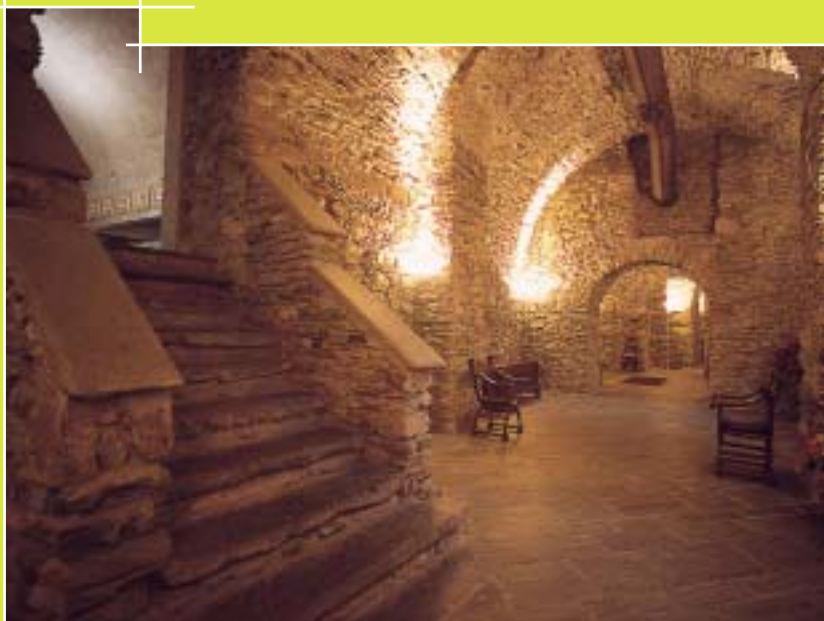


2001



GRUPPO BANCARIO

**Credito  
Valtellinese**



**Credito  
Valtellinese** 

**Credito  
Artigiano** 

**Banca Popolare  
Santa Venera** 

**Banca Regionale  
Sant'Angelo** 

**Cassa  
San Giacomo** 

**Banca  
Popolare di Rho** 

**Banca dell'Artigianato  
e dell'Industria** 

**Bancaperta** 

**Aperta**   
Gestioni Patrimoniali

 **Deltas**

 **Bankadati**

 **Stelline**





4

PRESENTAZIONE

6

L'IDENTITA' DEL GRUPPO

11

IL VALORE AGGIUNTIVO E LA SUA DISTRIBUZIONE

14

LA CONTABILITA' SOCIALE

27

IL RAPPORTO SOCIALE

37

LA FONDAZIONE CREDITO VALTELLINESE



## IL BILANCIO SOCIALE: PRINCIPI E LINEE GUIDA

Nell'attuale scenario di riferimento, sempre più caratterizzato da un crescente grado di concorrenza, le aziende più dinamiche ricercano di continuo le migliori soluzioni organizzative ed aggiornano costantemente i servizi da offrire al mercato.

La capacità di rispondere puntualmente alle esigenze della propria Clientela rappresenta però solamente il compimento di un primo, seppur rilevante, passo nella direzione della piena affermazione dell'azienda.

Infatti il vantaggio competitivo realmente sostenibile nel lungo periodo si fonda sempre più su fattori intangibili che, per natura, non si prestano ad una precisa quantificazione in termini prettamente economici. In questo contesto il capitale intellettuale, i valori, la mission aziendale e soprattutto il patrimonio di relazioni che l'impresa ha saputo crearsi nel tempo costituiscono i "pilastri" sui quali trova fondamento la capacità di differenziarsi.

Ciò vale a maggior ragione per le aziende di credito, le quali, per loro stessa natura, si trovano al centro di un complesso e articolato sistema di rapporti che lega famiglie, imprese e settore pubblico. La Banca, infatti, non è più soltanto un intermediario creditizio con

funzione di raccordo tra le diverse esigenze di investimento e di finanziamento della Clientela, ma ha progressivamente assunto un più ampio ruolo all'interno della Società.

In tale prospettiva, la possibilità di conseguire un "vantaggio differenziale" si fonda sull'effettiva capacità di sviluppare la qualità e la profondità della relazione con i vari interlocutori della Banca - Soci, Collaboratori, Clienti, Fornitori, Organi di Controllo, Istituzioni, Concorrenti - che non si limitano più a valutare esclusivamente la qualità dei servizi offerti, ma si rivolgono anche alla sfera più ampia dei valori dell'azienda e ne verificano la coerenza dei comportamenti.

Efficienza e redditività aziendale rappresentano quindi solamente alcune tra le condizioni per suscitare il consenso nei confronti dell'operare della Banca.

Questa visione poggia sulla convinzione che la prosperità del singolo sia indissolubilmente connessa a quella dell'intero territorio. Di conseguenza, la ricchezza creata con il riconoscimento del dividendo rappresenta un indicatore quantitativo-monetario



importante, ma si colloca, necessariamente, ad un livello inferiore rispetto al contributo fornito dalla Banca alla realizzazione di condizioni favorevoli allo sviluppo sociale quali la promozione del risparmio, il sostegno alle iniziative imprenditoriali, l'utilizzo delle nuove tecnologie e la diffusione del sapere e della cultura.

