratuità del canone in relazione al possesso azionario vale anche per i diversi profili di Conto Armonia e si è aggiunto alla già prevista scontistica del 50%. È stata inoltre rinnovata l'offerta di Conto Più 2% - conto corrente riservato alla clientela privata di nuova acquisizione caratterizzato per condizioni molto concorrenziali; nella seconda parte dell'anno in relazione alle mutate esigenze della clientela potenziale è stato realizzato Conto Invito - conto corrente riservato alla clientela privata di nuova acquisizione a sua volta a condizioni di favore.

L'offerta di Creval Time Deposit è stata ampliata con ulteriori versioni di prodotto a durata estesa e tassi fortemente competitivi.

Sono state inoltre sviluppate nuove collaborazioni con partner esterni mediante convenzioni mirate a conti correnti e finanziamenti agevolati, destinate in modo particolare alla clientela privata.

Prodotti di finanziamento

La gamma di mutui privati è stata ampliata attraverso il rilascio di “Creval Casa Lavori in Corso” - nuovo prestito ipotecario a stato avanzamento lavori destinato alla clientela privata e finalizzato alla costruzione o ristrutturazione dell'abitazione; il nuovo prodotto consente di differire temporalmente le necessità di finanziamento sulla base del progressivo avanzamento dei lavori edili in programma.

Alle imprese è offerto “Creval Energia Pulita Imprese Ipotecario” - mutuo ipotecario con durata sino a 15 anni finalizzato ad agevolare l'acquisto e l'installazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili.

Nel corso dell'anno è stata sottoscritta un'importante convenzione con la Provincia Autonoma di Trento che prevede la stipula di mutui ipotecari agevolati, con rilevanti contributi in conto interessi, destinati alle giovani coppie.

Nell'ambito degli accordi per il sostegno dell'accesso al credito per le piccole e medie imprese è stato sottoscritta con SACE una convenzione mirata a sostenere gli investimenti con specifiche assicurazioni delle operazioni contro il rischio commerciale e politico - attraverso garanzie finanziarie sui crediti commerciale per l'esportazione e assicurazioni sugli investimenti; il Gruppo ha anche siglato un accordo di collaborazione con Banca IFIS Spa - società specializzata nel settore del factoring.



⁴ Nel sito www.creval.it sono specificati i singoli prodotti per privati, imprese, Soci e no profit.

Prodotti di bancassicurazione



Il catalogo di prodotti assicurativi del ramo Vita è stato ulteriormente ampliato, tramite Global Assicurazioni, con la nuova polizza di Allianz SpA denominata “Global Risparmio Protetto”: a premi ricorrenti e a vita intera, consente di soddisfare, oltre all’esigenza di risparmio e di garanzia del capitale, anche il bisogno di copertura a fronte di possibili eventi negativi comprendendo anche garanzie accessorie quali il completamento del piano di accumulo in caso di grave infortunio o invalidità permanente ai danni del contraente. La polizza prevede inoltre una protezione del piano in caso di inabilità temporanea totale o disoccupazione o ricovero ospedaliero (a seconda dello status occupazionale del contraente). Nell’ambito dei prodotti assicurativi del ramo Danni l’anno è stato caratterizzato dall’avvio del collocamento, tramite Global Assicurazioni S.p.A., di tre polizze⁵ di Global Assistance S.p.A.:

- 1 Global Protezione Salute;
- 2 Global Protezione Casa;
- 3 Polizza Protezione Attiva.

Prodotti di investimento

Nell’ambito della gamma di fondi comuni e Sicav denominata Creval Multimanager è stata realizzata una completa revisione della proposta commerciale delle nove case di fondi con le quali sono in essere accordi di collocamento al fine di continuare a offrire prodotti in linea con le esigenze della clientela. Con la stessa finalità è stata estesa alla maggior parte dei fondi e dei comparti di Sicav offerti la modalità di sottoscrizione tramite piani di accumulo di capitale (PAC) - supportata da un’apposita campagna pubblicitaria realizzata nel secondo semestre dell’anno.

Con riferimento ai prodotti di raccolta diretta particolare attenzione è stata dedicata all’emissione di prestiti obbligazionari attraverso una specifica proposta denominata Creval Sviluppo.

Prodotti di monetica

Le principali novità del 2011 hanno riguardato il lancio della carta “Bancomat Internazionale V PAY” e della nuova carta prepagata ricaricabile “Cart@perta teen”.

Il Bancomat Internazionale V PAY - nuova carta di prelievo e pagamento europea - rappresenta un’alternativa importante al contante per le spese di ogni giorno garantendo la massima sicurezza per tutte le transazioni grazie alla tecnologia “Chip&PIN”.

⁵ http://www.creval.it/prodottiGruppo/privati/assicurazioni_protezionePersonaBeni.html

La nuova Cart@perta teen - ricaricabile - è dedicata ai giovani tra i 12 e i 17 anni; risulta utilizzabile per pagamenti e prelievi in Italia e all'estero ed è dotata di microchip per un maggior livello di sicurezza.

La carta, oltre alle tradizionali funzioni di un Bancomat internazionale, consente di:

- effettuare acquisti su Internet grazie all'abbinamento al circuito VISA;
- personalizzare la capienza massima di spesa, in linea con le esigenze del minore;
- monitorare le spese effettuate attraverso il servizio di avvisatura tramite SMS per ottenere gratuitamente e tempestivamente le informazioni sulle operazioni effettuate.

L'attivazione e il canone annuo sono gratuiti.



Prodotti estero

In corso d'anno è stato rilasciato il prodotto "sconto con voltura di Polizza SACE" - che rappresenta uno strumento fondamentale per le PMI che si rivolgono ai mercati esteri nell'ottica di un rilancio dell'offerta della propria produzione industriale - ed è stato completato l'iter per la cosiddetta "Garanzia per l'Internazionalizzazione" in collaborazione con SACE (controllata al 100% dal Ministero dell'economia e delle finanze).

A giugno la Capogruppo Credito Valtellinese ha sottoscritto la Convenzione con Servizi Assicurativi del Commercio Estero per il primo plafond di 20 milioni di euro che prevede l'erogazione di finanziamenti da destinarsi al sostegno delle attività di internazionalizzazione delle PMI.

Attività di banca virtuale

È proseguita l'attività di ampliamento delle funzionalità a disposizione della clientela di banc@perta; l'utilizzo di Internet per i servizi bancari ha registrato un ulteriore incremento in condizioni di sicurezza e di operatività 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

L'operatività via Internet

Oltre 189.000 clienti delle banche del Gruppo operano a fine anno con continuità attraverso il servizio banc@perta. Le transazioni effettuate sul canale elettronico nell'anno sono aumentate in volume del 16% (del 14% in valore); significativo appare il dato delle visite ai portali Internet del Gruppo (www.creval.it) con una media mensile

di oltre 680.000 visitatori unici (+ 16%) ed un totale di più di 245 milioni di pagine visualizzate in corso d'anno (+13%).

Le novità del servizio

Anche nel corso del 2011 banc@perta è stato arricchito di nuove funzionalità e servizi:

- nell'area conti correnti è stata realizzata la "Ricevuta bonifico con codice CRO" per generare il file PDF con la ricevuta del bonifico effettuato;
- sono state proposte con successo iniziative on-line di raccolta fondi a favore delle popolazioni colpite dall'alluvione in Liguria ed in provincia di Messina - in collaborazione con la Fondazione Gruppo Credito Valtellinese;
- il Gruppo, in linea con la strategia di multicanalità, ha messo a disposizione dei clienti l'applicazione gratuita Creval App per accedere ai principali servizi di homebanking ovunque e in qualsiasi momento utilizzando smartphone e tablet di ultima generazione. Grazie all'App, disponibile per Apple e Android, è possibile effettuare le principali operazioni consultative e dispositive e individuare la filiale più vicina al cliente.



Il CBI (Corporate Banking Interbancario)

Il servizio CrevalCBI, realizzato in collaborazione con il Gruppo Istituto Centrale Banche Popolari Italiane e dedicato alla clientela corporate, registra dal punto di vista operativo un trend costantemente crescente in termini di utilizzo del canale: a fine anno gli utenti sono oltre 2.250 e i contratti attivi e passivi superano le 13.300 unità.

Reclami

I reclami in corso d'anno (336) sono risultati in calo rispetto al 2010 (382); tre fanno riferimento a possibili violazioni della sfera della *privacy*.

	Area Banca	Area Finanza	di cui Bond in Default*	Reclami pervenuti Anno
Credito Valtellinese	71	2	-	73
Credito Artigiano	87	16	4	103
Credito Siciliano	73	4	-	77
Banca dell'Artigianato e dell'Industria	18	1	-	19
Credito Piemontese	11	2	1	13
Carifano	23	2	1	25
Banca Cattolica	2	3	-	5
Credito del Lazio	17	2	-	19
Finanziaria San Giacomo	2	-	-	2
Totale	304	32	6	336

*SUL TOTALE DEI RECLAMI FINANZA

Risorse umane



Dopo anni di espansione accompagnati da una crescita armonica del numero dei collaboratori, il Gruppo ha dato avvio al processo di consolidamento e razionalizzazione definito nel Piano Strategico 2011-2014. I dati evidenziano una diminuzione di 32 risorse nel corso dell'anno, con l'organico che si attesta a 4.482 collaboratori al 31 dicembre 2011. Dal punto di vista societario gli eventi che hanno caratterizzato l'anno sono coincisi con i diversi passaggi di attuazione del Piano Strategico:

- 24 ottobre: fusione per incorporazione di Banca Cattolica e Credito del Lazio in Credito Artigiano;
- 28 novembre fusione per incorporazione di Bancaperta in Credito Valtellinese;
- 12 dicembre: fusione per incorporazione di Credito Piemontese e Banca dell'Artigianato e dell'Industria in Credito Valtellinese;
- 31 dicembre: fusione per incorporazione di Carifano in Credito Artigiano e successivo scorporo delle reti di sportelli delle Marche e dell'Umbria alla Nuova Carifano.

In queste operazioni di riorganizzazione il Gruppo ha accompagnato con specifici e mirati interventi di supporto formativi le Risorse coinvolte - un'attenzione gestionale che ha cercato di considerare non solo le ragioni tecnico-organizzative, ma anche le istanze dei singoli dipendenti individuate tramite le Direzioni del personale delle banche e la Direzione Risorse Umane di Deltas.

	2009	2010	2011
Organico	4.415	4.514	4.482

Assunzioni

In un contesto congiunturale difficile il Gruppo ha continuato la propria politica di assunzione nei territori di riferimento.

Il processo di selezione si svolge prevalentemente attraverso colloqui individuali approfonditi e focalizzati sulla valutazione delle caratteristiche personali, motivazionali e tecnico-specialistiche in funzione delle diverse figure professionali e posizioni da ricoprire. I criteri impiegati nella selezione delle candidature di profilo junior riguardano la valutazione del curriculum formativo, di eventuali esperienze professionali e/o di stage. Per la selezione di profili con un maggiore livello di esperienza particolare attenzione viene posta alla validazione delle competenze tecnico-professionali acquisite. Considerata la vocazione di “Gruppo di banche del territorio”, per la selezione di profili professionali che devono operare nella rete risulta fondamentale la presenza di buone capacità relazionali e doti di collaborazione, integrazione, impegno, senso del dovere, proattività, flessibilità e potenzialità di sviluppo nel medio-lungo periodo; la motivazione specifica al contesto del credito è una condizione essenziale per l’assunzione.

Il panorama delle figure professionali che operano all’interno delle banche e società del Gruppo è vasto e vengono presi in considerazione diversi percorsi formativi. Le lauree di tipo economico, statistico, ingegneristico-gestionale e informatico e i diplomi dell’area giuridico-economica e informatica risultano essere i titoli di studio maggiormente riscontrati nell’attività di selezione. L’inserimento dei neodiplomati o neolaureati nelle strutture retail avviene mediante un’assunzione con un contratto a termine della durata di 12/18 mesi; presso le strutture di rete e staff sono effettuati stage di tipo curriculare e extra-curriculare.

	2009	2010	2011
Curricula	18.294	14.652	10.369
Colloqui	1.349	1.150	874
Assunzioni	196	161	116

Titolo di studio assunti 2011	Donne		Uomini		Totale	
	n°	%	n°	%	n°	%
Laurea	44	83	35	56	79	68
Dipl. Media Sup.	9	17	28	44	37	32
Totale	53	100	63	100	116	100

Flussi in entrata e in uscita

Il Gruppo ha inserito 116 dipendenti nel corso del 2011, al netto di passaggi infragruppo tra le società interne. In particolare:

- la quota di assunzioni di personale femminile è in aumento, posizionandosi al 46% delle entrate totali (53 donne assunte).
- in un mercato del lavoro sempre più scolarizzato e professionalizzato 79 nuove Risorse sono in possesso di laurea (68% del totale delle nuove assunzioni).

Per quanto riguarda le cessazioni (148, in linea con il dato di 150 registrato nell'anno precedente) si registra una percentuale di pensionamenti pari al 48%.

Flussi in entrata e uscita	2011
Organico inizio anno	4.527
Assunzioni	116
Cessazioni	148
Organico fine anno	4.495
Organico consolidato IAS (al netto dei comandi società extra-Gruppo)	4.482

Tipologia contrattuale delle assunzioni

Per sostenere l'entrata dei giovani è utilizzata la forma del contratto di inserimento professionale nel 24% dei casi; il 34% delle assunzioni risulta direttamente a tempo indeterminato.

Tipologia assunzioni	2009	2010	2011
Contratto inserimento	25,5%	23,6%	24,1%
Tempo determinato	52,5%	41,0%	42,2%
Tempo indeterminato	22,0%	35,4%	33,6%

Composizione del personale



I dati evidenziano - dal punto di vista delle variabili di genere, età, anzianità media e titolo di studio - un'evoluzione in linea di continuità con gli anni precedenti in una logica di gestione del personale programmata nel tempo.

Composizione per genere

L'aumento della percentuale di assunzioni al femminile si evidenzia anche nella distribuzione personale fra i generi, con le donne che superano il 35% dell'organico complessivo.

	Donne	Uomini	Tot. compl.
Totale	1.578	2.904	4.482
	2009	2010	2011
Donne	34,2%	34,5%	35,2%
Uomini	65,8%	65,5%	64,8%

Età media

L'età media (42,5 anni), lievemente in aumento rispetto al dato registrato nell'anno precedente (41,6), si posiziona al di sotto del sistema del credito in Italia (43). In tutte le fasce professionali le donne evidenziano un'età media inferiore rispetto agli uomini.

Qualifica	Donne	Uomini	Media
Dirigenti	49,3	54,6	54,1
Quadri Direttivi	46,2	48,9	48,3
Impiegati	38,5	39,5	39,1
Media	40,3	43,7	42,5

Anzianità media

L'anzianità media si attesta poco sopra i 14 anni; il 46% dei collaboratori denota una permanenza lavorativa nel Gruppo inferiore al decennio.

Qualifica	Donne	Uomini	Media
Dirigenti	15,6	21,6	21,1
Quadri Direttivi	15,3	17,8	17,2
Impiegati	12,1	12,4	12,3
Media	12,9	14,8	14,1

Titolo di studio

In aumento la percentuale di personale in possesso di laurea, pari al 42%. La quota maggiore di laureati si registra fra le donne; il personale laureato è impiegato per il 46% nelle strutture di sede centrale.

Titolo di studio per genere	Donne	Uomini	Media
Laurea	45,8%	40,0%	42,0%
Diploma Media Superiore	52,9%	56,0%	54,9%
Licenza Obbligatoria	1,3%	4,0%	3,1%
Totale	100%	100%	100%

Titolo di studio per area	Filiali	Sedi centrali	Totale
Laurea	40,1%	46,6%	42,0%
Diploma Media Superiore	56,8%	50,2%	54,9%
Licenza obbligatoria	3,1%	3,2%	3,1%
Totale	100%	100%	100%

Evoluzione del titolo di studio nel triennio

I dati di personale qualificato e in possesso di titoli di studio di laurea crescono con costanza sul triennio.

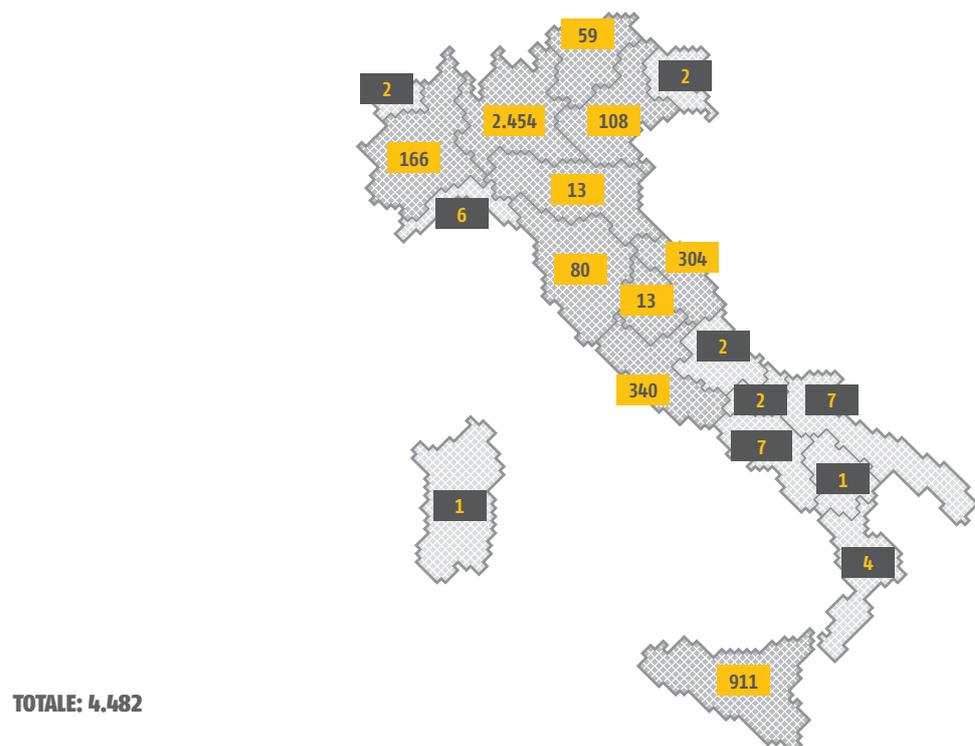
Evoluzione titoli di studio nel triennio	2009	2010	2011
Laurea	40,1%	41,2%	42,0%
Diploma Media Superiore	56,3%	55,7%	54,9%
Licenza elementare	3,6%	3,1%	3,1%
Totale	100%	100%	100%

Fascia di anzianità per genere	Donne		Uomini		Totale	
	n°	%	n°	%	n°	%
Fino a 10 anni	794	50,3	1.286	44,3	2.080	46,4
Da 10 a 20 anni	392	24,8	727	25,0	1.119	25,0
Da 20 a 30 anni	289	18,3	559	19,2	848	18,9
Oltre i 30 anni	103	6,5	332	11,4	435	9,7
Totale	1.578	100	2.904	100	4.482	100

Fascia di anzianità - confronto triennale	2009	2010	2011
Fino a 10 anni	49,3%	48,6%	46,4%
Da 10 a 20 anni	22,8%	24,0%	25,0%
Da 20 a 30 anni	20,1%	18,7%	18,9%
Oltre i 30 anni	7,8%	8,6%	9,7%

Distribuzione per regione di residenza

Sulla base del parametro della residenza dei dipendenti, dal 2011 sono rappresentate tutte le 20 regioni del Paese a testimonianza di una realtà sempre più multiregionale e aperta alle professionalità provenienti da tutta Italia. La vocazione territoriale è ben rappresentata dal rapporto tra la presenza del Gruppo sul territorio nazionale e la provenienza dei dipendenti. In Lombardia risiede circa il 55% dei collaboratori; segue la Sicilia con il 20% dei dipendenti ivi residenti, mentre circa il 7% dei collaboratori abita in Lazio e nelle Marche.



Politica delle pari opportunità

Le donne del Gruppo a fine anno sono 1.578. In tema di politica delle pari opportunità è incentivata la fruizione della conciliazione fra tempi di lavoro e familiari tramite la concessione dell'88% dei contratti part-time a donne.

PART-TIME 2011

Full/Part time	2011	%
Full time	4.168	93%
Part time	314	7%
Totale	4.482	100%

Assenze

Il confronto rispetto all'anno precedente non evidenzia particolari scostamenti tra le tipologie.

Ore di assenza	2010	%	2011	%
Malattia, infortuni e visite mediche	210.521	37	219.757	36
Permessi per motivi vari	101.894	18	114.684	19
Gravidanza, allattamento e post parto	128.801	23	153.058	25
Permessi sindacali	35.757	6	37.062	6
Motivi familiari e personali	52.740	9	62.880	10
Altro	34.997	6	25.205	4
Totale	566.723	100	612.646	100

Categorie protette

Categorie protette	2009	2010	2011
Disabili	236	250	253
Vedove ed orfani	78	82	79
Totale	314	332	332

Infortuni

Il Gruppo - anche grazie ad un costante coinvolgimento dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza - evidenzia una dinamica fisiologica degli infortuni.

Infortuni	2009	2010	2011
Interni alle strutture aziendali	4	1	9
Esterni alle strutture aziendali	32	46	43
Totale	36	47	52

Inquadramento contrattuale, evoluzione delle carriere e remunerazione

Distribuzione percentuale per aree professionali e promozioni

Il confronto con il sistema mostra sostanzialmente un allineamento con le medie di settore per quanto concerne la distribuzione per inquadramento.

Area professionale	2009	2010	2011
Dirigenti	1,5%	1,6%	1,5%
Quadri Direttivi	32,7%	33,5%	34,9%
Impiegati	65,1%	63,8%	62,6%
Altre risorse	0,7%	1,1%	1,0%
Totale	100%	100%	100%

Promozioni

Il sistema premiante a livello di Gruppo è governato da un processo decisionale regolato da organi collegiali con massimali prestabiliti e si basa sulle singole istanze avanzate dai Responsabili gerarchici diretti in coerenza con le politiche gestionali e le disposizioni in argomento. Nel 2011 si è assistito a un aumento degli avanzamenti in tutte le aree professionali con una particolare attenzione all'interno del personale non direttivo - segno di una crescita per linee interne.

Il sistema incentivante, rivolto alla rete commerciale in coerenza con le Direttive emanate da Banca d'Italia riguardanti le retribuzioni e i sistemi di incentivazione dei dipendenti, è stato impostato sul principio di un modello a premi basato sulla metodologia di Balanced Scorecard - una logica in cui sono collegati come parametri di misurazione le prospettive economiche-finanziarie (redditività-efficacia commerciale), i clienti (conti correnti-cross selling), il miglioramento dei processi aziendali e della qualità professionale.

Tipo di Passaggio	2009	%	2010	%	2011	%
Da Quadri Direttivi a Dirigenti	4	1	3	1	4	1
All'interno dei Quadri Direttivi	113	25	126	25	94	18
Da Personale non direttivo a Quadri Direttivi	47	10	72	14	78	15
All'interno di Personale non Direttivo	287	64	304	60	351	66
Totale	451	100	505	100	527	100

Evoluzione delle carriere

In corso d'anno il 14,7% dei collaboratori ha cambiato incarico (nel 4% dei casi si è assistito a una crescita professionale correlata) anche in virtù dell'attuazione del Piano Strategico attraverso una serie di modifiche organizzative quali ad esempio l'introduzione delle Direzioni territoriali. La mobilità si è verificata sia all'interno delle aree funzionali di rete e di staff, sia attraverso passaggi tra posizione di sede centrale e di rete.

Retribuzione media lorda per categoria

Retribuzione media lorda per categoria	2009	2010	2011
Dirigenti e Quadri Direttivi	62	65	62
Impiegati	32	33	33
Altre risorse	28	29	29

DATI IN MIGLIAIA DI EURO

Valutazione delle prestazioni

Il processo di valutazione delle prestazioni del personale rappresenta uno strumento volto a favorire la comunicazione e l'integrazione fra dipendenti. I presupposti fondamentali poggiano su una valutazione delle prestazioni e non delle singole persone: a giudicare i risultati vengono considerate anche le modalità effettive con cui questi vengono raggiunti. Oltre ad assolvere al dettato contrattuale (art. 69 del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro) il periodo di valutazione rappresenta il momento formalizzato durante il quale valutato e valutatore hanno l'opportunità di approfondire, in modo strutturato, la prestazione effettuata considerandone gli aspetti sia qualitativi sia quantitativi. Le dimensioni di giudizio sono raggruppate in quattro aree:

- 1 realizzazione;
- 2 relazioni;
- 3 autosviluppo;
- 4 manageriale.

Formazione

"Insegnare è imparare due volte" (Joseph Joubert)

È continuato il processo di aggiornamento e di sviluppo delle competenze professionali attraverso l'organizzazione di corsi di formazione interaziendali. Il 2011 ha coinciso con un Piano annuale della formazione - diversamente dalla pianificazione triennale precedente - suggerito da una serie di motivazioni tra cui la difficoltà di programmare a lungo raggio in un contesto mutevole, lo sfruttamento di una rilevazione dei fabbisogni più puntuale prendendo in esame le indicazioni raccolte dai committenti e clienti interni, le osservazioni dei partecipanti ad ogni singolo intervento formativo.

I presupposti di metodo vedono nel Piano Formativo 2011 una componente di base implementata con l'applicazione delle direttive del Piano Strategico che si innesta nelle direttrici di change management, formazione, sensibilizzazione e comunicazione identificate nell'ambito della sua realizzazione. Al riguardo sono state organizzate sessioni specifiche di iniziative formative ai vari livelli - molto interessante è risultata l'organizzazione di due seminari tematici sul Piano Strategico e sulle dimensioni del cambiamento che hanno introdotte una novità importante: ci si è indirizzati verso nuove potenziali fasce di popolazione aziendale anche attraverso l'ausilio di nuove tecnologia, sperimentando incontri con il collegamento in video-conferenza fra più sale del Gruppo, sulla base di un'adesione volontaria.

La suddivisione delle aree tematiche, in coerenza con l'attività prettamente bancaria, è stata catalogata nella seguente casistica:

- 1** normativa⁶: è continuato l'adeguamento alle disposizioni di sistema; la formazione al riguardo anche nel 2011 ha registrato un peso quantitativo molto importante (52,5%), contenendo tematiche cruciali per il settore bancario;
- 2** crediti-finanza: le tematiche bancarie inerenti impieghi e raccolta sono state affrontate prevalentemente in aula. In una fase di mercato caratterizzata da una politica oculata di attenzione alla qualità del credito i moduli hanno fornito un supporto agli operatori delle banche del Gruppo consentendo di aumentare l'offerta non solo sul piano qualitativo, ma anche quantitativo (12,7%);
- 3** risorse umane e formazione manageriale: sono state coinvolte tutte le fasce di popolazione aziendale. Da segnalare l'avvio di un percorso formativo - "Lo sguardo per cambiare" - rivolto ai dirigenti che si concluderà nel corso del 2012;
- 4** trasferimenti: è stata fornita grande enfasi all'addestramento procedurale del nuovo applicativo di filiale ABC (Active Bank Creval), erogato in aula tramite formatori interni e mediante un percorso in auto-apprendimento realizzato "ad hoc";
- 5** commerciale: si è assistito a una lieve contrazione dell'area tematica di riferimento.

Dal punto di vista quantitativo il monte-ore di formazione erogato (148.130) è risultato in linea con l'anno precedente. Aumenta la tipologia di corsi erogati in aula tradizionale, pari al 79% della formazione distribuita per un totale di 102.288 ore.

⁶ Molte tipologie di corso catalogate sotto questa dicitura contengono tematiche di tipo trasversale/commerciale - ad esempio Isvap e PattiChiari.

Ha preso avvio il processo di adeguamento delle certificazioni europee delle qualifiche e delle competenze (EQF European qualification framework) che ha visto mappare all'interno delle aree tematiche i livelli previsti dalla scala europea al fine di contribuire allo sviluppo di qualifiche a livello settoriale. I processi di razionalizzazione e di efficienza hanno interessato anche questo ambito con un costante ricorso alle opportunità messe a disposizione dai Fondi Interprofessionali (Fondo Banche Assicurazioni-Fondir) e ove possibile l'organizzazione di corsi a livello territoriale per singola azienda.

La formazione erogata tramite docenti interni è cresciuta attestandosi al 30% circa del totale erogato in aule del Gruppo; a titolo esemplificativo il lancio del nuovo applicativo di rete ABC è stato accompagnato da uno specifico piano di formazione che ha visto in aula almeno un collaboratore di ogni filiale e i relativi responsabili per il piano operativo di rilascio e ha previsto un tutoraggio continuo attraverso l'ausilio di personale interno.

Corsi per Area professionale	2009		2010		2011	
	FORMAZIONE	POPOLAZIONE	FORMAZIONE	POPOLAZIONE	FORMAZIONE	POPOLAZIONE
Impiegati + altri	66,0%	67,2%	66,1%	64,9%	66,1%	63,6%
Quadri Direttivi	33,0%	31,8%	32,9%	33,5%	32,8%	34,9%
Dirigenti	1,0%	1,0%	1,0%	1,6%	1,2%	1,5%
Totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Livello corsi	2009	2010	2011
	Neoassunto	6%	4%
Base	2%	3%	4%
Avanzato	3%	6%	1%
Specialistico	89%	87%	90%
Totale	100%	100%	100%

Area tematica	2009		2010		2011	
	ORE	%	ORE	%	ORE	%
Commerciale	13.178	8,1	23.953	15,4	10.707	7,2
Credito	8.794	5,4	13.201	8,5	18.764	12,7
Finanza	7.513	4,6	12.695	8,2	6.729	4,5
Informatica e applicazioni	1.311	0,8	1.907	1,2	585	0,4
Linguistica	968	0,6	106	0,1	885	0,6
Normativa	87.907	53,7	80.529	51,9	77.784	52,5
Trasferimenti	7.647	4,7	1.326	0,9	16.398	11,1
Risorse Umane e Manageriali	11.726	7,2	12.710	8,2	15.350	10,4
Altro	24.433	14,9	2.944	1,9	928	0,6
Totale	163.476	100	155.107	100	148.130	100

Tipologia corsi	2009		2010		2011	
	ORE	%	ORE	%	ORE	%
Aula tradizionale - Corsi interni	79.983	48	80.918	52	97.931	66
Aula tradizionale - Corsi esterni	12.754	8	4.885	3	4.537	3
Formazione a distanza	71.738	44	69.304	45	45.842	31
Totale	163.476	100	155.107	100	148.130	100

Strategie e politiche del lavoro

Il Servizio Legislazione del lavoro e Relazioni Sindacali - in capo alla Direzione Risorse Umane di Deltas - in continuità con gli anni precedenti ha svolto nei confronti delle banche e società del Gruppo funzione di consulenza giuslavoristica, gestione dei procedimenti disciplinari e dei rapporti con le organizzazioni sindacali, contenzioso del lavoro. Nell'ambito di tali attività è proseguita l'analisi interpretativa e applicativa della vigente normativa di legge e contrattuale - in particolare in corso d'anno è stata svolta un'approfondita analisi della Legge 183 del 2010 (c.d. "Collegato Lavoro") anche mediante incontri con i Servizi del personale delle banche e società del Gruppo. Nel corso del 2011 l'attività delle relazioni sindacali è proseguita in una logica volta a concepirle come momento di sereno confronto negoziale finalizzato al raggiungimento di obiettivi condivisi - questo aspetto è emerso in particolare nell'ambito delle trattative relative alle procedure di fusione per incorporazione e riorganizzazione derivanti dal Piano Strategico del Gruppo⁷ al termine delle quali le Parti sociali hanno condiviso i contenuti degli accordi sindacali. Nel corso dell'anno, inoltre, si sono svolti i consueti momenti di confronto previsti contrattualmente con le Organizzazioni Sindacali di tutte le società del Gruppo (incontri annuali, incontri semestrali, informative varie).

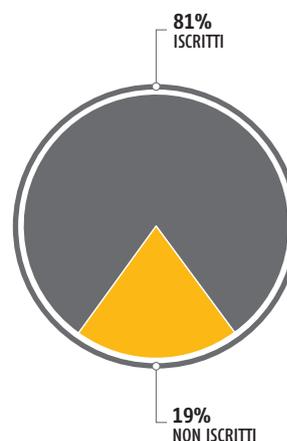
Attività sindacale	2010	2011
Incontri sindacali	76 giorni	79 giorni
Assemblee sindacali	1.580 ore	2.215 ore
Conflittualità sindacale: scioperi di carattere aziendale	0 ore	0 ore

Contenziosi in materia di lavoro (al 31/12/2011)	2011
Numero contenziosi (tutti di natura individuale)*	30
Aperti nell'anno	17
Chiusi nell'anno	20
Saldo Cause al 31/12/2011	27

INCONTRI SINDACALI



TASSO DI SINDACALIZZAZIONE NEL GRUPPO



⁷ Vd. pg 33.

Welfare



Il sistema di welfare rappresenta per il Gruppo un importante fattore di identità e di coesione interna oltre che, in termini economici, un elemento rilevante di integrazione della retribuzione. Attraverso la previdenza complementare, l'assistenza sanitaria integrativa e le coperture assicurative in caso di morte, di invalidità permanente e di infortuni si manifesta infatti l'attenzione al miglioramento della qualità della vita e all'accompagnamento attivo dei più importanti bisogni sociali dei dipendenti.

Previdenza (Fondo Pensione di Gruppo)

L'impegno e il presidio sul tema della previdenza complementare hanno comportato il versamento di contributi dalle aziende associate al Fondo Pensione di Gruppo, che ha raggiunto una platea di 3.639 iscritti, per 7,7 milioni di euro (+4%). Allo scopo di salvaguardare il mantenimento di un adeguato tenore di vita per gli iscritti al momento del pensionamento, i patrimoni destinati alla finalità pensionistica sono amministrati sulla base dei principi di sana e prudente gestione e nel rispetto delle normative e degli orientamenti stabiliti dalla Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione.

Ciascun dipendente incrementa il proprio risparmio previdenziale, nel rispetto degli accordi sindacali e delle disposizioni di Legge, mediante il versamento di contributi ordinari e del Trattamento di Fine Rapporto maturando. Inoltre a partire dal 2011 gli iscritti hanno la facoltà di ripartire la propria posizione previdenziale su due comparti differenti (per gli stock accumulati per i contributi) in modo che ognuno possa decidere la composizione personalizzata del proprio assetto previdenziale sulla base del relativo

profilo di rischio, del capitale investito e del tempo di permanenza residuo prima del pensionamento.

In corso d'anno è stato predisposto e rilasciato il nuovo sito Internet del Fondo (www.crevalfondo.com) che risponde all'esigenza di migliorare la comunicazione e l'assistenza agli iscritti (differenziandone i bisogni informativi) e di promuovere una più ampia diffusione della cultura e della consapevolezza sui temi previdenziali. Inoltre il Fondo è stato coinvolto nelle ormai consuete attività di formazione per i neoassunti interpretando il bisogno dei giovani colleghi a prendere decisioni mirate e consapevoli sul proprio futuro previdenziale.