Il raccordo tra beneficio economico per i Soci ed il complessivo apporto alle Comunità di riferimento ha come snodo fondamentale la comunicazione e la divulgazione trasparente delle informazioni riguardanti l'operare dell'azienda.

In occasione dell'annuale Assemblea di approvazione del Bilancio d'esercizio, il Gruppo bancario Credito Valtellinese presenta quindi anche il proprio Bilancio Sociale.

La decisione di rendere conto anche dell'attività svolta in campo sociale trae origine dalla profonda consapevolezza del ruolo di crescente responsabilità assunto dal Credito Valtellinese nei confronti del territorio in cui opera; mostrando grande visione anticipatrice, fin dal 1995 il Gruppo fornisce così un consuntivo dettagliato dell'attività svolta a favore della Comunità.

Per il Gruppo il Bilancio Sociale non costituisce solamente un prezioso strumento di integrazione della comunicazione economico-contabile, ma assume il ruolo di vero e proprio "manifesto" della peculiare concezione dell'attività bancaria di matrice popolare.

Il Bilancio Sociale si presenta pertanto con una veste grafica familiare, dove si ritrovano i luoghi, le attività e le immagini di tutti i giorni, e non ha alcun intento, velato o esplicito, di natura pubblicitaria.

Il Gruppo Credito Valtellinese, tra i primi in Italia ad introdurre la rendicontazione sociale, ha continuato negli anni a seguire con attenzione il dibattito che si è sviluppato a livello nazionale, cogliendo con prontezza i progressi della dottrina e le istanze provenienti dal mondo accademico e dagli organismi di categoria. L'azienda ha preso parte al gruppo di lavoro appositamente promosso e coordinato dall'Associazione Bancaria Italiana che, nei primi mesi del 2001, è giunto alla definizione del modello di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito.

Il Bilancio Sociale 2001, che ne recepisce i principali orientamenti, ne utilizza la struttura espositiva di base e ne applica i principi generali di redazione, evolve quindi progressivamente verso gli standard più avanzati, al fine di fornire una rappresentazione il più possibile attendibile, completa e trasparente delle relazioni instaurate con i diversi stakeholders.

Nell'intento di intensificare la comunicazione con i lettori già avviata lo scorso anno, anche questa edizione del Bilancio Sociale è accompagnata da un apposito questionario valutativo per ottenere un immediato feedback sul grado di soddisfazione delle aspettative dei diversi interlocutori.



All'interno del nostro sito web – [www.creval.it](http://www.creval.it) - è stata inoltre introdotta una specifica sezione nella quale è possibile consultare direttamente il testo del Bilancio Sociale e rispondere al questionario valutativo.

## LA STRUTTURA

Il Bilancio Sociale si articola in quattro parti.

Nella prima vengono illustrate l'**identità** e i **valori** portanti della Banca attraverso un excursus storico che mette in luce l'evoluzione della strategia e della struttura organizzativa.

Nella sezione dedicata all'analisi del **Valore Aggiunto** viene fornita una quantificazione puntuale della ricchezza prodotta specificandone la ripartizione tra le tradizionali categorie di portatori d'interesse. Nella terza parte - dedicata alla **Contabilità Sociale** - vengono presentate informazioni di natura quantitativa e qualitativa relative ai Soci, ai Clienti ed ai Fornitori.

Nel **Rapporto Sociale**, l'attenzione è invece rivolta all'Azienda attraverso un approfondimento delle dinamiche del personale, della formazione ed una presentazione delle iniziative a maggior valenza socio-culturale proposte nell'anno.

Il Bilancio Sociale comprende infine un capitolo dedicato alle attività di promozione e sostegno svolte dalla **Fondazione Credito Valtellinese**, lo strumento più visibile dell'impegno sociale del Gruppo.

Il Gruppo bancario Credito Valtellinese è il risultato di un percorso di crescita che trae origine dalla capacità di sviluppo di una piccola realtà locale.

In quasi un secolo di storia la "Banca Piccolo Credito Valtellinese" - fu questa la denominazione scelta dai fondatori il 12 Luglio 1908 - ha, infatti, continuato ad aumentare le proprie dimensioni grazie ad una solida base patrimoniale e ad un sempre più forte rapporto con i Soci ed il territorio di origine.

Negli anni '80 ebbe inizio l'evoluzione da Banca popolare provinciale a Gruppo bancario dalla matrice locale. Vennero costituite specifiche società di produzione con l'obiettivo dichiarato di enucleare dalla Banca le attività non prettamente bancarie. In termini di struttura organizzativa si creò così un primo network di aziende, nel quale all'attività commerciale, che continuava ad essere svolta dal Credito Valtellinese, si affiancavano specifiche società strumentali, alle quali era demandato il presidio strategico delle caratteristiche attività di produzione.

Assunse consistenza un'idea nuova di fare impresa, fondata sulla non duplicazione dei ruoli, sullo sviluppo di aree di competenza qualitativamente elevate, sulla massima flessibilità ed apertura al mercato.

Il nucleo "storico" delle società che oggi costituiscono il Gruppo Credito Valtellinese nasce nella prima metà degli anni '80.