Accesso ai servizi di welfare	2010	2011
Previdenza complementare		
- numero di iscritti al Fondo pensione di Gruppo	3.495	3.639
- numero di iscritti alle altre forme di previdenza	1.029	888
Assistenza sanitaria integrativa		
- numero di assistiti	11.175	10.697
- di cui dipendenti	4.587	4.451
Istituti di welfare: contributi e premi versati	2010	2011
Previdenza complementare (Fondo pensione di Gruppo)	19.816	20.580
- di cui contributo a carico azienda (Fondo pensione di Gruppo)	7.409	7.758
Previdenza complementare (altre forme)	4.419	4.676
- di cui contributo a carico azienda (altre forme)	1.693	1.840
Assistenza sanitaria integrativa	6.454	6.912
- di cui contributo a carico azienda	5.521	5.819
Assicurazione vita e invalidità permanente	614	809
Assicurazione infortuni extraprofessionali	100	127
Totale	31.908	48.466

DATI IN MIGLIAIA DI EURO

Nel 2011 il Fondo pensione di Gruppo con il supporto di Vigeo, società specializzata nella valutazione del rating extra-finanziario degli investimenti, ha effettuato un'analisi del portafoglio integrata con criteri sociali, ambientali e di governance sul bilancio dell'esercizio 2010 allo scopo di verificarne l'esposizione a rischi ambientali, sociali e di governance che possono eventualmente trasferirsi sul piano delle performance finanziarie dei titoli oggetto di investimento. Si tratta di una valutazione che per misurare il rischio e la redditività degli investimenti integra i tradizionali parametri economico-finanziari con indici che misurano il livello di responsabilità sociale delle risorse investite; la metodologia utilizzata, certificata a livello europeo, si ispira a norme e convenzioni riconosciute ed emanate da organismi internazionali ad esempio in materia di diritti umani, diritti dei lavoratori e tutela ambientale. I risultati sono più che soddisfacenti: la valutazione evidenzia un "punteggio" superiore alla media del campione di riferimento di Vigeo (1.800 aziende e 180 Paesi emittenti) e alla media dei fondi pensione italiani preesistenti; l'analisi, terminata con l'emissione di una certificazione pubblicata sul bilancio d'esercizio 2010, si inserisce nel quadro degli interventi di responsabilità sociale promossi dal Gruppo e integra, aggiungendo altri elementi, le tradizionali classificazioni di rischio degli investimenti.

Crevalcir



In questi ultimi anni è stato gradualmente avviato e portato a compimento il principale obiettivo “affidato” ai delegati del Circolo Aziendale di Gruppo: coinvolgere la vasta maggioranza di dipendenti distribuiti su tutto il territorio nazionale. Nel frattempo l'esigenza di rafforzare e “nazionalizzare” gli interventi, unitamente alla continua ricerca della qualità delle proposte e delle attività offerte ai Soci, ha consolidato l'importante ruolo assunto dal Crevalcir, riconosciuto come riferimento e patrimonio sociale comune tra i dipendenti del Gruppo.

Numerosi sono risultati gli eventi organizzati: oltre 130 le iniziative proposte complessivamente riguardanti l'arte, il teatro, la musica, il cinema, il turismo culturale e la cultura in genere; per quanto riguarda lo sport, unitamente alle varie manifestazioni organizzate in varie discipline la rappresentativa di golf si è riconfermata ai vertici nazionali nei Campionati Italiani Bancari.

I viaggi hanno riguardato in particolare il Tour dell'Andalusia, il Grande Nord, il Tour del Perù. Le iniziative più importanti - sia per impegno organizzativo, sia per valenza sociale, sia per numero di presenze - sono tradizionalmente i Meeting; alla XI edizione tenutasi in Calabria hanno partecipato oltre 300 iscritti. Segno tangibile del gradimento delle attività è rappresentato dagli iscritti, che hanno superato le 4.100 unità.

Media

Relazioni con i media

Nel corso del 2011 il Gruppo ha mantenuto contatti puntuali e costanti con gli organi di stampa - anche attraverso il Servizio Investor e Media Relations di Deltas - garantendo adeguata ripresa delle comunicazioni promosse.

La politica sviluppata nei loro confronti è basata sulla trasparenza e sul massimo impegno nel garantire accessibilità, chiarezza e accuratezza nel rispetto della regolamentazione in materia di diffusione delle informazioni; gli strumenti utilizzati a tal fine sono rappresentati da comunicati stampa, interviste, incontri, eventi e dallo sviluppo continuo di relazioni tra i vertici aziendali e i giornalisti.

La presentazione del Piano Strategico 2011-2014 ha costituito l'evento in corso d'anno che maggiormente ha attirato l'attenzione degli organi di stampa.

Le zone di insediamento rappresentano per il Gruppo la ricchezza principale per sviluppare l'attività nel rispetto dei valori insiti nel DNA propri delle banche popolari che pongono quale obiettivo primario la piena valorizzazione dei tessuti economici e sociali di operatività; la natura di "banca del territorio" si evince anche analizzando la tipologia dei ritorni di stampa. In particolare le comunicazioni prodotte sono sempre personalizzate e anticipate tramite contatto telefonico a ogni destinatario interessato, consentendo di promuovere la notizia e anche di sottolineare costantemente lo stretto rapporto che lega le singole espressioni locali al Gruppo, ai suoi valori e alla storia che lo caratterizza.

Investimenti pubblicitari

Gli investimenti in pubblicità hanno seguito nel 2011 due linee parallele:

- 1 vicinanza al territorio;
- 2 elementi “tradizionali” ed “evolutivi” nei mezzi di comunicazione.

Gli obiettivi del Piano Media - sviluppo della conoscenza del brand e dei prodotti nei territori di nuovo insediamento e mantenimento nelle zone di presenza storica - sono stati perseguiti privilegiando investimenti nei media locali che parlano il linguaggio, esaltano la cultura, valorizzano i caratteri peculiari del pubblico locale al quale le banche del Gruppo si rivolgono in via prioritaria. Il dialogo con i territori e i portatori di interesse avviene dunque principalmente per il tramite di media locali.

Anche nel 2011 stampa e affissioni hanno prevalso come forme di comunicazione confermandosi investimenti primari (pari rispettivamente al 45% e al 50% del totale). L'intervento del Gruppo nel “comparto” Internet è aumentato su base annuale passando dal 3,4% del 2010 al 4,6% confermando comunque la vicinanza al territorio - anche tramite il canale digitale sono state contattate principalmente testate locali di informazione (banner su portali informativi e su newsletter periodiche ai lettori).

Ripartizione investimenti per mezzo	%
Stampa	45,0
Affissione	50,0
Internet	4,6
Radio	0,4

Fornitori

Il Gruppo persegue con i propri partner commerciali una politica di collaborazione finalizzata alla ricerca di condizioni di reciproca soddisfazione; la ricaduta sulle performance aziendali derivante dalla selezione del fornitore migliore - in un'ottica di miglioramento continuo - porta ad ottimizzare progressivamente le metodologie di ricerca, di comparazione e di scelta del partner più idoneo.

In questo quadro dal 1995 è stato istituito un Albo Fornitori in cui vengono raccolte informazioni di carattere tecnico, economico, commerciale e logistico (oltre, ovviamente, a dati che riguardano la tipologia dei beni o dei servizi forniti) che permettono di stabilire il grado di qualità dei beni e/o dei servizi acquistati; questi vengono selezionati in base a criteri qualitativi, di disponibilità, di efficienza ed affidabilità valutando durante il loro operato l'osservanza dei principi di trasparenza, correttezza e rispetto dei principi etici sostenuti dal Gruppo.

I fondamentali valori di lealtà e trasparenza sono perseguiti anche all'interno dei rapporti commerciali mediante la condivisione e l'accettazione da parte dei fornitori del "Codice Comportamentale del Gruppo Credito Valtellinese"; in tale condivisa normativa, oltre ad essere richiamati i valori di correttezza e rettitudine, viene stabilito inequivocabilmente che la scelta dei diversi stakeholder avviene in base a valutazioni obiettive in termini di competitività, qualità ed economicità - con preferenza, ove possibile, per soggetti in possesso di significative certificazioni qualitative.

La trasparenza nei rapporti commerciali è altresì favorita dalle metodologie procedurali in essere che permettono di gestire in maniera rapida e semplice gli approvvigionamenti e di ottimizzare l'onere burocratico-amministrativo perseguendo l'obiettivo di riduzione degli sprechi e riducendo l'impatto ambientale.

La dinamicità del contesto socio-economico all'interno del quale il Gruppo opera costringe a verificare periodicamente e costantemente la qualità erogata da tutti i collaboratori esterni ed a cercare negli stessi le innovazioni che il mercato pretende.

Gestione dei costi

Attraverso la Direzione Acquisti di Gruppo istituita presso Bankadati è organizzato sistematicamente il processo di centralizzazione degli acquisti e di monitoraggio dei consumi.

Gli obiettivi perseguiti al riguardo sono tre:

- 1 l'identificazione di una corretta metodologia di acquisto per ciascuna categoria merceologica (attraverso ricerche di mercato, aste on-line e altre metodologie volte ad esaltare i principi di concorrenza e di libero mercato);
- 2 la razionalizzazione dei consumi mediante l'analisi delle effettive esigenze, del controllo e della definizione delle regole di utilizzo;

3 la revisione dei processi interni con la semplificazione e la standardizzazione degli stessi.

Selezionare, valutare e gestire centralmente i fornitori è fonte di razionalizzazione e minore dispersione delle risorse, consente l'ottenimento di economie di scala ed al contempo una maggiore competitività nelle trattative commerciali senza alcuna rinuncia in termini di qualità ed innovazione.

Procurement Executive Circle (PEC) e Consorzio interbancario per la gestione degli acquisti

L'importanza assunta dai processi di approvvigionamento ha spinto il Gruppo a rafforzare la propria partecipazione ai gruppi di lavoro intersocietari di ottimizzazione degli acquisti; il "Procurement Executive Circle (PEC)" e il "Consorzio interbancario per la gestione degli acquisti" costituiscono due esempi al riguardo e rispondono all'obiettivo della ricerca di soluzioni nuove ed efficienti: in entrambi i casi si tratta di luoghi d'incontro in cui società con esigenze e problematiche differenti condividono le proprie specifiche esperienze e riflettono sugli scenari evolutivi del mercato.

Il "Consorzio interbancario per la gestione degli acquisti" in particolare, istituito dall'Associazione Bancaria Italiana, ha creato un gruppo di lavoro - denominato "Procurement per il sistema bancario" - che ha prodotto uno studio di fattibilità volto a individuare le opportunità ed i vantaggi derivanti dall'aggregazione tra banche in merito alle metodologie ed alle soluzioni a supporto della gestione degli acquisti.

Il Consorzio, coordinando le attività delle aziende di credito aderenti, mira ad acquisire sul mercato a condizioni economiche migliorative e nel rispetto dei principi di trasparenza e concorrenzialità un'ampia gamma di beni e servizi rispondenti ad adeguati standard etici e qualitativi.

Localizzazione dei rapporti commerciali

La funzione di co-attore dell'economia locale ricoperta dalle quattro banche territoriali tende a prediligere i fornitori che operano nelle zone di insediamento; il 95% dei significativi rapporti di fornitura intrattenuti con imprese italiane (ovvero considerando i soli fornitori italiani che hanno rapporti con il Gruppo per un ammontare superiore a 10.000 euro) si realizza, infatti, in province in cui sono presenti dipendenze.

Detti rapporti commerciali hanno coinvolto nell'anno 2011 circa 700 fornitori la cui dislocazione geografica è così suddivisa:

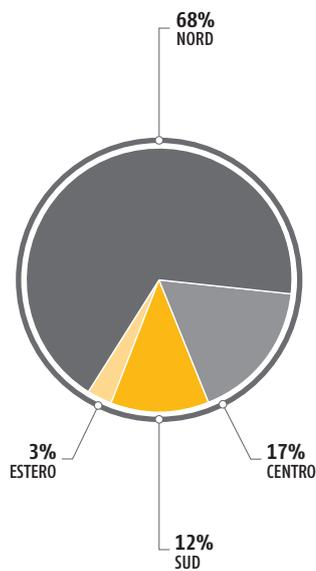
- 68% nell'Italia settentrionale;

- 17% nelle regioni centrali del Paese;
- 12% nell'Italia meridionale (con una netta predominanza, in quest'ultimo aggregato, in Sicilia).
- 3% all'estero.

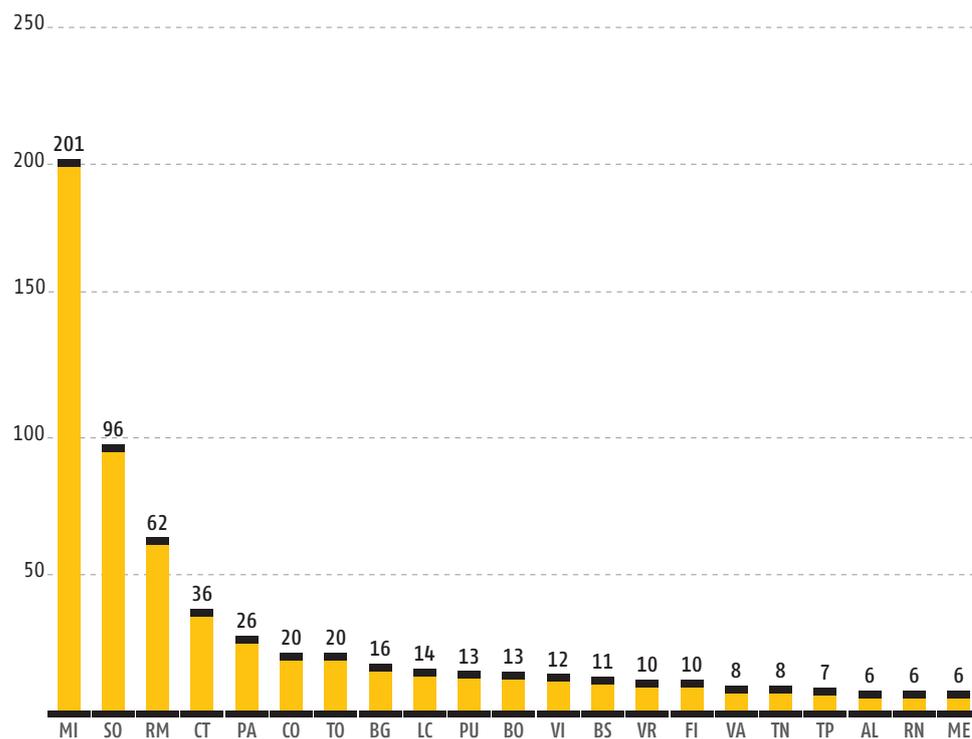
Tra i fornitori esteri si annoverano primarie società produttrici di tecnologia - Microsoft ed IBM - e società fornitrici d'informazione quali Standard & Poor's, Bloomberg L.P., New York Stock Exchange Inc (Stati Uniti), The Nasdaq Stock Market LLC, Moody's Investors Service, Reuters (Londra), la belga S.W.I.F.T. e la danese MACH Connectivity ApS.

Nel corso del 2011 si sono registrati rapporti di collaborazione per un ammontare di 188,8 milioni di euro, con un decremento del 6,6% rispetto al 2010.

LOCALIZZAZIONE DEI RAPPORTI DI FORNITURA: NUMERO DEI FORNITORI E CORRISPONDENTE PERCENTUALE DI INCIDENZA



NUMERO FORNITORI ITALIANI E PROVENIENZA



Stato, autonomie locali e istituzioni

Creset

Il Gruppo svolge la propria attività anche a favore di soggetti collettivi - enti pubblici, istituzioni, associazioni - in quanto articolazioni essenziali della società.

Il punto di riferimento per il mercato pubblico è assunto da Creset, società iscritta nel perimetro unitario deputata alla cura della fiscalità locale degli enti pubblici, alla gestione dei servizi di tesoreria e cassa ed al presidio, dal punto di vista giuridico-normativo, dell'attività di incasso e riversamento di tributi e contributi svolta dalle banche del Gruppo.

Servizi di fiscalità locale

Creset nel corso dell'anno ha gestito 265 servizi di fiscalità locale e servizi accessori e di accertamento - principalmente concentrati nelle province di Como e di Lecco - e l'incasso dei canoni del servizio idrico della provincia di Bergamo. Complessivamente gli enti interessati sono stati 147.

Il carico affidato in riscossione per TARSU, TIA, Servizio Idrico, Quote Associative e sanzioni amministrative ammonta a oltre 110 milioni di euro.

Il totale degli incassi spontanei registrati nel 2011 è pari 106 milioni di euro (+0,9% sul 2010).

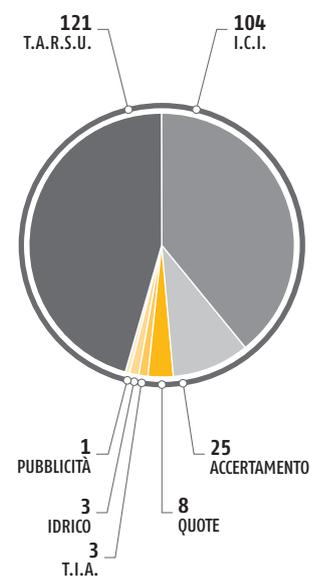
Per quanto concerne gli incassi rivenienti dall'ambito coattivo sono state emesse oltre 37 mila intimazioni di pagamento (+105,6% su base annuale) per un ammontare complessivo superiore a 9,1 milioni di euro TARSU non riscossa in modo spontaneo nel corso degli anni precedenti; parimenti a seguito dell'assunzione del servizio di riscossione coattiva per il servizio idrico integrato della provincia di Bergamo, nel corso del medesimo periodo sono stati emessi i primi 8.600 avvisi di intimazione Uniacque per un importo totale di 2,7 milioni di euro.

Gli incassi globalmente rivenienti dalle intimazioni sono risultati superiori a 3 milioni di euro (+51,4%).

Nel corso del 2011 sono state emesse oltre 36 mila ingiunzioni fiscali per complessivi 11,8 milioni di euro corrispondenti ai crediti non incassati nella fase bonaria e a seguito dell'emissione delle intimazioni di pagamento (TARSU, acqua, accertamenti, sanzioni amministrative) per incassi complessivi registrati superiori a 2,6 milioni di euro (+7,6%).