Nel 1982, in attuazione del progetto di disaggregazione di diversi processi produttivi, sorge Bankadati Servizi Informatici con lo scopo di fornire soluzioni applicative innovative e funzionali nel settore a più elevato contenuto tecnologico.

Nel 1983, al fine di estendere la propria operatività al settore "parabancario", il Credito Valtellinese acquisisce il controllo di Technoleasing Italiana, società di leasing sorta nel 1978.

Nel 1997 la Società viene trasformata in Banca con il nome di Bancaperta ed assume il ruolo di presidio unitario di Gruppo nei settori strategici della Finanza, della Tesoreria, dell'e-banking, della Bancassicurazione, della Finanza d'Impresa e del Private Banking.

Nello stesso anno viene costituita Stelline Servizi Immobiliari, alla quale vengono delegati la gestione e l'amministrazione del patrimonio immobiliare della Banca e la progettazione e realizzazione di dipendenze bancarie.

Nel 1984 inizia ad operare Deltas, dapprima come

società di formazione per le Risorse Umane, successivamente, a seguito dell'ampliamento del Gruppo, con funzione di supporto nella definizione e controllo del disegno imprenditoriale unitario.

Dopo il consolidamento dell'assetto organizzativo, la crescita del Gruppo bancario Credito Valtellinese ha seguito due linee perfettamente integrate:

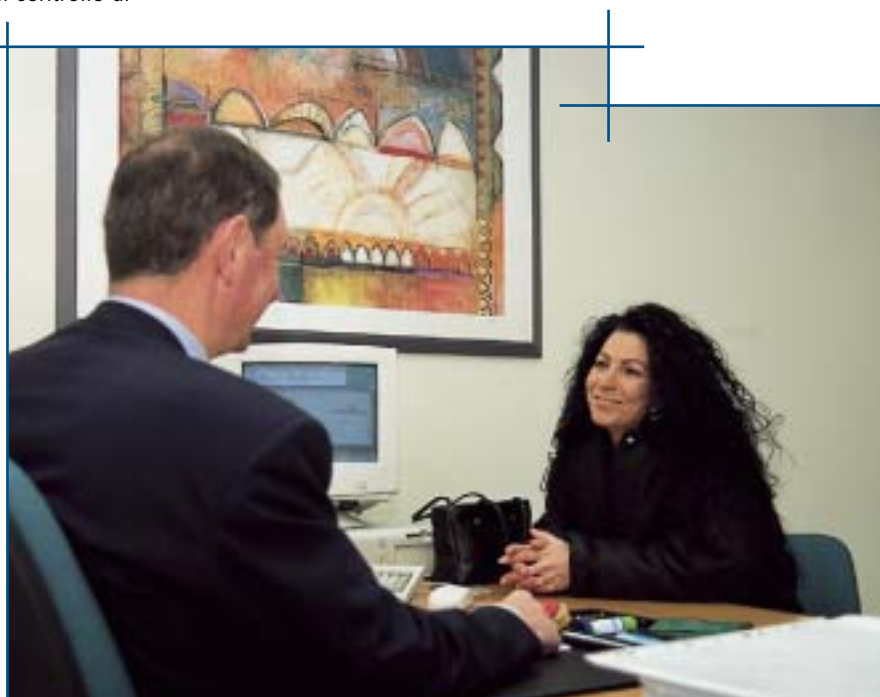
- lo sviluppo dimensionale attraverso l'aggregazione di banche locali ed il rafforzamento della presenza nei territori d'origine grazie all'ampliamento della rete degli sportelli;
- lo sviluppo tecnologico e produttivo grazie alla ricerca e produzione di soluzioni innovative nel campo della tecnologia, dei processi e dei prodotti.

#### LO SVILUPPO DIMENSIONALE

Il Gruppo, a partire dalla seconda metà degli anni '90, ha visto svilupparsi la propria presenza sul territorio grazie all'ingresso di nuove realtà bancarie.

Nel 1995 è entrato a far parte del Gruppo il Credito Artigiano, banca milanese che annovera tra i propri fondatori il Cardinale Ildefonso Schuster e l'imprenditore Giuseppe Vismara, i quali nel 1946 ne promossero la nascita con l'obiettivo di contribuire fattivamente alla ricostruzione del Paese e dare impulso allo sviluppo delle piccole e medie imprese.

Nel 1998 ha fatto l'ingresso nel Gruppo la Banca Popolare Santa Venera, sorta ad Acireale nel 1908 con il fine di combattere l'allora assai rilevante piaga dell'usura e contribuire al miglioramento delle condizioni







economiche delle classi meno abbienti.

Nel 1999 è entrata nel Gruppo la Cassa San Giacomo di Caltagirone, fondata nel 1896 da Don Luigi Sturzo per agevolare il credito agricolo e sostenere i ceti più deboli.

Il Gruppo ha inoltre integrato realtà di dimensioni più ridotte come è accaduto nel 1997 con la Banca Popolare di Rho - che a sua volta ha incorporato la Banca di Credito Cooperativo di Busto Arsizio - costituita nel 1988 su iniziativa di alcuni imprenditori dell'area rhodense e, nel 1999, con la Banca dell'Artigianato ed Industria di Brescia in seguito al successo dell'Offerta Pubblica d'Acquisto lanciata dal Credito Artigiano.

Quest'ultimo nel 2001 ha acquisito anche il controllo della Banca Regionale Sant'Angelo di Palermo e la maggioranza della controllata Leasinggroup Sicilia; di conseguenza la presenza del Gruppo in Sicilia si è fatta più capillare, grazie ad una rete di 130 agenzie.

A fine 2001 il Gruppo bancario Credito Valtellinese opera con 295 sportelli appartenenti a sette banche territoriali (Credito Valtellinese, Credito Artigiano, Banca Popolare Santa Venera, Cassa San Giacomo, Banca Popolare Sant'Angelo, Banca Popolare di Rho e Banca dell'Artigianato ed Industria) insediate in Lombardia, Toscana, Lazio e Sicilia, e con la banca di secondo livello Bancaperta.

## LO SVILUPPO TECNOLOGICO E PRODUTTIVO

Parallelamente allo sviluppo della rete distributiva alla quale è affidato il presidio del territorio, il Gruppo ha saputo incrementare la propria capacità competitiva grazie all'apporto fondamentale delle società di produzione.

Le tre società strumentali (Bankadati, Stelline e Deltas) hanno effettuato nel corso degli anni ingenti investimenti al fine di acquisire le tecnologie e le professionalità necessarie per misurarsi con il mercato.

La focalizzazione di specifiche funzioni – l'immobiliare per Stelline,

l'informatica per Bankadati e la pianificazione per Deltas - insieme alla individuazione di ambiziosi obiettivi – quali l'adeguamento tecnologico, la manutenzione evolutiva e lo sviluppo di nuove aree di business - hanno garantito il raggiungimento di un "output" di qualità.

Il Gruppo Credito Valtellinese è stato in grado di cogliere le opportunità

connesse al progressivo diffondersi di nuove soluzioni operative, riuscendo in particolare modo a differenziarsi dagli altri competitors nei settori ad elevato contenuto tecnologico, grazie al contributo delle aziende di produzione ed al fondamentale apporto di Bancaperta, che ha sviluppato servizi innovativi nell'area dell'internet banking e della finanza.

La direttrice d'azione identificabile nello sviluppo tecnologico e produttivo non ha però interessato solamente le società strumentali rientranti nel perimetro di consolidamento.

Il Gruppo ha infatti coltivato un network di partnership, spesso sfociate in comuni iniziative, con primarie e qualificate realtà tecnologiche, finanziarie ed assicurative italiane ed estere.

Nell'ampliamento del numero dei propri interlocutori, il Gruppo bancario Credito Valtellinese ha agito con lungimiranza, anticipando quella che oggi, dopo l'introduzione dell'euro, è diventata una comune necessità.

Quale espressione di una concezione moderna del ruolo della banca, sempre più orientata verso una consulenza globale, nel 2000 è stata costituita a Lugano la Aperta Gestioni Patrimoniali SA, in collaborazione con il Gruppo svizzero Colombo. La nuova società, specializzata nelle gestioni patrimoniali e nella consulenza d'affari, ha saputo immediatamente mettere a frutto il know-how di Bancaperta e di Colombo Gestioni Patrimoniali delle quali è diretta emanazione.

Le interessanti prospettive di crescita dei prodotti di bancassicurazione hanno inoltre portato il Gruppo a creare un presidio qualificato a cui delegare la funzione di interfaccia nei confronti dell'intera tematica assicurativa.

Il Gruppo ha così acquisito una partecipazione significativa nella Global Assicurazioni, alla quale è stata affidata la mission di monitorare costantemente il mercato dei prodotti assicurativi, previdenziali ed assistenziali, di sviluppare prodotti dedicati alla Clientela delle diverse banche del Gruppo e di fornire i servizi di formazione e supporto al personale della rete di vendita.



Il Gruppo Credito Valtellinese ha incrementato la propria partecipazione nell'Istituto Centrale delle Banche Popolari, società che, abbandonato il ruolo di organo consortile di Categoria, sta diventando un centro di servizi specializzato nell'area dei sistemi di pagamento.

La partecipazione in Crypto riflette invece l'esigenza di collaborare con una società che ha come proprio scopo primario quello di sviluppare le potenzialità di Internet e le prospettive di crescita dell'e-commerce.

Il Gruppo Credito Valtellinese è caratterizzato dall'applicazione di un modello di impresa "a rete", dove ad ognuna delle società corrisponde un "nodo", ovvero uno specifico centro di competenze e di professionalità.

L'architettura utilizzata enfatizza l'identità e il radicamento delle banche territoriali mantenendo al tempo stesso un disegno strategico ed un controllo unitario. Con le società strumentali e con solide alleanze esterne è stato invece raggiunto l'importante obiettivo di coniugare la flessibilità caratteristica delle organizzazioni di dimensioni ridotte con l'efficienza tipica di quei soggetti in grado di conseguire ingenti economie di scala e di scopo.

Una organizzazione flessibile, quindi, dotata di un elevato grado di decentramento, rapida nel riconfigurarsi continuamente in relazione ai segnali di mutamento provenienti dall'ambiente esterno e sempre pronta a sfruttare le enormi potenzialità offerte dalle nuove tecnologie.