Riguardo le procedure cautelari e concorsuali sul non riscosso sono stati iscritti circa 2.200 fermi amministrativi per 1,4 milioni di euro. Per gli importi superiori a 8.000 euro, con la collaborazione di Stelline sono state acquisite 193 visure ipocatastali dei contribuenti - di cui 75 positive - a cui ha fatto seguito la notifica di 28 preavvisi di

SERVIZI DI FISCALITÀ LOCALE



ipoteca; nel periodo in esame si è provveduto inoltre a presentare 113 domande di insinuazione al passivo fallimentare.

A fronte di questa attività gli incassi complessivamente registrati nel corso del 2011, sommando i ricavi dall'I.C.I., sono risultati superiori a 200 milioni di euro:

Importi Incassati (euro)

ICI	88.407.557
TARSU	52.096.430
TIA	1.293.961
Servizio Idrico	52.236.990
Quote associative	410.257
Intimazioni	3.000.173
Ingiunzioni	2.606.860
Ruoli residui	352.026
Totale	200.404.254

Ai processi relativi alla gestione della fiscalità locale è riconosciuta dal RINA - organismo indipendente di certificazione dei sistemi di gestione aziendali - la certificazione di qualità e conformità alla norma ISO 9001:2008..

Servizi di tesoreria e cassa

L'attività svolta da Creset ha consentito alle banche del Gruppo di ampliare e consolidare le proprie quote di mercato, con particolare riferimento alle aree geografiche di nuovo insediamento, a testimonianza del forte radicamento territoriale che rappresenta connotato essenziale del conglomerato.

La società ha partecipato a 194 gare di evidenza pubblica - di 92 è risultata aggiudicatrice (di cui 60 relative ad enti di nuova acquisizione).

I servizi di tesoreria e cassa in scadenza nel 2011 erano complessivamente 86 di cui 39 relativi ad enti territoriali; le gestioni prorogate o rinnovate senza ricorrere a procedure di evidenza pubblica sono risultate complessivamente 54. I servizi di tesoreria di nuova acquisizione di maggior rilevanza riguardano i comuni di Magenta (Mi) e di Gorgonzola (Mi), la C.C.I.A.A. di Asti, il consorzio BIM dell'Adda e la Fondazione Casa dei Bambini Sangiorgio Gualtieri di Adrano (Ct).

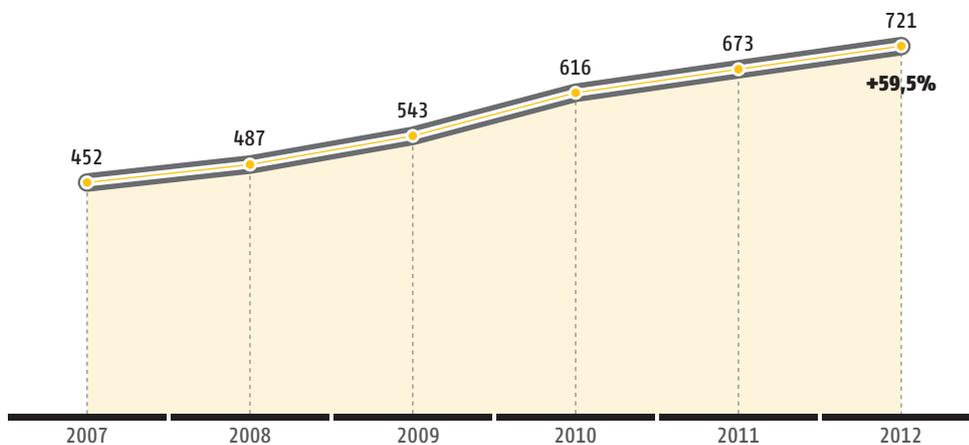
Si evidenzia l'acquisizione di 15 servizi di tesoreria e cassa in Trentino - tra cui 12 comuni - e l'aggiudicazione da parte del Credito Valtellinese in "raggruppamento temporaneo di imprese" con altro istituto di credito dell'Azienda Energetica Valtellina e Valchiavenna. Il servizio comprende l'attività di riscossione delle bollette per il servizio elettrico e gas per parte della provincia di Sondrio, ivi compreso il capoluogo. In provincia di Viterbo si segnala l'aggiudicazione del Consorzio di Bonifica della Val di Paglia Superiore e dell'Azienda territoriale per l'Edilizia residenziale di Viterbo.

In termini di presenza territoriale le sole 181 Tesorerie Comunali consentono di servire una popolazione superiore a 1,5 milioni di abitanti (+3,5% sul 2010).

A fronte delle gare d'appalto aggiudicate e dei nuovi servizi assunti in corso d'anno al netto dei 20 cessati per scadenza il numero complessivo di enti per i quali il Gruppo Creval gestisce il servizio di tesoreria e cassa ammonta a 721 unità (+48) distribuite in 8 regioni e 30 province con una crescita su base annua del 7,1%.

Il numero di enti serviti dal Gruppo dal 2007 - data in cui la gestione dei servizi di tesoreria e cassa è stata accentrata nella "neonata" Creset - è cresciuto del 59,5%.

NUMERO TESORERIE



Servizi di tesoreria e di cassa per tipologia di enti

Dall'analisi dei servizi di tesoreria e di cassa per tipologia di enti emerge come:

- il 50,3% è rappresentato da istituzioni scolastiche;
- il 30,8% da enti territoriali (province, comuni, comunità montane, consorzi di comuni, Unioni di comuni);
- il restante 18,9% da altri enti (aziende speciali, aziende sanitarie, C.C.I.A.A., associazioni, comitati, ecc.).

Istituzioni scolastiche	363
Comuni	181
Altri enti	75
Altri enti territoriali	39
Case di riposo - Asili	34
Aziende speciali	20
Aziende sanitarie	4
C.C.I.A.A.	3
Province	2
Totale Enti	721

Servizi di tesoreria e di cassa gestiti dalle singole banche

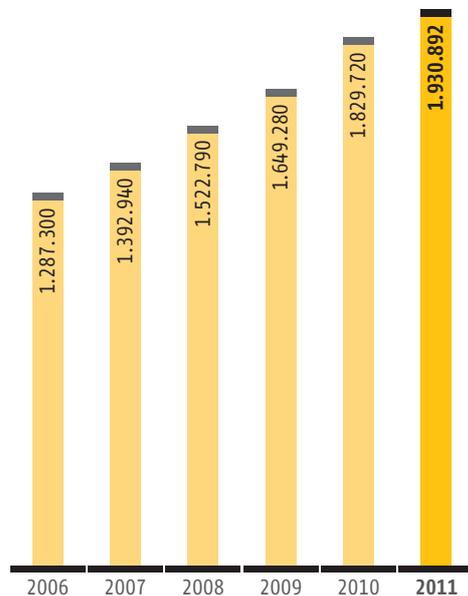
A seguito della fusione per incorporazione in Credito Artigiano di Banca Cattolica e Credito del Lazio e della fusione per incorporazione in Credito Valtellinese di Banca dell'Artigianato e dell'Industria e di Credito Piemontese, a decorrere dalle rispettive date di effettuazione si è proceduto alla migrazione dei servizi gestiti all'interno delle banche incorporanti. La ripartizione delle gestioni all'interno delle banche del Gruppo è la seguente a fine 2011:

Credito Siciliano	300
Credito Valtellinese	285
Credito Artigiano	126
Carifano	10
Totale Tesorerie per banca	721

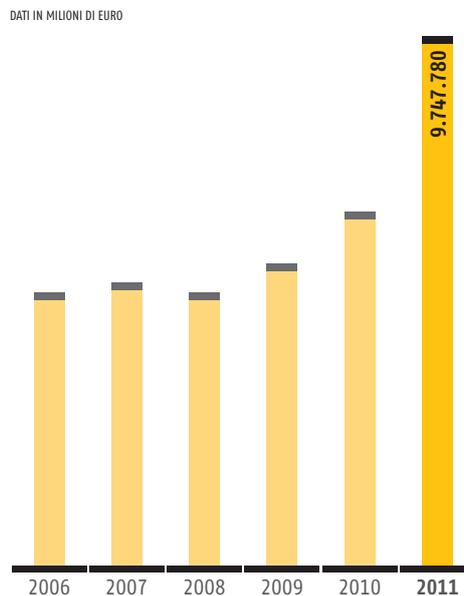
Flussi movimentati

La movimentazione complessiva nel corso del 2011 è risultata superiore a 9,7 miliardi di euro (+49,7%) per 1.930.892 documenti lavorati tra mandati, reversali e provvisori (+5,5%). La crescita più significativa ha interessato la banca Capogruppo che ha visto più che raddoppiare i flussi monetari movimentati (da 2,8 a 5,8 miliardi di euro) grazie all'assunzione di importanti servizi tra cui in particolare le tesorerie delle ASL di Varese, Lecco e Sondrio.

NUMERO DOCUMENTI LAVORATI



TOTALE PAGAMENTI E RISCOSSIONI



La raccolta media in capo alle banche riveniente dalla gestione dei servizi di tesoreria e cassa si è attestata a complessivi 444 milioni di euro (+20,3%), di cui il 66,4% riveniente dalle gestioni in capo al Credito Valtellinese. Gli impieghi medi, pari a 46 milioni di euro (+26,2%), sono per l'89% afferenti al Credito Siciliano.

I servizi di tesoreria e cassa vengono gestiti con l'impiego di strumentazioni e procedure che consentono lo scambio di flussi su canali telematici a garantire sicurezza e praticità; il sistema informativo, integrato con il sistema procedurale aziendale, consente di operare in completa circolarità su tutte le dipendenze delle singole banche. Agli enti è offerta la possibilità di accedere via Internet alla propria situazione contabile consentendo una consultazione dei dati analitici e statistici riferiti sia all'esercizio in corso sia agli esercizi passati - aggiornati in tempo reale con tutte le registrazioni effettuate dal Tesoriere. Il processo di informatizzazione e dematerializzazione del servizio nel passato esercizio è stato potenziato con l'Ordinativo Informatico che ha trovato utilizzazione da parte di 10 enti.

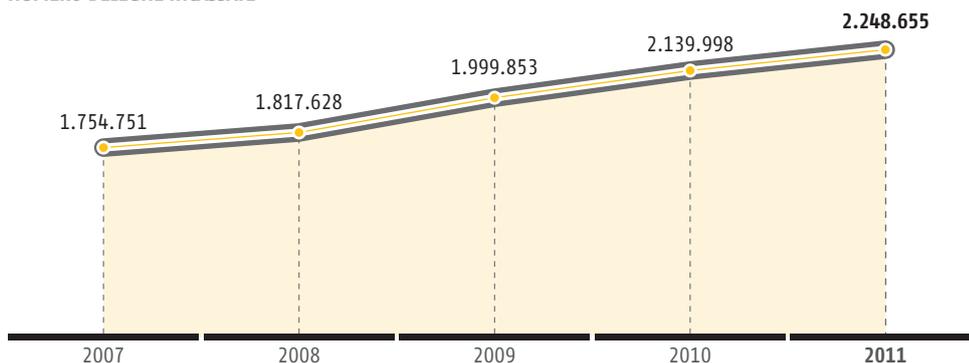
Nel corso del 2011 sono stati trasmessi a mezzo flusso elettronico 829 mila ordinativi di incasso e pagamento per un ammontare complessivo superiore a 6,2 miliardi di euro (+20%). Attraverso il canale Internet è transitato il 57% degli ordinativi di incasso e di pagamento emessi dagli enti.

Le consultazioni in rete dei dati contabili da parte degli enti gestiti sono state più di 400 mila (+6,2%).

Incasso tributi erariali e contributi previdenziali

Creset nel corso del 2011 ha infine rappresentato il presidio, dal punto di vista giuridico-normativo, dell'attività di incasso e riversamento di tributi e contributi svolta dalle banche del Gruppo su base convenzionale (Modello F24, I.C.I., TARSU) o normativa (Modello F23) e che ha visto coinvolti oltre 366 mila contribuenti (+2,9%) per incassi superiori a 6,6 miliardi di euro (+6,4%).

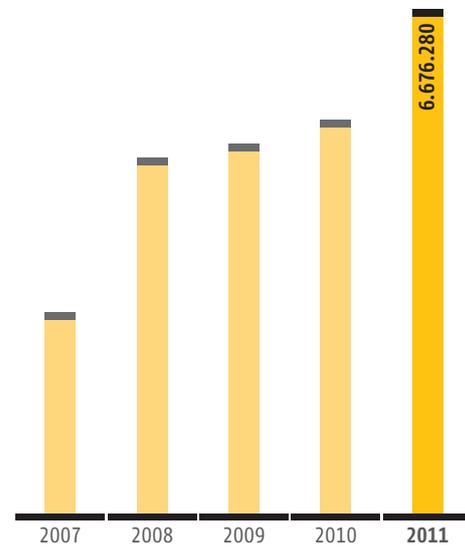
NUMERO DELEGHE INCASSATE



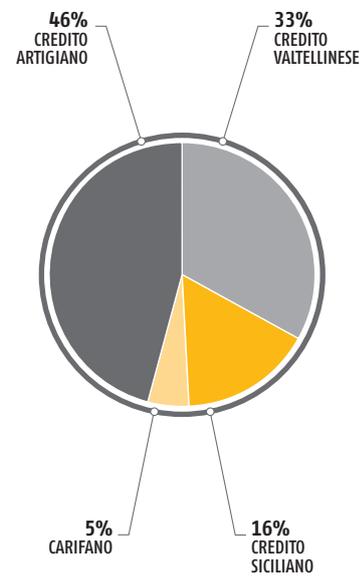
La ripartizione percentuale degli incassi vede un sostanziale equilibrio nel numero e nell'importo per il Credito Valtellinese; il Credito Artigiano a fronte del 36% di numero degli incassi raggiunge importi più che proporzionali (46%).

I pagamenti complessivamente transitati per i canali telematici nel corso del 2010 sono stati 1,6 milioni - 72,8% del totale degli incassi.

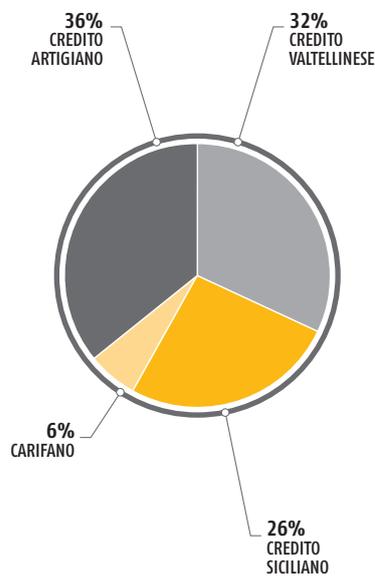
TRIBUTI E CONTRIBUTI



TRIBUTI E CONTRIBUTI INCASSATI PER BANCA



NUMERO DELEGHE PER BANCA



Collettività

Fondazione Gruppo Credito Valtellinese

Nell'anno la Fondazione ha potuto contare sull'apporto di risorse per l'importo complessivo di 3.135.300 euro, per la quasi totalità composto dai contributi d'esercizio disposti dalle banche appartenenti al Gruppo.

Contributi a favore della Fondazione

Donatori	2011	%
Credito Valtellinese	1.600.000	51,0%
Credito Artigiano	1.000.000	31,9%
Credito Siciliano	150.000	4,8%
Carifano	123.000	3,9%
Bancaperta	200.000	6,4%
Mediocreval	50.000	1,6%
Totale Gruppo Credito Valtellinese	3.123.000	99,6%
Altri contributi	12.300	0,4%
Totale	3.135.300	100%

IMPORTI IN EURO

Settori di intervento della Fondazione

Attività di beneficenza	2.121.844,93	54,7%
Attività culturali ed artistiche*	1.406.884,37	36,3%
Attività di orientamento e formazione	322.107,57	8,3%
Borse di studio	28.620,00	0,7%
Totale	3.879.456,87	100%

IMPORTI IN EURO

* Le attività culturali e artistiche comprendono gli investimenti per gli interventi sotto forma di mostre d'arte, volumi e iniziative sul territorio curate dalla Fondazione che figurano nei bilanci delle banche e delle società del Gruppo (vedi tabella "Dettaglio attività culturali e artistiche" nel bilancio della Fondazione).

Attività culturali ed artistiche

	2011
Credito Valtellinese	647.733,73
Credito Siciliano	209.516,51
Credito Artigiano	134.692,40
Deltas	269.117,25
Carifano	98.605,18
Fondazione Gruppo Credito Valtellinese	51.219,30
Totale	1.406.884,37

DATI IN EURO

Da quest'anno la Fondazione presenta il proprio Bilancio di Missione, cui si rimanda per l'analisi puntuale dell'attività.

Sponsorizzazioni: un modo di vivere il sociale



Le sponsorizzazioni si sono mantenute in linea con i dati del 2010 sia per quantità - circa 1.300 pratiche lavorate - sia per importi complessivi. L'impegno globale a livello di Gruppo è risultato infatti superiore ai 2,3 milioni di euro, destinati a eventi sportivi, culturali e sociali. Nel primo ambito, come di consueto, è stato privilegiato il sostegno alle attività giovanili e alle associazioni non profit; gli sport seguiti spaziano dall'atletica al rugby, il tennis, la pallavolo, il nuoto, il golf, lo sci, il basket, la vela, il ciclismo, il calcio e l'equitazione.

Le politiche di partnership con associazioni e federazioni sportive hanno determinato risultati tangibili sia in termini di immagine che di fidelizzazione; a questo riguardo segnaliamo il rinnovo degli accordi triennali di partnership con FIDAL e con la Federazione Italiana Sport Ghiaccio.

Principali sponsorizzazioni del Credito Valtellinese

Nell'anno sono aumentate a 580 le pratiche di sponsorizzazione effettuate con il marchio della banca Capogruppo - suddivise in 300 iniziative sportive, 260 culturali e 20 sociali per un impegno finanziario globale che supera il milione di euro.