#### L'IMPRESA "A RETE"

Il modello di impresa "a rete" è una combinazione di rapporti non gerarchici e di strutture organizzative basate sull'integrazione per linee orizzontali nella quale è enfatizzata la massima riduzione dei livelli di articolazione strutturale ed è ricercata la massima flessibilità operativa ed organizzativa.

Tale forma d'impresa consente di ottimizzare l'uso delle risorse disponibili, impiegate per una pluralità di scopi, e dimostra maggiore efficacia sia rispetto a più tradizionali forme organizzative integrate e basate sul controllo gerarchico, sia rispetto ad una gestione di relazioni affidata a semplici meccanismi di mercato.

Le relazioni che legano le diverse componenti del Gruppo, strutturate mediante processi di coordinamento basati sulla comunicazione e sulla fiducia, si caratterizzano per:

- definizione e sviluppo in funzione di un disegno imprenditoriale unitario;
- unitarietà fornita dall'impresa Capogruppo che, trovandosi al centro di questo insieme di relazioni, ne indirizza la configurazione complessiva;
- ricerca dell'efficienza ad un livello più alto rispetto a quello della



- singola transazione - cioè al livello di tutte le imprese che di quelle relazioni sono parte - e conseguente attenzione ai problemi di bilanciamento, armonizzazione e trasferimento di apprendimento.
- La fisionomia del Gruppo bancario Credito Valtellinese come impresa-rete è definita essenzialmente dalle seguenti caratteristiche:
- le strutture e i processi sono disegnati in modo da assicurare la massima flessibilità e rapidità d'azione e superare la stessa definizione rigida di confini (di unità, di funzioni, di aziende e di settori) a favore della permeabilità e della capacità di relazione;
  - il luogo in cui le decisioni vengono prese è ricondotto il più vicino possibile a quello nel quale un problema si manifesta e dove esistono le informazioni rilevanti;
  - i processi di coordinamento utilizzati sono complementari alla gerarchia e allo sviluppo di procedure formali;
  - l'imprenditorialità diffusa nell'ambito della struttura modifica la concezione tradizionale del lavoro: i collegamenti interfunzionali, non più realizzati solo attraverso la rete formale, danno origine a nuovi intrecci interrelazionali.

Connotato essenziale del Gruppo è l'esistenza di un disegno imprenditoriale unitario, formalizzato, conosciuto e condiviso da tutte le Società del Gruppo, che sono chiamate a realizzarlo nelle singole Comunità di appartenenza.

La struttura organizzativa del Gruppo si compone di tre aree:

- area della definizione e del controllo del disegno unitario, di competenza del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, che fissa gli obiettivi strategici, mentre l'attuazione delle politiche delineate a livello di Gruppo è invece demandata alla Direzione Generale del Credito Valtellinese, che si avvale della collaborazione e del supporto di Deltas;
- area dei collegamenti di Gruppo, nella quale operano i Comitati, che contribuiscono ad assicurare i necessari rapporti aziendali ed hanno prevalentemente funzioni consultive, di analisi e di proposta in merito alle politiche, alle metodologie

e alle condizioni atte a governare in modo efficace le risorse del Gruppo;

- area dell'attuazione del disegno unitario di Gruppo, realizzata concretamente attraverso le decisioni e le conseguenti attività poste in essere dalle diverse Società del Gruppo.

L'organizzazione delle banche territoriali viene incentrata sul core-business bancario e finanziario,

quindi sulle reti di vendita e sull'area del credito, mentre le strutture centrali risultano opportunamente alleggerite per la collocazione delle funzioni di supporto presso le società strumentali.

L'organizzazione di Gruppo poggia su un chiaro e formalizzato processo decisionale, che assicura la trasparenza, la razionalità e la condivisione delle decisioni, in quanto basato sulla partecipazione al processo decisionale di tutte le componenti del Gruppo, fornite dei necessari requisiti di professionalità ed esperienza.

Il corretto funzionamento del processo decisionale e il relativo controllo sono assicurati da un ordinamento organizzativo di Gruppo completo e formalizzato e da un coerente sistema di attribuzioni di poteri decisionali.

Nel quadro del più ampio sistema delle relazioni esterne all'impresa, che sempre più si sviluppa secondo il modello reticolare grazie alla diffusione della tecnologia web, il Gruppo si pone come "nodo" particolarmente significativo di collegamento con il territorio.



## I VALORI DEL GRUPPO

Il Credito Valtellinese ha sviluppato negli anni un proprio percorso distintivo di crescita, attraverso l'implementazione dei servizi e dei prodotti offerti on line e la progressiva espansione della rete di sportelli grazie all'apertura di nuove agenzie e all'acquisizione di realtà bancarie esterne.

All'interno dello scenario nazionale, il Credito Valtellinese è diventato un "polo aggregante" per realtà creditizie radicate nei propri territori d'origine.

La maggior dimensione raggiunta non rappresenta tuttavia un valore assoluto in sé; si è infatti "grandi" solamente nella misura in cui si è in grado di incidere significativamente sul tessuto economico e sociale nel quale si opera.