Le principali sponsorizzazioni nel settore sportivo hanno riguardato Sondrio Calcio, Valtellina Golf Club, Rugby Sondrio, FISI Comitato Alpi Centrali, Coni provinciale di Sondrio, Gruppo sportivo di Chiuro (So), Progetto Insubrika per il nuoto nelle province di Verbano-Ossola e Varese; tra gli eventi di richiamo rilevano APT Challenge Città di Como di tennis, gara di Coppa del mondo di Snowboard a Chiesa Valmalenco (So), Basket Circuit, regata velica Interlaghi a Lecco e realizzazione della pista di pattinaggio su ghiaccio a Sondrio. In ambito culturale segnaliamo il contratto per il sostegno dell'attività di orientamento con l'Università LUIC di Castellanza (Va), il Campionato di Giornalismo de Il Giorno, la giornata dedicata a Telefisco, il Festival del Design in Brianza, l'iniziativa Como-On Creativity Sharing 2011, la stagione musicale del Coro CAI di Sondrio, il Sondrio Festival - Mostra Internazionale sui Parchi, il Festival di Cernobbio (Co), il Gran Premio "Art in Ice" di Livigno, la realizzazione del CD e Libro "Canti Americani" dell'Editoriale Tempi Duri e le attività promosse dall'Accademia del Pizzocchero, dalla Astel di Teglio (So) e dall'Orchestra di Fiati della Valtellina.



Principali sponsorizzazioni del Credito Artigiano

Hanno comportato un impegno di circa 610.000 euro.

Per quanto riguarda le pratiche relative alle iniziative sportive si evidenzia il sostegno alle attività delle società Ginnastica Meda (Mi), Cus Milano per il rugby e Centro Sportivo Malaspina Sporting Club di Segrate (Mi), Associazione Sportiva Amici dell'Autodromo di Monza e Unione Società Sportive Monzesi. Tra le manifestazioni di maggior rilievo è proseguito l'impegno per il Torneo internazionale giovanile di Tennis "Avvenire" e la gara di cross "Il Campaccio".



In ambito culturale sono state sostenute le stagioni teatrali del gruppo “Camminando attraverso la voce”, la manifestazione “Da vicino nessuno è normale” a cura dell’Associazione Olinda, il Festival del Cinema Africano ed i concerti della stagione musicale di Società del Quartetto in Milano, la stagione dei concerti organizzata dall’Associazione Amici della Musica Milano Barona e il Premio Carlo Porta 2011 nello stesso capoluogo lombardo.

Principali sponsorizzazioni del Credito Siciliano

La banca è intervenuta sul territorio per circa 300.000 euro sostenendo l’attività del Progetto Alumni dell’Università di Palermo, il concerto benefico organizzato da Fiamme della Solidarietà di Bocelli a Siracusa, l’annuale manifestazione Cinenostrum dedicata nel 2011 a Christian De Sica, i convegni organizzati e le attività svolte da Confidi e Confindustria di Catania, eventi specifici predisposti dai comuni di Acireale (Ct) e Caltagirone (Ct). Le sponsorizzazioni realizzate nell’ambito dello sport hanno riguardato l’attività del Club Acireale Scherma, de Il Clubino del Mare di Mondello (vela), Igea basket Barcellona (Me) e diversi tornei di calcio giovanili, gare di ciclismo e regate di vela.

Principali sponsorizzazioni della Banca dell'Artigianato e dell'Industria

La Banca dell'Artigianato e dell'Industria ha sostenuto le manifestazioni sportive e culturali del territorio per circa 35.000 euro - tra cui il convegno in occasione dell'assemblea dell'Ordine dei Commercialisti di Vicenza, la sponsorizzazione della rassegna di musica e teatro presso la Parrocchia di Arcole (Vr) e della squadra di calcio del Bassano Virtus 55 Soccer Team srl (Vc).

Principali sponsorizzazioni del Credito Piemontese

Il Credito Piemontese ha effettuato sponsorizzazioni per circa 52.000 euro. Particolare rilievo hanno rivestito l'accordo con APARC USARCI (Unione Sindacati Agenti e Rappresentanti di Commercio Italiani) del Piemonte per la realizzazione di convegni e attività commerciali, concerti benefici, attività di pallacanestro della PMS Basket Orbassano (To), dello Sci Club Goga Mottarone (Vb), dell'Associazione Maestri di Sci del Cervino, del Derthona Nuoto e dell'Ivrea Canoa Club.

Principali sponsorizzazioni della Carifano

La Carifano ha sostenuto attività per circa 95.000 euro - da evidenziare la Tombola di San Paterniano (PU) e gli eventi organizzati nelle località turistiche di operatività dell'istituto; in ambito sportivo particolare rilevanza hanno assunto il sostegno all'attività Ciclistica Dilettantistica Alma Juventus Fano e la gara ciclistica organizzata dall'Associazione Italiana Magistrati, Avvocati e Notai.

Principali sponsorizzazioni di Deltas

Nel 2011 sono stati rinnovati l'accordo triennale con la Federazione Italiana di Atletica Leggera (comitato regionale lombardo) e la partnership con la Federazione Italiana Sport Ghiaccio - a sua volta sino al 2014. In ambito culturale sostegno è stato assicurato all'attività dell'Associazione Interessi Metropolitan (AIM) per gli Internet Saloon di Milano, Sondrio, Catania, Pavia, Ancona, Napoli e Bari e per il Salone del Volontariato di Milano.



Relazione ambientale

***L'economia non può dare
un prezzo a tutto***

L. Mercalli, Prepariamoci, 2011, pg 50

Il confronto aperto con l'ambiente

Certificazione ISO 14001: il nuovo sistema di gestione ambientale

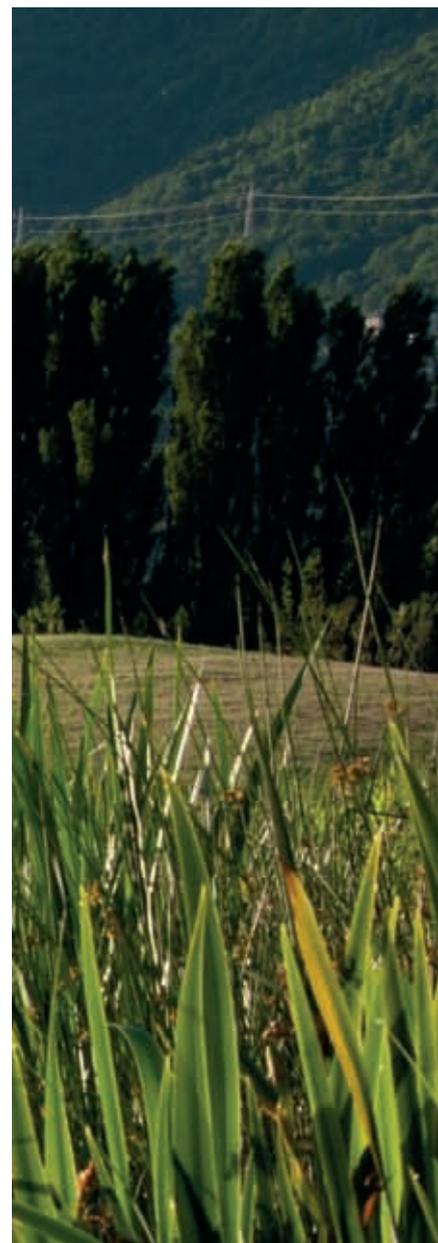
Energia: un percorso in linea con le Direttive Europee

Acqua: l'ottimizzazione di una risorsa

Carta: verso il green procurement

Trasporti: una rete di opportunità e nuova efficienza

Rifiuti: una pianificazione attenta



Il confronto aperto con l'ambiente



Una nuova sfida di carattere ambientale permea e coinvolge anche l'ambito bancario sulla base delle iniziative in particolare europee, cui si devono piani di sviluppo energetico-ambientali che contribuiscono alla crescita della consapevolezza e della responsabilità verso queste tematiche.

Dal 1° febbraio 2012 ha assunto piena operatività la Direttiva 31/2010/CE che promuove il miglioramento delle prestazioni energetiche degli immobili introducendo lo standard di “edificio a energia quasi zero”: costruzioni ad elevato contenuto tecnologico il cui fabbisogno energetico molto basso dovrà essere coperto in misura molto significativa da energia prodotta da fonti rinnovabili.

Si aprono nuove prospettive, fino a poco tempo fa impensabili, che porteranno entro l'anno alla elaborazione di un nuovo piano nazionale di efficienza energetica e ad un'intensificazione della ricerca, dell'innovazione e sperabilmente alla nascita delle prime filiali bancarie “green”. Il Gruppo, sostenitore convinto di questa nuova forma di efficienza, considera il paradigma dello sviluppo sostenibile uno dei propri valori fondanti e lo declina attraverso i seguenti obiettivi:

- valorizzazione e preservazione del territorio;
- monitoraggio attento dei consumi energetici del proprio patrimonio immobiliare e riduzione dei fabbisogni di riscaldamento e di raffrescamento;
- ottimizzazione del comfort e benessere interno per gli utenti di ogni edificio gestito;
- contributo alla riduzione dei consumi di combustibile provenienti da fonti fossili;
- riduzione degli eventuali impatti dannosi sull'ambiente gestendo in modo attento la produzione di rifiuti speciali quali carta e toner e promozione di prodotti eco-compatibili;
- investimento in programmi di informazione ed educazione in tema di risparmio energetico e salvaguardia dell'ambiente.

“Plan, do, check, act”, che si traduce in “pianifica, realizza inizialmente in contesti circoscritti, verifica e controlla i risultati ottenuti, agisci per rendere definitivo e migliore il processo”, è divenuto fondamento del sistema di qualità, ambiente e sicurezza dell'intero Gruppo la cui certificazione è stata rinnovata recentemente dall'ente preposto (RINA).

Certificazione ISO 14001: Il nuovo sistema di gestione ambientale

Nel mese di dicembre gli auditor del RINA hanno rilasciato a Stelline Servizi Immobiliari una nuova certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale secondo lo standard ISO 14001: 2004¹. Nel corso del 2011 la società ha sviluppato un sistema gestionale costituito da obiettivi, procedure, moduli e traguardi declinati all'interno di una politica atta a mantenere un costante controllo in termini di prevenzione e riduzione degli eventuali impatti ambientali causati dalle proprie attività.

In particolare Stelline intende la propria politica ambientale come:

- adempimento alle prescrizioni legislative applicabili e/o regolamenti sottoscritti dalla società in materia;
- sviluppo e utilizzo di opportune procedure per l'individuazione e la minimizzazione degli impatti ambientali derivanti dalle proprie attività, con particolare riferimento alla conduzione dei cantieri (gestione dei rifiuti, inquinamento del suolo e sottosuolo, inquinamento acustico, scarichi idrici, ecc.);
- corretta gestione dei rifiuti derivanti dalle attività degli immobili in esercizio (carta, toner e apparecchiature elettriche ed elettroniche) e riduzione della produzione degli stessi con impegno al recupero ed al riciclo;
- controllo del consumo di materie prime e prodotti connessi alle attività svolte negli immobili in esercizio, evitando ogni forma di spreco;
- monitoraggio dei consumi idrici ed energetici dell'intero patrimonio edilizio del Gruppo e definizione di un programma di riduzione dei consumi energetici relativi;
- incoraggiamento alla responsabilità dei dipendenti e collaboratori verso la protezione dell'ambiente e realizzazione di programmi di informazione e formazione del personale;
- individuazione ed adozione di opportuni strumenti per:
 - esercitare un'influenza sui comportamenti e sulle prestazioni ambientali di fornitori e sub-appaltatori;
 - esercitare (nei limiti del possibile e dove consentito all'impresa) un'influenza sulle scelte di committenti e progettisti attraverso attività di formazione ed informazione.

Tale sistema si integra con quello di Qualità e Sicurezza adottato dalle banche e società del Gruppo nell'ottica del miglioramento continuo del rapporto con i clienti e del presidio dei processi - obiettivi qualificanti della cultura aziendale del Gruppo.

¹ La norma definisce uno schema volontario, una serie di specifiche sviluppate dai comitati dell'ISO (International Organization for Standardisation), per l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, che rappresenta lo strumento organizzativo che consente alle aziende di conseguire gli impegni espressi nella propria politica ambientale prevenendo e riducendo gli impatti ambientali generati da ogni attività svolta.

Energia: un percorso in linea con le Direttive Europee

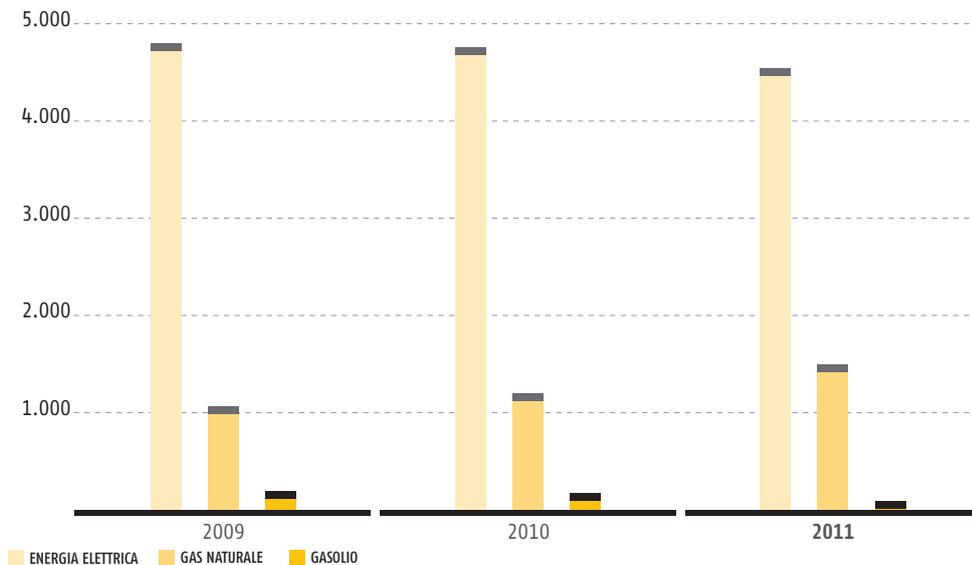
Nell'ambito della strategia contro il cambiamento climatico e per il miglioramento della sicurezza energetica dal 2009 l'Unione europea si è dotata di nuovi strumenti che fissano attraverso la Direttiva 2009/28/CE alcune strategie per la riduzione dei consumi e delle emissioni di anidride carbonica e per il contenimento dei fabbisogni energetici; un'accorta politica nelle scelte di approvvigionamento elettrico può contribuire all'ottimizzazione dei costi energetici, all'incremento della quota di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili e ad una conseguente diminuzione delle emissioni di anidride carbonica.

I consumi energetici dell'intero patrimonio immobiliare in essere sono monitorati attraverso un progetto specifico avviato nel 2011, ad oggi in continua evoluzione e costituito da una serie di schede che riassumono le attività svolte durante l'anno e possono essere così definite:

- raccolta in un database informatico dei dati relativi ai consumi energetici, suddivisi per fonte primaria (energia elettrica, gas e gasolio), con lo scopo di individuare statisticamente le utenze fuori media;
- riqualificazione di alcuni edifici del Gruppo ritenuti non efficienti dal punto di vista energetico attraverso interventi sull'involucro, sulle componenti impiantistiche e sulla gestione spaziale-funzionale;
- adeguamento o sostituzione degli impianti di climatizzazione obsoleti con apparecchiature ad alta efficienza energetica;
- messa a regime degli impianti fotovoltaici per la produzione di energia elettrica con una potenza totale installata di circa 250 KW e una produzione di 18.500 kWh/anno per l'impianto di S. Agata di Militello (Ct), 252.000 kWh/anno per la pensilina fotovoltaica in via Sclafani ad Acireale (Ct), 43.220 kWh/anno per l'installazione in via Feltre a Milano e 2.800 kWh/anno per il piccolo impianto sulla copertura del chiosco al Parco Adda Mallerio Renato Bartesaghi di Sondrio;
- installazione di un nuovo campo fotovoltaico in aderenza alla copertura di immobile sito a Montagna in Valtellina (So) con una potenza di 49,5 KW ed una produzione di energia elettrica stimata di 46.809 kWh/anno;
- prosecuzione nella sperimentazione di sistemi di tele-gestione sugli impianti di climatizzazione al fine di monitorare costantemente i consumi energetici, ridurre in maniera significativa gli sprechi e ottimizzare orari e temperature di funzionamento degli impianti;
- prosecuzione della partecipazione al Consorzio ABI Energia, con particolare enfasi sul progetto di procurement per l'acquisto di energia elettrica sul libero mercato;
- adesione agli specifici gruppi di lavoro proposti da ABI Energia quali l' "Osservatorio sull'efficienza energetica" e "Green banking";
- partecipazione alla stesura delle "Linee guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI" (Global Reporting Initiative);

- aggiornamento del piano per la sostituzione o la riconversione degli impianti di climatizzazione contenenti R22² che andranno dismessi entro il 31 Dicembre 2014 secondo il Regolamento CE 2037 del 2000.

CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA (TEP) SUDDIVISO PER TIPOLOGIA DI CONSUMO



La sensibile crescita della superficie gestita dal Gruppo, pari a circa l'8% del totale, ha inciso sull'andamento dei consumi energetici che ha registrato durante il 2011 un incremento dello 0,7%. L'incremento dei consumi di gas è giustificato in particolare dalla progressiva conversione a gas metano degli impianti a gasolio.