Nonostante negli ultimi quindici anni la rete degli sportelli si sia quasi sestuplicata, il Gruppo non ha comunque smesso di rimanere agganciato a quei valori ed a quei principi di cooperazione e solidarietà che qualificano l'attività delle banche a vocazione locale.

Tutte le banche commerciali del Gruppo Credito Valtellinese si focalizzano infatti sulla valorizzazione della relazione con i Soci-Clienti ed hanno tra i loro obiettivi l'effettiva promozione culturale ed economica del territorio.

La capacità di "saper ascoltare e saper farsi ascoltare" nasce dal rapporto di reciproca fiducia instaurato negli anni con la Comunità locale e da un'attenzione particolare al sostegno ed allo sviluppo del tessuto economico e sociale.

Con questa accezione, tutte le singole banche del Gruppo non rappresentano uno dei tanti soggetti bancari presenti sul mercato locale,



bensi un chiaro e costante punto di riferimento per la Comunità.

Quest'ultima continua ad essere il naturale target di mercato nel quale la Banca entra in relazione con gli interlocutori di sempre: le famiglie, le piccole e medie imprese, gli agricoltori, gli artigiani, ed il mondo dell'associazionismo non profit.

Il mantenersi pienamente fedeli al soddisfacimento delle esigenze e delle attese del territorio è avvenuto però in un contesto di costante aggiornamento delle attività e delle iniziative. Il localismo è infatti un concetto dinamico, che poggia sul continuo miglioramento delle risposte e delle soluzioni offerte alla Comunità.

Dopo quasi cento anni di Storia, i valori ed i principi su cui si basa l'azione quotidiana del Credito Valtellinese restano:

- la **cooperazione**, percepita sia come strumento reale di diffusione di solidarietà all'interno della Società, sia come principio di democrazia economica che regola i principi di funzionamento delle banche popolari attraverso il voto capitaro, il limite al possesso azionario e la clausola di gradimento. Con lo specifico intento di allargare il più possibile la partecipazione ed il confronto sociale, il Credito Valtellinese, in coerenza con il rinnovato quadro normativo delineato dalle disposizioni del Codice di autodisciplina delle società quotate e dalla c.d. "Legge Draghi", adotta un sistema di votazione per liste per l'elezione dei membri del Collegio Sindacale e del Consiglio di Amministrazione;
  - la **libertà**, che trova la propria massima manifestazione nell'indipendenza del nostro Gruppo all'interno del sistema bancario e nella autonomia riconosciuta ai soggetti bancari aggregati;
  - la **solidarietà** e la **sussidiarietà** come effettivo richiamo al ruolo sociale di ausilio e sostegno appositamente riportato negli Statuti di tutte le aziende bancarie appartenenti al Gruppo;
  - l'**integrità morale** ed il **senso di responsabilità**, intese come presupposto per un agire professionale e trasparente;
  - la **coerenza**, come congruenza tra il modo di operare e la mission.
- Porsi al servizio della Comunità di cui si è espressione significa riconoscere come valore fondamentale la centralità dell'Uomo in tutte le relazioni: con i Soci, i Clienti, i Collaboratori, i Fornitori e i diversi interlocutori sociali.

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

- la **qualità totale**, intesa come capacità di fornire soluzioni e servizi in grado di soddisfare in modo pieno le attese dei diversi



interlocutori. A prova della valenza strategica riconosciuta alla Qualità, che ha progressivamente permeato tutte le società del Gruppo, nel "Proclama per la Qualità Totale" del 1995 il Gruppo Credito Valtellinese indicava già la piena soddisfazione del Socio-Cliente come priorità assoluta, la qualità come fattore chiave della strategia e il miglioramento continuo quale processo aziendale fondamentale ottenuto tramite il pieno coinvolgimento di tutte le risorse;

- l'**e-group**, quale evoluzione dell'impresa a rete in un panorama dove le tecnologie e la Net Economy stanno progressivamente conducendo ad una ridefinizione dei tradizionali modelli di produzione e vendita;
- l'**innovazione** e la **flessibilità** come capacità di interpretare ed anticipare il cambiamento. La struttura "a rete" con competenze specialistiche decentrate permette di rispondere con maggior rapidità agli stimoli provenienti dall'esterno;
- la **personalizzazione del servizio** compresa come abilità nel formulare soluzioni ad hoc che soddisfino pienamente le esigenze della Clientela.

Il rapporto con i Soci-Clienti - individuati nel "Manuale della Qualità" come la ragione stessa dell'esistenza del Gruppo - si declina poi come attenzione, trasparenza ed eccellenza, intesa quest'ultima quale capacità di superare le aspettative del Cliente.

Dall'insieme dei valori, delle strategie e delle opzioni organizzative discendono le scelte operative definite dal Gruppo.

Il Bilancio Sociale intende porre in evidenza, in forma organica ed il più possibile rigorosa, i riflessi sulla realtà sociale in cui il Gruppo è inserito e con cui esso interagisce.



L'analisi del Valore Aggiunto, sviluppata utilizzando la metodologia consolidata negli esercizi precedenti, costituisce il "pilastro" fondamentale su cui poggia il modello di Bilancio Sociale adottato dal Gruppo Credito Valtellinese.