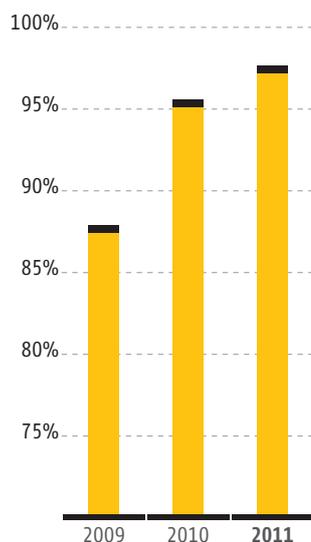
Consumi energetici suddivisi per fonti energetiche	2009	2010	2011	variazione % '10/'11
Energia elettrica: consumo totale (MWh)	25.597	25.399	24.353	-4,1
- di cui da fonte rinnovabile (MWh)	22.525	24.270	23.703	-2,3
Energia termica prodotta da gas naturale (MWh)	12.124	14.143	17.654	24,8
Energia termica prodotta da gasolio (MWh)	2.571	2.019	1.371	-32,1

Consumi energetici in TEP - Tonnellate equivalenti di petrolio	2009	2010	2011	variazione % '10/'11
Energia elettrica: consumo totale (TEP)	4.787	4.750	4.554	-4,1
Energia termica prodotta da gas naturale (TEP)	1.036	1.209	1.509	24,8
Energia termica prodotta da gasolio (TEP)	234	184	125	-32,1
Totale TEP equivalenti	6.057	6.142	6.188	0,7
Perimetro Gruppo Creval (MQ)	342.000	352.000	381.000	8,2

La riduzione del 4,1% dei consumi elettrici conferma una maggior efficienza dei nuovi impianti installati unitamente a una migliore gestione e al controllo di quelli esistenti. Circa il 97% dell'energia elettrica acquistata è prodotta da fonti rinnovabili (centrali

² Gas refrigerante contenente HCFC (idroclofluorocarburi), sostanze classificate come nocive per lo strato di ozono e che contribuiscono in maniera rilevante all'effetto serra.

**QUOTA DI ENERGIA ELETTRICA
CONSUMATA PRODOTTA DA FONTI
RINNOVABILI**



idroelettriche, impianti fotovoltaici ed eolici) ed è certificata per mezzo di contratti RECS (Renewable Energy Certificate System), a breve sostituiti dai certificati CO-FER, o “marchiata” Eaux de vallee - Energia pura (derivante dagli impianti della Compagnia Valdostana delle acque); tale scelta si riflette positivamente in termini di riduzione delle emissioni indirette di anidride carbonica (-42,6%).

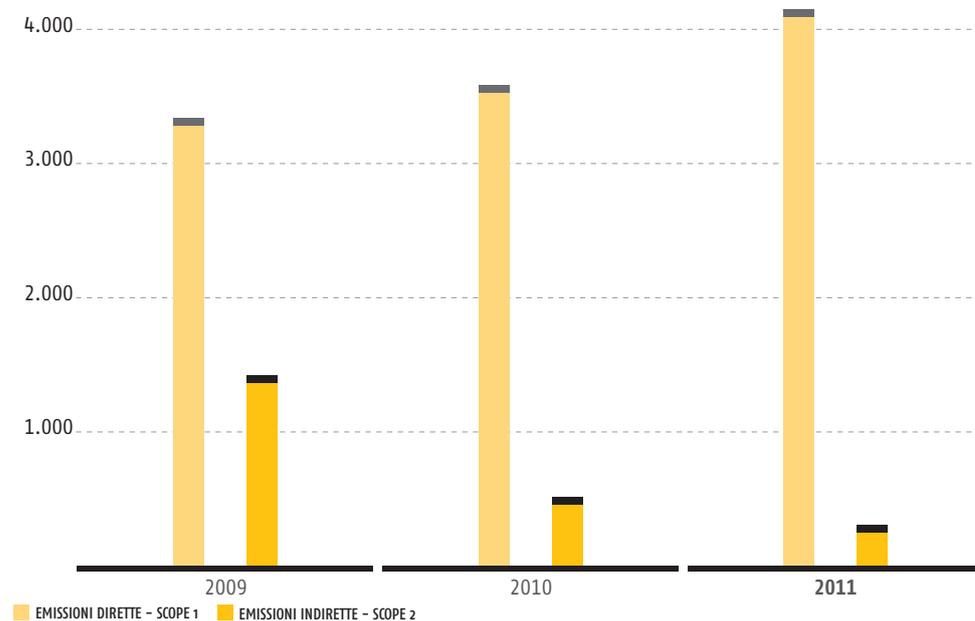
Di segno opposto il dato delle emissioni totali indirette e dirette di CO₂ che riportano una crescita dell'+8,5% a fronte dell'incremento globale dei consumi energetici.

Emissioni dirette di anidride carbonica - Scope 1				
	2009	2010	2011	variazione% '10/'11
Emissioni CO ₂ - Gas naturale (t)	2.473	2.885	3.601	24,8
Emissioni CO ₂ - Gasolio (t)	688	540	367	-32,1
Emissioni CO ₂ - Auto aziendali diesel (t)	132	72	80	10,6
Emissioni CO ₂ - Auto aziendali benzina (t)	54	102	112	10,6
Emissioni CO ₂ - Auto aziendali totali (t)	186	174	192	10,6
Emissioni dirette totali CO₂ - Scope 1	3.347	3.599	4.160	15,6

Emissioni indirette di anidride carbonica - Scope 2				
	2009	2010	2011	variazione% '10/'11
Emissioni CO ₂ - Energia elettrica	1.419	500	287	-42,6

Emissioni di anidride carbonica - Scope 1+2				
	2009	2010	2011	variazione% '10/'11
Emissioni dirette e indirette totali CO ₂ (t)	4.766	4.099	4.447	8,5

EMISSIONI ANNUE DI CO₂



Emissioni dirette - Scope 1

Emissioni che derivano da fonti possedute o controllate direttamente dall'azienda. In particolare sono quelle generate dagli impianti di riscaldamento e dalle auto della flotta aziendale.

Emissioni indirette - Scope 2

Emissioni derivanti dalla generazione dell'energia elettrica comprata e consumata dall'azienda.

Dallo scorso anno il Gruppo è firmatario di un progetto internazionale di riduzione delle emissioni dei gas serra - Carbon Disclosure Project³, protocollo di intesa a livello mondiale nei settori dell'energia, dell'industria e della finanza per asset pari a circa 46 trilioni di dollari che si pone l'obiettivo di creare e alimentare una banca dati mondiale relativa alle emissioni di anidride carbonica e di abbattere tali emissioni mediante strategie di riduzione dei consumi energetici e di ottimizzazione dei trasporti e dei processi produttivi. Vi si riporta l'andamento delle emissioni di anidride carbonica, in continua riduzione rispetto al valore-base fissato al 2008.

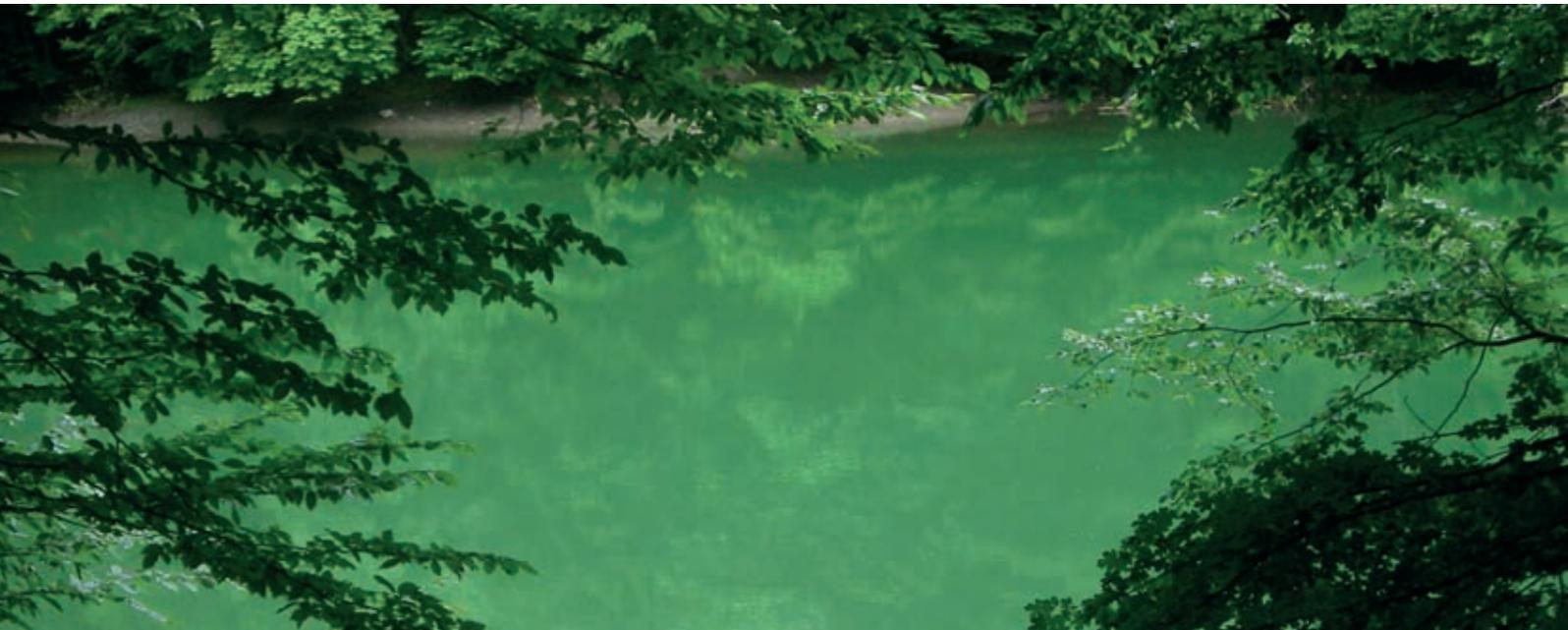
Gli indicatori di performance, parametrati rispetto alla superficie gestita e al numero di addetti del Gruppo, mostrano questo andamento:

- il consumo di energia totale per unità di superficie registra una sensibile riduzione rispetto al 2010 (- 6,9 %);
- il consumo di energia totale per addetto mostra un lieve incremento (1,5%);
- le emissioni totali di anidride carbonica dirette ed indirette riferite alla superficie gestita dal Gruppo sono quasi invariate segnando un incremento dello 0,2 % rispetto allo scorso anno e mostrando l'elevata riduzione delle emissioni relative al consumo di energia elettrica (-46,9%).

Indicatori di performance	2009	2010	2011	variazione % '10/'11
Energia elettrica per addetto (MWhe/addetto)	5,8	5,6	5,4	-3,4
Energia termica per addetto (MWht/addetto)	3,3	3,6	4,2	18,6
Energia totale per addetto (TEP/addetto)	1,372	1,361	1,381	1,5
Energia elettrica per unità di superficie (MWhe/m ²)	0,075	0,072	0,064	-11,4
Energia termica per unità di superficie (MWht/m ²)	0,043	0,046	0,050	8,8
Energia totale per unità di superficie (TEP/m²)	0,018	0,017	0,016	-6,9
Emissioni CO ₂ dirette ¹ per superficie (kg/m ²)	9,79	10,22	10,92	6,8
Emissioni CO ₂ indirette ² per superficie (kg/m ²)	4,15	1,42	0,75	-46,9
Emissioni CO₂ totali³ per superficie (kg/m²)	13,94	11,64	11,67	0,2
Perimetro Gruppo Creval (mq)	342.000	352.000	381.000	8,2

³ www.cdproject.net

Acqua: l'ottimizzazione di una risorsa



Durante l'anno è stata approntata una politica di riduzione dei consumi idrici attraverso l'esperienza maturata con lo standard di certificazione LEED Italia Nuove Costruzioni applicato presso il cantiere di via Feltre a Milano; gli indici di riduzione definiti da questo sistema di sostenibilità internazionale sono stati infatti estesi e adattati al patrimonio immobiliare gestito dal Gruppo definendo attraverso il nuovo sistema di Gestione Ambientale di Stelline schede operative mirate all'ottimizzazione di questa importante risorsa naturale e valide sia in fase di progettazione di nuove filiali sia di gestione delle esistenti.

Fra le attività individuate volte alla riduzione del fabbisogno idrico vi sono:

- installazione di riduttori di flusso e/o aeratori su lavabi, lavelli, bidet e docce;
- impiego di cassette dei WC a doppio pulsante;
- installazione e manutenzione di rubinetterie elettroniche e temporizzate, ove possibile;
- installazione di apparecchiature con bassi regimi di consumo, ove possibile;
- adozione di sistemi di recupero delle acque piovane col fine di reimpiegarle per l'irrigazione e i sistemi di scarico interni.

Si tratta di una sfida ambiziosa che intende ottimizzare il sistema di monitoraggio delle letture effettive e che permetterà di razionalizzare i consumi per addetto registrati durante l'anno, pari a 70 litri/giorno (dato invariato rispetto al 2010).

Consumo di acqua	2009	2010	2011	variazione % '10/'11
Consumo complessivo (mc)	74.963	78.807	78.678	-0,2
Consumo pro capite (litri/giorno*addetto)	68	70	70	-

Carta: verso il green procurement

Nel 2011 si è registrata una riduzione del consumo di carta pari al 16,5%, equivalenti a 70.245 kg non impiegati rispetto all'anno precedente. Tale calo è guidato dalla prosecuzione delle funzioni “Bast@carta” e “Post@inlinea” proposte ai clienti per eliminare le comunicazioni cartacee in favore di quelle elettroniche; dal punto di vista dei servizi di back-office si sottolinea una gestione informatica mirata delle postazioni di lavoro e delle stampanti, oltre ad un incremento delle comunicazioni infragruppo e fra i vari fornitori per via telematica.

L'avvento del nuovo applicativo di sportello ABC ha portato all'aggiornamento della rete di stampanti con l'installazione di nuovi modelli laser e la sostituzione di altri poco efficienti determinando un incremento dei consumi di toner (+5,3%) rispetto allo scorso anno.

La nascita di diverse certificazioni relative all'origine del legno quale FSC⁴ (Forest Stewardship Council) e alla filiera produttiva della carta come EFC⁵ (Elemental Chlorine Free) mostra la crescita di una forte sensibilità verso la salvaguardia e la tutela dell'ambiente legata anche all'approvvigionamento di materiale da ufficio eco-compatibile detto “green procurement”. L'impiego sostenibile di tali materiali “green” è stato inserito fra gli scopi del sistema di Gestione Ambientale di Stelline che nei prossimi anni potrà essere esteso all'intero Gruppo.

Consumo di carta e toner	2009	2010	2011	variazione% '10/'11
Consumo totale di carta (kg)	373.977	425.914	355.669	-16,5
Consumo totale di carta pro-capite (kg/dp)	84,7	94,4	79,4	-15,9
Numero totale di cartucce (n)	10.147	10.242	9.694	-5,4
Numero di cartucce pro-capite (n/dp)	2,3	2,3	2,2	-4,7
Quantità totale di toner (kg)	3.898	3.932	4.140	5,3

⁴ Sistema di certificazione internazionale il quale garantisce che la materia prima impiegata per realizzare un prodotto in legno o in carta proviene da foreste dove sono rispettati rigorosi standard ambientali, sociali ed economici.

⁵ Sistema di certificazione di una tipologia di carta ecologica la cui sbiancatura è effettuata tramite prodotti esenti da cloro elementare organico.

Trasporti: una rete di opportunità e nuova efficienza

Il settore dei trasporti, con 9 milioni di chilometri percorsi da auto aziendali e di proprietà dei dipendenti, assume una forte incidenza per il Gruppo sia a livello ambientale sia economico. Le diverse necessità dei lavoratori, la variabilità delle attività, la rete di relazioni fra gli stakeholder estesa su tutto il territorio nazionale, unitamente alle carenze infrastrutturali del sistema di trasporto italiano su rotaia, giustifica l'utilizzo delle automobili in alternativa ai mezzi di trasporto pubblico; in corso d'anno si è rilevata una crescita dei chilometri complessivi percorsi dai dipendenti (8.968.955, +5,8%) e del corrispettivo dato per dipendente (2.001 km, + 6,5 %).

Il parco-auto del Gruppo consta di 67 auto di proprietà e 154 a noleggio con una vita media di 4 anni, il 62% delle quali è conforme alle normative Euro 4 e superiori. La limitata vita media dello stesso, unitamente agli standard di efficienza energetica dei veicoli, offre garanzia di consumi contenuti e di emissioni relativamente poco inquinanti. L'evoluzione del sistema automobilistico internazionale con i nuovi modelli a propulsione elettrica, recentemente giunti timidamente anche sul territorio nazionale, rappresenta in prospettiva una nuova opportunità di ottimizzazione del settore dei trasporti - insieme ad un'attenta razionalizzazione dei viaggi per esempio tramite il car pooling⁶ e l'incentivazione dei mezzi di trasporto pubblico.

Trasporti stradali (km)	2009	2010	2011	variazione % '10/'11
Km percorsi con auto dei dipendenti	3.254.540	3.633.839	4.005.242	10,2
Km percorsi con auto aziendali (proprietà e noleggio)	4.655.164	4.847.190	4.963.713	2,4
Trasporti totali (km)	7.909.704	8.481.029	8.968.955	5,8
Percorrenze auto per dipendente (km/dp)	1.792	1.879	2.001	6,5

Rifiuti: una pianificazione attenta

Sono state definite le seguenti attività alla base dell'intera gestione del rifiuto (produzione, trasporto, smaltimento/recupero/riciclo) con l'obiettivo di ridurre la quantità di categorie speciali quali carta e contenitori toner:

- programmi e piani per la riduzione del numero di stampe su carta. Un esempio è fornito dalle funzioni "Bast@carta" e "Post@inlinea";
- separazione di carta, cartone, plastica e toner esausti con lo scopo di agevolare il riciclo dei materiali;
- monitoraggio delle quantità di rifiuti speciali prodotti e verifica del rispetto dei valori-obiettivo definiti annualmente.

I rifiuti di carta e toner hanno registrato rispettivamente un aumento del 13,3% e del 28,8% mostrando una sempre più estesa raccolta differenziata a tutti i livelli.

⁶ Modalità di trasporto che consiste nella condivisione di automobili private tra un gruppo di persone con il fine principale di ridurre i costi di trasporto e l'incidenza del traffico.

L'intera produzione di rifiuti speciali è inviata a riciclo/recupero da ditte regolarmente iscritte all'Albo Nazionale dei Gestori Ambientali in conformità alla legislazione e alle prescrizioni individuate dal Sistema di Gestione Ambientale.

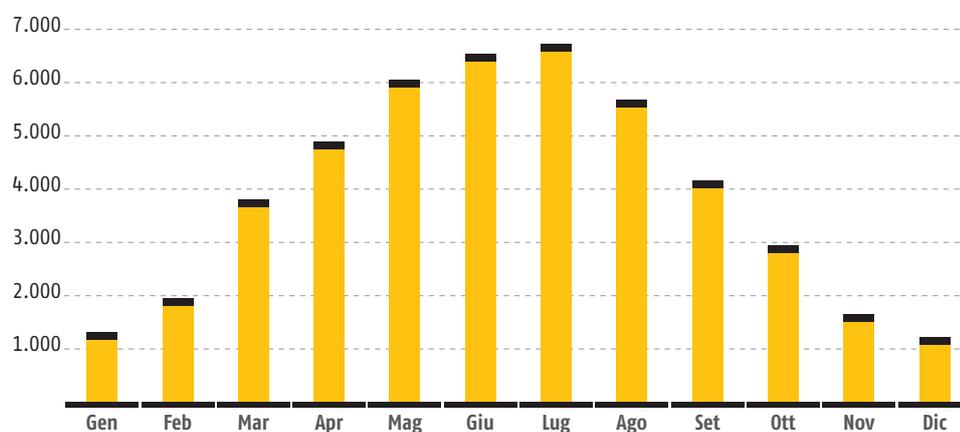
Rifiuti speciali	2009	2010	2011	variazione % '10/'11
Totale carta e cartone (kg)	428.366	353.232	400.312	13,3
Totale contenitori toner (kg)	21.582	11.975	15.424	28,8

Il Gruppo è impegnato da anni nella prosecuzione delle attività di smaltimento e bonifica delle coperture in eternit contenenti amianto - si tratta non solo di un impegno responsabile, ma di un'opportunità economica-ambientale concreta rispecchiata dal recente intervento presso apposito immobile situato a Montagna in Valtellina (So): in seguito alla rimozione e bonifica della copertura in eternit con attente tecniche di incapsulamento, volte ad evitare la dispersione delle pericolose fibre di amianto, si è posata una copertura in pannelli metallici con isolante che ha migliorato sensibilmente le prestazioni di isolamento termico dell'involucro edilizio. È stato inoltre installato un campo fotovoltaico in aderenza alla stessa che tramite la cessione dell'energia elettrica prodotta alla rete (opzione di "Scambio sul posto") e gli incentivi legati alla bonifica della copertura in amianto permetterà di recuperare in soli 8 anni l'intero investimento.

Dati tecnici

Superficie totale moduli fotovoltaici	357,77 m ²
Numero totale moduli fotovoltaici	216
Numero totale inverter	2
Potenza totale	49,50 kW
Energia totale annua protetta	46.807 kWh

ENERGIA MENSILE PRODOTTA (kWh)





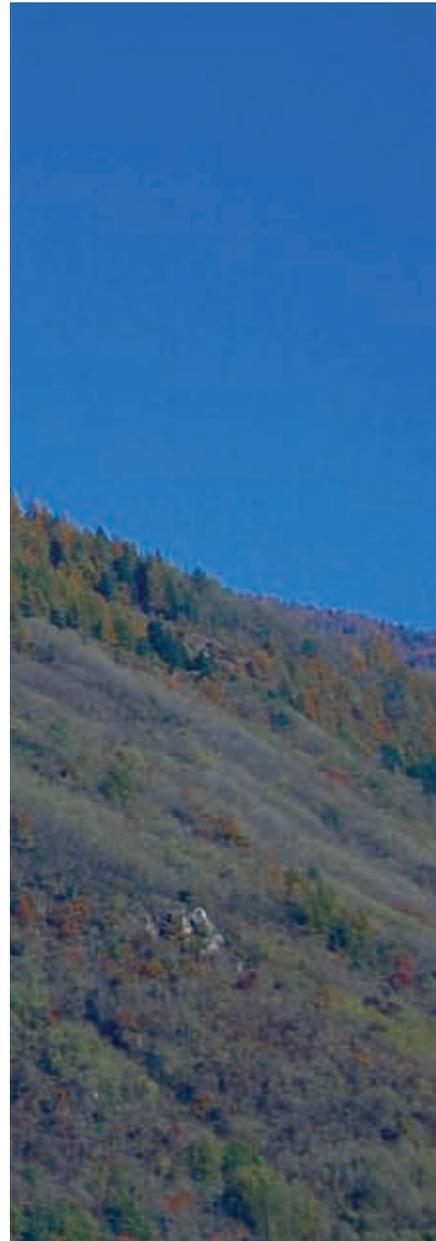
Linee programmatiche e obiettivi di miglioramento

*Un viaggio di mille miglia
inizia con un solo passo*

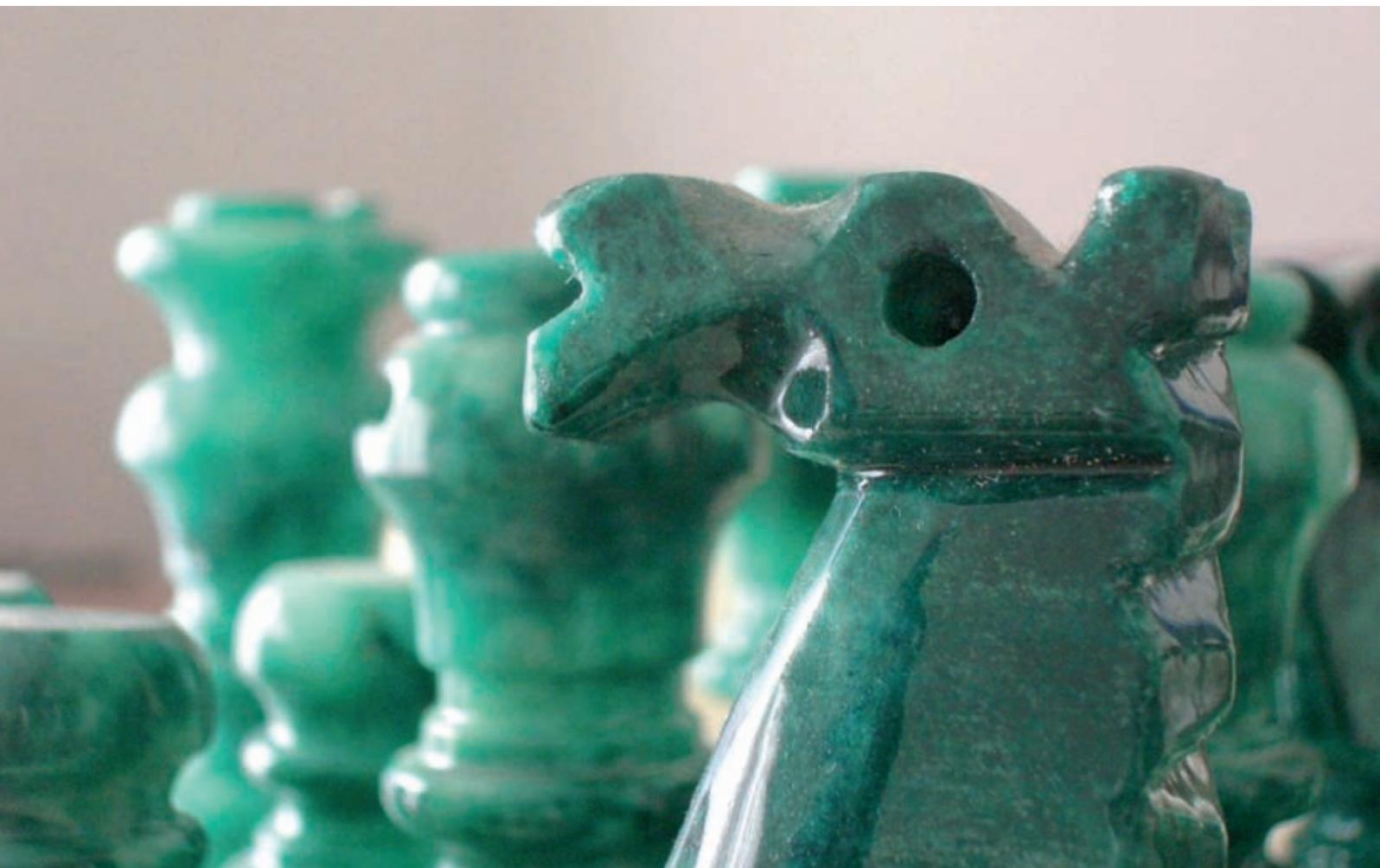
Proverbio cinese

Obiettivi e traguardi:

- economici
- sociali
- ambientali



Obiettivi e traguardi



Economici

Obiettivi dichiarati nel Rapporto Sociale 2010

Piano strategico 2011-2014

- 1 Apertura di 50 nuove filiali sul territorio italiano (2011-2014).
- 2 Crescita equilibrata della raccolta aggregata e degli impieghi.
- 3 Semplificazione della struttura societaria di Gruppo.
- 4 Miglioramento del presidio commerciale e dei rischi.
- 5 Azioni di efficientamento delle strutture e contenimento dei costi.
- 6 Revisione del processo del credito.

Attività svolte per il raggiungimento degli obiettivi

- 1 Apertura di 4 nuove filiali.
- 2 Raccolta aggregata 33,6 m.di euro (-1,8%), impieghi 22,3 miliardi euro (+1,5%).

- 3 4 Banche retail (Credito Valtellinese, Credito Artigiano, Carifano e Credito Siciliano).
- 4 Definizione di nove Divisioni territoriali.
- 5 Rafforzamento delle strutture di controllo dei costi e sviluppo di reporting analitico sugli stessi, cost/income da 64,9% a 63,7%
- 6 Ridefinizione del processo di erogazione, nel quadro di uno stringente presidio sul rischio.

Traguardi

Revisione del Piano strategico a valere sul periodo 2012-2014.

- 1 Raccolta diretta: 23,1 miliardi di euro al 2014 (CAGR¹ 1,5%).
- 2 Raccolta indiretta: 12,2 miliardi di euro al 2014 (CAGR 1,7%).
- 3 Crediti verso clientela: 25 miliardi di euro al 2014, (CAGR 3,8%).
- 4 Utile netto di pertinenza della Capogruppo: 135 milioni di euro al 2014 (CAGR 27,8%).
- 5 Cost/income ratio 57,1% al 2014.
- 6 ROE tangible 7,1% e Return on Risk Weighted Assets (RORWA) a 63 basis points (bps) nel 2014, con un Risk Adjusted Return on Risk Adjusted Capital (RARORAC) del 15,1%.

Sociali

Obiettivi dichiarati nel Rapporto Sociale 2010

- 1 Realizzazione di nuove soluzioni formative che attraverso meccanismi di affiancamento monitorato e standardizzato aumentino la prossimità con l'attività lavorativa ed ottimizzino le competenze già presenti.

Attività svolte per il raggiungimento degli obiettivi

- 1 La fase di realizzazione e di progettazione sono state completate; da aprile 2012 inizierà la fase di erogazione dell'affiancamento monitorato.

Traguardi

- 1 Allargare le base dei destinatari della formazione attraverso strumenti mirati per ogni singolo segmento di popolazione aziendale.

¹ CAGR – Compound Annual Growth Rate

Tasso di crescita medio annuo per il periodo 2010 - 2014

EPS base – Earnings per share

Utile per azione base, calcolato come rapporto fra il risultato economico netto consolidato di pertinenza della Capogruppo e il numero delle azioni ordinarie in circolazione - comprensivo di eventuali azioni proprie - alla fine dell'esercizio

COST/INCOME RATIO

Indicatore calcolato come rapporto tra oneri operativi e proventi operativi

ROE Tangible – Return on equità Tangible

Indicatore calcolato come rapporto tra risultato economico netto consolidato di pertinenza della Capogruppo e il patrimonio netto del Gruppo a fine esercizio, al netto delle attività immateriali

RWA – Risk Weighted Assets

Attività ponderate per il rischio

RORWA – Return On Risk Weighted Assets

Indicatore calcolato come rapporto tra risultato economico netto consolidato e RWA del Gruppo a fine periodo

RARORAC – Risk Adjusted Return On Risk Adjusted Capital

Indicatore calcolato come rapporto tra Utile Operatività corrente al Lordo delle Imposte e capitale allocato, inteso come rapporto fra RWA e Tier 1 "Target" (7,5%)

TIER 1 RATIO

Rapporto tra patrimonio di base (TIER 1) e il totale delle attività ponderate per il rischio (RWA)

COMMON EQUITY RATIO

Rapporto tra Common Equity (TIER 1) e il totale delle attività ponderate per il rischio (RWA)

Ambientali

Obiettivi dichiarati nel Rapporto Sociale 2010

- 1** Ottenimento della certificazione del Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2004 da parte della società Stelline.
- 2** Messa a regime degli impianti fotovoltaici di Milano via Feltre e Acireale via Sclafani con il raggiungimento di una produzione annua di circa 295.000 kWh.
- 3** Implementazione del modello scelto per il monitoraggio dei consumi energetici ai fini dell'individuazione degli elementi contenenti criticità.
- 4** Riqualficazione energetica di alcune dipendenze individuate attraverso l'analisi dei dati storici relativi ai consumi energetici.
- 5** Ottenimento della certificazione di sostenibilità LEED Italia Nuove Costruzioni per l'ampliamento del Centro Servizi di Milano via Feltre.

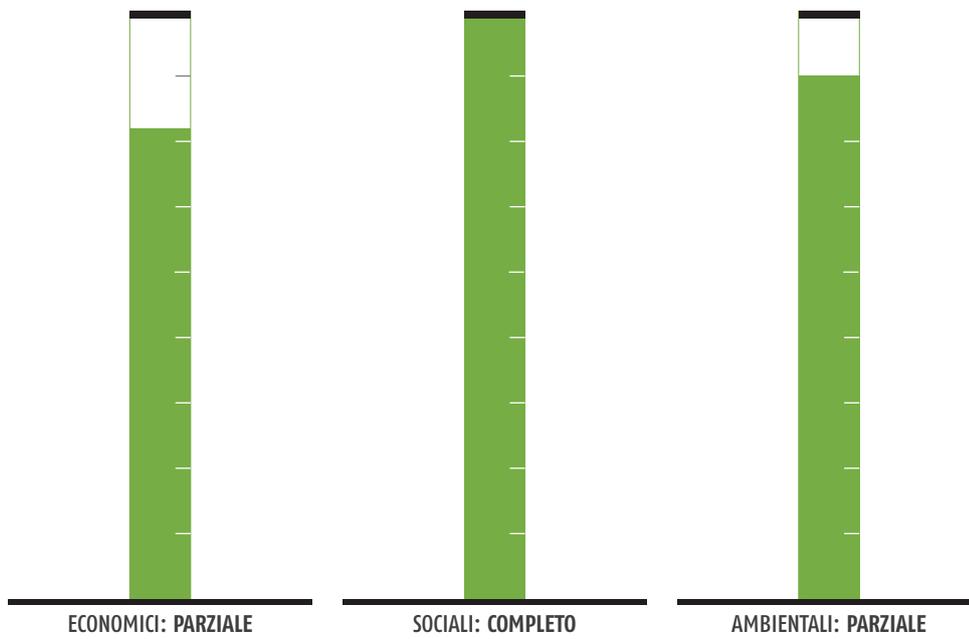
Attività svolte per il raggiungimento degli obiettivi

- 1** Raccolta e analisi dei dati storici relativi ai consumi energetici di tutto il Gruppo a partire dal 2008 per ogni fonte energetica utilizzata.
- 2** Prosecuzione delle attività relative al progetto di riduzione dei consumi energetici con l'obiettivo di individuare e riqualficare quegli edifici caratterizzati da bassa efficienza energetica.
- 3** Prosecuzione delle attività necessarie per il conseguimento della certificazione LEED (Leadership in Energy and Environmental Design - Green Building Rating System) per il cantiere di Milano Via Feltre.

Traguardi

- 1** Riqualficazione energetica di alcune dipendenze individuate attraverso l'analisi dei dati storici relativi ai consumi energetici.
- 2** Messa a regime del Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2004 della società, Stelline, certificato lo scorso dicembre dall'Ente RINA.
- 3** Completamento della certificazione di sostenibilità LEED Italia Nuove Costruzioni per l'ampliamento del Centro Servizi di Milano via Feltre.
- 4** Definizione di un programma di educazione "Green" per le risorse del Gruppo.
- 5** Messa a regime dell'impianto fotovoltaico di Montagna in Valtellina (So) via Stelvio con il raggiungimento di una produzione stimata annua di circa 46.809 kWh.

Raggiungimento obiettivi





Sistema di rilevazione

*La ricerca non ha
mai fine*

Karl Popper

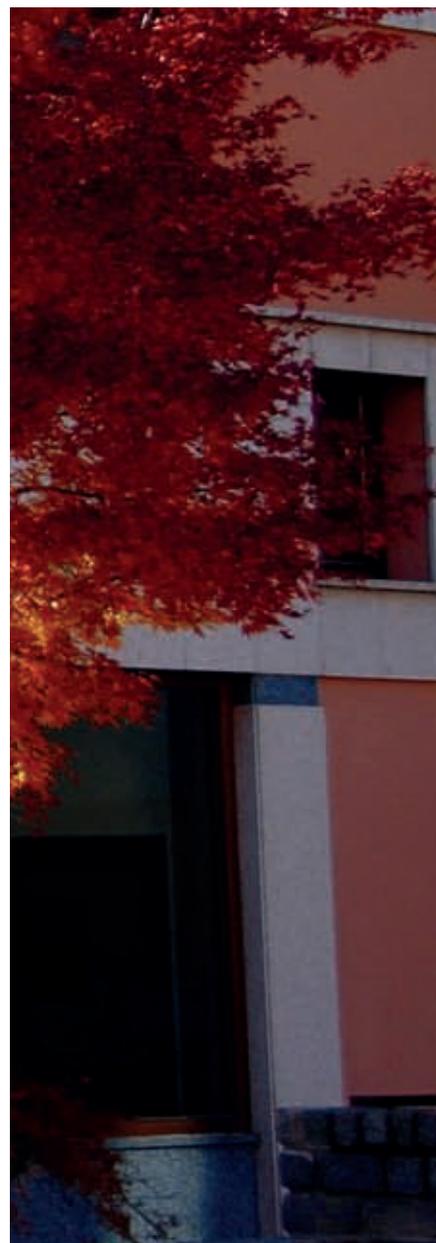
Relazione della società di revisione

Nota metodologica

Informativa sulla modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori

Prospetto degli indicatori

Questionario 2011



Parere della società di revisione



Reconta Ernst & Young S.p.A.
Via della Chiusa, 2
20123 Milano
Tel. (+39) 02 722121
Fax (+39) 02 72212037
www.ey.com

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE SULLA REVISIONE LIMITATA DEL RAPPORTO SOCIALE

Al Consiglio di Amministrazione del
Credito Valtellinese s.c.