Il calcolo del Valore Aggiunto realizza un collegamento tra la contabilità generale e la contabilità sociale al fine di fornire un'attendibile misurazione della ricchezza creata dall'attività d'impresa a vantaggio della Collettività e determinarne l'esatta distribuzione tra i diversi portatori d'interesse (stakeholders).

L'analisi proposta poggia su due prospetti sintetici di determinazione e di distribuzione del Valore Aggiunto, che si caratterizzano per l'equivalenza algebrica ed il bilanciamento con il Conto economico consolidato, del quale rappresentano un'apposita riclassificazione.

La derivazione di tali prospetti dagli schemi richiesti dalla vigente normativa sui bilanci bancari – che segue il metodo illustrato nella Nota in appendice – garantisce l'attendibilità dei dati, già assoggettati a revisione contabile da parte di revisori indipendenti esterni.

L'indagine del Valore Aggiunto, pur condotta sulla base di dati affidabili, presenta tuttavia delle limitazioni insuperabili. Infatti le quote attribuite agli stakeholders in base alle sole risultanze contabili – e quindi anche l'intero aggregato – non coincidono con l'effettivo beneficio economico-sociale, di cui si dà conto

negli altri capitoli del Bilancio, apportato a ciascuna categoria ed alla Comunità nel suo insieme.

La contabilità d'esercizio non è in grado di offrire una valutazione complessiva delle ricadute indirette. Ad esempio non rileva distintamente il contributo del Gruppo alla crescita dell'economia e dell'ambiente di riferimento dovuto all'efficienza allocativa, cioè al vaglio accurato del merito di credito e alle politiche di allocazione delle risorse tra i potenziali prenditori.

Inoltre, taluni dei costi inclusi tra i consumi hanno in realtà natura di investimenti e generano benefici sia per particolari classi di stakeholders (ad esempio le spese per il miglioramento e la sicurezza dei luoghi di lavoro) sia per l'intera Collettività (ad esempio la tutela della privacy e la collaborazione con l'Autorità giudiziaria). Si pensi poi ai vantaggi riconducibili a specifiche attività che nonostante rientrano tra i costi dell'azienda, generano benefici diretti per l'intera Collettività.

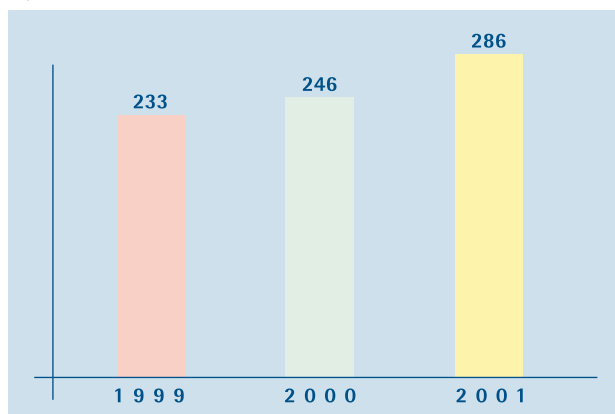
In tale ambito, un esempio su tutti chiarisce il ruolo concretamente svolto a servizio della Comunità: la fase di introduzione dell'euro. Gli incontri organizzati presso scuole, associazioni di categoria, Enti e Istituzioni di varia natura hanno generato una ricaduta importante sul territorio e favorito la Collettività in questa transizione epocale. La misurazione dei costi è relativamente semplice, ma praticamente impossibile quantificare il beneficio sociale, se non in termini di generale miglioramento dell'immagine del Gruppo presso la potenziale Clientela.



Tra le differenti configurazioni che il Valore Aggiunto può assumere in relazione ai diversi criteri di aggregazione delle componenti reddituali (Valore Aggiunto Caratteristico, Ordinario o Globale), a loro volta considerate al netto o al lordo degli ammortamenti, nel Bilancio Sociale del Gruppo bancario Credito Valtellinese viene utilizzata quella del Valore Aggiunto Globale Lordo.

Il Valore Aggiunto generato dal Gruppo nel 2001 si è attestato a 286,4 milioni di euro, con una crescita del 16,4% rispetto all'anno precedente.

Importi in milioni di euro



L'ANDAMENTO DEL VALORE AGGIUNTO

Il dato complessivo conferma dunque il trend di crescita degli ultimi anni, sostenuto quest'anno dall'ingresso della Banca Regionale Sant'Angelo nel perimetro di consolidamento del Gruppo.

	2001	2000
<b>Produzione</b>		
Interessi attivi, commissioni attive ed altri ricavi	624.520	540.734
<b>TOTALE PRODUZIONE LORDA</b>	<b>624.520</b>	<b>540.734</b>
<b>Consumi Intermedi</b>		
Interessi passivi, commissioni passive ed altri costi	239.611	194.902
Spese amministrative	94.430	81.679
Rettifiche nette di valore su crediti	22.682	25.148
<b>TOTALE CONSUMI INTEREDI</b>	<b>356.723</b>	<b>301.729</b>
Componenti straordinarie nette	18.560	6.978
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>286.357</b>	<b>245.983</b>

IL VALORE AGGIUNTO

Importi in migliaia di euro

Il valore totale della produzione lorda ha superato i 624,5 milioni di euro facendo registrare un aumento sostanzialmente allineato con la dinamica dei consumi intermedi.