1. Abbiamo effettuato la revisione limitata del Rapporto Sociale del Credito Valtellinese s.c. e sue controllate (di seguito il "Gruppo Credito Valtellinese") al 31 dicembre 2011. La responsabilità della redazione del Rapporto Sociale in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2006 dal G.R.I. - *Global Reporting Initiative*, indicate nel paragrafo "Nota metodologica", compete agli amministratori del Credito Valtellinese s.c. così come la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Compete altresì agli amministratori del Credito Valtellinese s.c. l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare, così come l'adozione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presentati nel Rapporto Sociale. È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
2. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio "International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" ("ISAE 3000"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board*. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili ("Code of Ethics for Professional Accountants" dell'*International Federation of Accountants* - "IFAC"), compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una limitata sicurezza, inferiore rispetto a una revisione completa, che il Rapporto Sociale non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata del Rapporto Sociale consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale del Gruppo responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Rapporto Sociale, analisi del Rapporto Sociale ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili. Le procedure effettuate sono riepilogate di seguito:
 - comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Relazione di scambio sociale: La ripartizione del Valore Aggiunto" del Rapporto Sociale e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2011, sul quale abbiamo emesso la relazione in data 12 aprile 2012 ai sensi degli articoli 14 e 16 del Decreto Legislativo 27 gennaio 2010, n. 39;
 - analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Rapporto Sociale. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste e discussioni con il personale della Direzione del Credito Valtellinese s.c. e con il personale di Credito Artigiano S.p.A., Credito Siciliano S.p.A., Cassa di Risparmio di Fano S.p.A., Mediocreval S.p.A., Aperta SGR S.p.A., Aperta Fiduciaria S.r.l., Creset Servizi Territoriali S.p.A., Finanziaria San Giacomo S.p.A., Global Assicurazioni S.p.A., Lussemburgo Gestioni S.p.A., Global Broker S.p.A., Deltas Soc. Cons.P.A., Bankadati Servizi Informatici Soc. Cons.P.A., Stellite Servizi Immobiliari S.p.A. e Nuova Carifano S.p.A. al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Rapporto Sociale, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Rapporto Sociale;

Reconta Ernst & Young S.p.A.
Sede Legale: 00198 Roma - Via Po, 32
Capitale Sociale € 1.402.500,00 i.v.
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma
Codice fiscale e numero di iscrizione 09434000584
R.I. 00891231003
Iscritta all'Albo Revisori Contabili al n. 70940 Pubblicata sulla G.U.
Suppl. 13 - n° Serie Speciale del 17/2/1988
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione
Consolo al progressivo n. 2 dell'Albo n. 10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



- analisi, a campione, della documentazione di supporto alla predisposizione del Rapporto Sociale, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Rapporto Sociale;
- analisi della conformità delle informazioni qualitative riportate nel Rapporto Sociale alle linee guida identificate nel paragrafo 1. della presente relazione e della loro coerenza interna, con particolare riferimento alla strategia, alle politiche di sostenibilità e all'identificazione degli aspetti significativi per ciascuna categoria di stakeholder;
- analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate e alla completezza dei soggetti coinvolti, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante del Credito Valtellinese s.c., sulla conformità del Rapporto Sociale alle linee guida indicate nel paragrafo 1., nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000 e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

Per quanto riguarda i dati e le informazioni relative al Rapporto Sociale dell'esercizio precedente presentati a fini comparativi, si fa riferimento alla relazione da noi emessa in data 31 marzo 2011.

3. Sulla base di quanto svolto non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Rapporto Sociale del Gruppo Credito Valtellinese al 31 dicembre 2011 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2006 dal G.R.I. - Global Reporting Initiative come descritto nel paragrafo "Nota Metodologica".

Milano, 12 aprile 2012

Reconta Ernst & Young S.p.A.


Carlo Vago
(Socio)

Nota metodologica

La rendicontazione di sostenibilità è redatta secondo lo standard Global Reporting Initiative (GRI), le cui linee guida - imperniate sui concetti di sviluppo sostenibile e trasparenza - evidenziano sei “principi di garanzia”:

- 1 **equilibrio**: immagine imparziale della performance;
- 2 **comparabilità**: gli argomenti e le informazioni scelti sono preparati e comunicati in modo coerente;
- 3 **accuratezza**: dettaglio e cura in modo da consentire agli stakeholder di valutare la performance dell’organizzazione;
- 4 **tempestività**: informazioni recenti rispetto al periodo di rendicontazione;
- 5 **chiarezza**: comprensibilità e accessibilità per i portatori di interesse che utilizzano il report;
- 6 **affidabilità**: le informazioni e i processi utilizzati per redigere il documento devono poter essere oggetto di esame.

I livelli di applicazione vengono determinati secondo tre categorie fondamentali, come emerge dalla tabella sottostante:

- **strategia e profilo;**
- **modalità di gestione;**
- **indicatori di performance.**

Il livello di applicazione di questo Documento è **B+**.

Livello di applicazione del report		C	C+	B	B+	A	A+
Informativa Standard	Informativa sul Profilo G3	Inclusione di: 1.1 2.1 – 2.10 3.1 – 3.8, 3.10 – 3.12 4.1 – 4.4, 4.14 – 4.15	Report con <i>assurance</i> esterna	Inclusione di tutti i criteri elencati per il Livello C più: 1.2 3.9 – 3.13, 4.5 – 4.13, 4.16 – 4.17	Report con <i>assurance</i> esterna	Stessi requisiti previsti per il Livello B	
	Informativa sulla modalità di gestione G3	Non Richiesto		Informativa sulla modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori		Informativa sulla modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori	
	Indicatori di Performance G3 e Supplementi di Settore	Inclusione di almeno 10 Indicatori di performance, di cui almeno un indicatore per ciascuna delle seguenti categorie: sociale, economica e ambientale		Inclusione di almeno 20 Indicatori di performance, di cui almeno un indicatore per ciascuna delle seguenti categorie: economica, ambientale, diritti umani, lavoro, società, responsabilità di prodotto		Inclusione di ciascun Indicatore G3 Core e di ciascun Indicatore del Supplemento di settore* considerando il Principio di materialità, includendo l'Indicatore oppure inserendo la spiegazione della sua omissione	

*Versione finale del Supplementi di settore

Informativa sulla modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori

Il Rapporto Sociale è redatto in conformità alle “Linee guida per il reporting di sostenibilità” del Global Reporting Initiative (GRI edizione 3) e alle Linee Guida di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito di ABI (“Il rendiconto agli stakeholder: una guida per le banche”).

I dati e le informazioni pubblicati in questo Documento concernono l'anno solare 2011 e sono forniti dai Responsabili di processo delle singole funzioni in forma coerente con le fonti ufficiali (in particolare la Relazione sulla gestione del Credito Valtellinese, con riferimento alla parte consolidata) e opportunamente integrati e convalidati a cura del Servizio Corporate Identity, Qualità e Sostenibilità di Deltas.

Il perimetro del report coincide con l'area del bilancio consolidato (rappresentata in forma grafica a pg 1). L'insieme degli indicatori raccolti e rendicontati include tutte le società ivi comprese.

Il rendiconto di sostenibilità ha cadenza annuale dal 1995 e l'ultima versione è relativa al 2010. Determinazione della materialità, selezione dei contenuti e priorità degli argomenti seguono i principi del GRI (G3). In corso d'anno non sono avvenuti cambiamenti significativi nelle dimensioni e assetto proprietario del Gruppo, mentre il perimetro unitario di consolidamento, come ricordato, si è riconfigurato a determinare a fine 2011 quattro banche retail (Credito Valtellinese, Credito Artigiano, Carifano e Credito Siciliano).

I cambiamenti nella struttura del capitale sociale e altre operazioni di costituzione, mantenimento e modifica del capitale sono rivenienti dalla Relazione al bilancio consolidato della banca Capogruppo Credito Valtellinese e dalla Relazione sul governo societario.

Il Gruppo ha applicato le “Istruzioni sulla definizione del contenuto del report” e i relativi principi del Global Reporting Initiative in modo inclusivo dei criteri di selezione dei contenuti (rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità e completezza) e qualità informativa (sulla base dei sei punti indicati a fronte).

In termini di tecniche di misurazione e basi di calcolo, la totalità dei dati proviene da rilevazioni dirette con riferimento al 2011 ed è presentata in forma comparata con i due anni precedenti.

Il Rapporto Sociale è affidato per una verifica esterna a società di revisione indipendente (Reconta Ernst&Young) con cui il Gruppo bancario Credito Valtellinese non detiene cointeressenze né altri legami.

Prospetto degli indicatori

PROFILO		
Descrizione	GRI	Pagina
STRATEGIA E ANALISI		
Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	1.1	9
Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità	1.2	33 Bilancio consolidato Credito Valtellinese 2011
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
Nome dell'organizzazione	2.1	1
Principali marchi, prodotti e/o servizi	2.2	35, 59-61
Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint venture	2.3	12-14, 18-19
Luogo dove ha sede il quartier generale dell'organizzazione	2.4	18
Numero di paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report	2.5	32
Assetto proprietario e forma legale	2.6	9, 18 Bilancio consolidato Credito Valtellinese 2011
Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	2.7	18, 32
Dimensione dell'organizzazione	2.8	44-47
Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	2.9	17, 117
Premi/riconoscimenti ricevuti nel periodo di rendicontazione	2.10	31
PARAMETRI DEL REPORT		
Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad es. esercizio fiscale, anno solare)	3.1	117
Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	3.2	117
Periodicità di rendicontazione	3.3	117
Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e sui suoi contenuti	3.4	122
Processo per la definizione dei contenuti del report inclusi: - determinazione della materialità - priorità degli argomenti all'interno del report - individuazione degli stakeholder cui è rivolto il report	3.5	117
Perimetro del report (paesi, strutture, joint venture, fornitori ecc.)	3.6	117
Dichiarazione di qualsiasi specifica limitazione dell'obiettivo o del perimetro del report	3.7	117
Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni	3.8	117
Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti di stima applicate al calcolo degli indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report	3.9	117
Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni di tali modifiche	3.10	117
Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	3.11	117
Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione	3.12	118-121
Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report	3.13	117

PROFILO
Descrizione
GRI
Pagina
GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo	4.1	12-14 Bilancio consolidato Credito Valtellinese 2011
Indicare se il presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo	4.2	39
Numero dei componenti che sono indipendenti e non esecutivi negli organi di governo	4.3	40
Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	4.4	Bilancio consolidato Credito Valtellinese 2011
Legame tra compensi degli Amministratori, Senior Manager ed Executives (inclusa la buona uscita) e performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale)	4.5	Relazione governo societario 2011 Credito Valtellinese
Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interessi	4.6	Relazione governo societario 2011 Credito Valtellinese
Processi per la determinazione delle qualifiche e competenze dei componenti del più alto organo di governo per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione degli aspetti economici, ambientali e sociali	4.7	Relazione governo societario 2011 Credito Valtellinese
Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, sociali e ambientali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	4.8	6,8 Relazione governo societario 2011 Credito Valtellinese
Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati (includere la frequenza con cui il più alto organo di governo verifica le performance di sostenibilità)	4.9	Relazione governo societario 2011 Credito Valtellinese
Processi per valutare le performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali e sociali	4.10	Relazione governo societario 2011 Credito Valtellinese
Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	4.11	117
Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	4.12	101
Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e internazionali	4.13	25-26
Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	4.14	48-82
Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	4.15	50
Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	4.16	48-82
Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse	4.17	48-82

INFORMAZIONI SULL'APPROCCIO GESTIONALE

Descrizione	Pagina
Dimensione economica¹	
Performance economica	7, 44-47
Presenza di mercato	32
Impatti economici indiretti	24-26
Dimensione ambientale	96-105
Materiali	103-105
Energia	98-101
Acqua	102
Emissioni e rifiuti	98-101, 104-105
Trasporti	104
Dimensione Sociale: pratiche lavorative²	
Occupazione	7, 63
Relazioni Industriali	74
Salute e sicurezza	25, 60, 61, 69
Formazione	72-73
Diversità e pari opportunità	68
Dimensione Sociale: diritti umani²	
Pratiche negli investimenti e negli acquisti	Codice Compor- tamentale Gruppo CV
Non discriminazione	*
Libertà di associazione e contrattazione collettiva	*
Abolizione del lavoro infantile	*
Prevenzione dal lavoro forzato e obbligatorio	*
Gestione delle segnalazioni e delle controversie	*
Sicurezza	*
Diritti dei nativi	*
Dimensione Sociale: società	
Comunità	89-93
Corruzione	Codice Compor- tamentale Gruppo CV
Politiche pubbliche	"
Comportamento anticompetitivo	"
Compliance	"

INDICATORI DI PERFORMANCE

Descrizione	GRI	Pagina
INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA		
Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione	EC1	7, 44-47
Copertura degli obblighi assunti di definizione del piano pensionistico	EC3	75-76
Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	EC6	82

¹ Bilancio consolidato Credito Valtellinese 2011.
http://www.creval.it/investorRelations/cv_informazioni.html

² <http://www.creval.it/responsabilitaSociale/responsabilitaSociale.html>

*Non rilevante per l'attività svolta (solo in Italia).

INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE

Consumo diretto di energia suddiviso per fonte	EN3	98-101
Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	EN5	98-101
Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative	EN6	98-101
Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute	EN7	98-101
Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso	EN16	98-101
Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti	EN18	98-101
Riciclaggio dei prodotti venduti e del relativo imballaggio	EN27	98-101
Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancorispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	EN28	97

INDICATORI DI PERFORMANCE SULLE PRATICHE DI LAVORO E SULLE CONDIZIONI DI LAVORO ADEGUATE

Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo contratto e distribuzione territoriale	LA1	63-71
Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica	LA2	35

INDICATORI DI PERFORMANCE SUI DIRITTI UMANI

Fornitori sottoposti a verifiche in materia di diritti umani	HR2	80-82
--	-----	-------

INDICATORI DI PERFORMANCE SULLA SOCIETÀ

Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone in condizioni di svantaggio	FS14	27
Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	S03	72-73

INDICATORI SULLA RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO

Numero di incidenti di non conformità a leggi e regolamenti interni relativi alla comunicazione di marketing, inclusi pubblicità, promozioni e sponsorizzazioni ³	PR7	
Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	PR8	62

SETTORE FINANZIARIO: IMPATTO DI PRODOTTI E SERVIZI

Prodotti e servizi con finalità sociali	FS7	27
---	-----	----

INDICATORI AGGIUNTIVI**Clienti**

Sistema di qualità (eventuali certificazioni, codici di condotta adottati)		26-27
Clienti: canali diretti		61-62

Collaboratori

Ripartizione dipendenti per livello di istruzione e sesso		66-67
Formazione per contenuti		72-73
Relazioni Industriali: giorni di assenza per motivazione		69

Azionisti

Capitale sociale		38
Profilo dell'azionariato		52-53
Rating		55

Comunità

Descrizione delle attività di comunicazione e qualificazione dei media utilizzati		58
---	--	----

³ Non risultano incidenti della fattispecie.

*Il Rapporto Sociale 2011 è stato realizzato dal
Servizio Corporate Identity , Qualità e Sostenibilità di Deltas
con la collaborazione di numerosi Servizi del Gruppo.*

*Per ogni informazione è possibile contattare:
Servizio Corporate Identity , Qualità e Sostenibilità – Deltas
via Feltre, 75 - 20134 Milano
e-mail: rs@creval.it*

testi e coordinamento
contributo fotografico

Paolo Baroli (Deltas – Servizio Corporate Identity, Qualità e Sostenibilità)
**Ilaria Birocchi, Simone Bracchi, Ivan Bracelli, Paolo Camanni, Luca Della
Moretta, Alberto Locatelli, Enzo Rocca, Massimiliano Simola, Giuseppe Sironi**

progetto grafico e impaginazione

☛ **elever srl** | www.elever.it

stampa

Intese Grafiche

tiratura

4.000 copie



Realizzato con carta patinata ecologica e riciclata.

Questionario 2011

La Sua opinione sul Documento è gradita.

Le osservazioni pervenute rappresentano un importante elemento di partenza per innovare la prossima edizione.

Categoria di appartenenza

(possibilità di selezionare più categorie)

Socio Cliente Dipendente Fornitore Collettività Enti

Com'è venuto a conoscenza del Rapporto Sociale?

Assemblea Interesse Motivi di lavoro/studio Conoscenti Altro

Qualità del bilancio e comportamento del Gruppo

Esprima una valutazione per ciascuno di questi elementi:

	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
Qualità e leggibilità del Rapporto				
Completezza delle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trasparenza delle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Approfondimento delle tematiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza dei contenuti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grado di comprensibilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficacia della comunicazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grafica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Linguaggio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lunghezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comportamento del Gruppo				
Impegno del Gruppo verso i valori di cui è portatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacità di generare valore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilità a far comprendere l'impegno sociale del Gruppo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grado di coinvolgimento degli stakeholder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