Il Valore Aggiunto così calcolato viene ripartito tra i soggetti interni che partecipano direttamente alla fase produttiva, gli interlocutori esterni ed infine l'azienda stessa, la quale, oltre a fondere in sé l'interesse comune di tutti gli altri interlocutori, ricomprende anche l'interesse di quelli potenziali e di quelli che verranno, ovvero le generazioni future.

Le categorie fondamentali di portatori d'interesse sono:

- i Soci, come finanziatori e Clienti;
- le Risorse Umane;
- gli Enti e le Istituzioni;
- la Collettività e l'Ambiente;
- il Gruppo Bancario stesso.



	2001	2000	VAR%
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>286.357</b>	<b>245.983</b>	<b>16,4%</b>
<b>SOCI</b>			
Utile d'esercizio (1)	21.203	20.515	
Utile di pertinenza di terzi	17.836	8.686	
Utili d'esercizio destinati al sociale (per memoria) (1)	-1.374	-1.291	
	<b>37.665</b>	<b>27.910</b>	<b>34,9%</b>
MONTE DIVIDENDI (2) (per memoria) 37.391			
<b>RISORSE UMANE</b>			
Spese per il personale	144.338	125.210	
	<b>144.338</b>	<b>125.210</b>	<b>15,3%</b>
<b>ENTI ED ISTITUZIONI</b>			
Imposte e tasse indirette	15.728	14.370	
Imposte sul reddito d'esercizio	36.461	38.845	
	<b>52.189</b>	<b>53.215</b>	<b>-1,9%</b>
<b>GRUPPO BANCARIO CREDITO VALTELLINESE</b>			
Accantonamenti, rettifiche/riprese di valore	48.967	37.343	
	<b>48.967</b>	<b>37.343</b>	<b>31,1%</b>
<b>COLLETTIVITÀ ED AMBIENTE</b>			
Apporti al sociale	1.824	1.014	
Utili d'esercizio destinati al sociale (per memoria) (1)	1.374	1.291	
	<b>3.198</b>	<b>2.305</b>	<b>38,7%</b>

## LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Importi in migliaia di euro

(1) I Consigli di Amministrazione delle diverse banche del Gruppo hanno proposto alle rispettive assemblee dei Soci di destinare ad attività benefiche l'importo complessivo di 1,4 milioni di euro a valere sugli utili conseguiti nel 2001. Tale importo è stato sommato agli apporti al sociale; di conseguenza, la quota di pertinenza dei Soci è stata ridotta dello stesso ammontare.

(2) Complessivamente il monte dividendi delle diverse banche del Gruppo è risultato in crescita del 13,6% rispetto al precedente esercizio.

La quota più rilevante del Valore Aggiunto – 144,3 milioni di euro pari al 50,4% - è destinata alle Risorse Umane, il cui ruolo è del resto di assoluta preminenza per il conseguimento degli obiettivi aziendali.

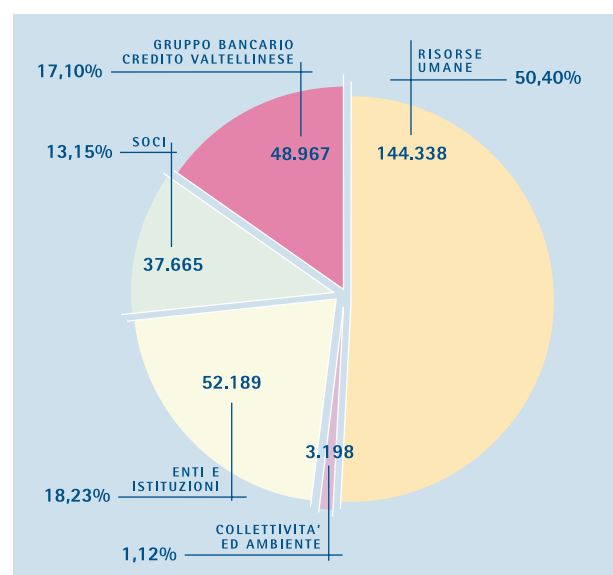
La parte di competenza dello Stato, a testimonianza dell'apporto sociale fornito dal Gruppo alla Comunità nazionale, ammonta a 52,2 milioni di euro di cui 15,7 milioni di euro imputabili ad imposte indirette e 36,5 milioni di euro ad imposte sul reddito d'esercizio.

La quota trattenuta dal Gruppo Credito Valtellinese come autofinanziamento assomma a 49 milioni di euro.

L'ammontare di Valore Aggiunto riconosciuto ai Soci nell'esercizio 2001 si attesta a 37,7 milioni di euro.

Nel rispetto di una prassi consolidata, i Consigli di Amministrazione delle banche del Gruppo hanno proposto ai Soci di destinare una parte degli utili conseguiti nell'esercizio al sostegno delle attività benefiche per contribuire in modo significativo alla promozione e allo sviluppo socio-economico del territorio di radicamento del Gruppo. L'importo complessivo dei fondi dedicati a tali finalità è pari 1,4 milioni di euro. L'impegno del Gruppo sarà rivolto sia al supporto

delle iniziative della Fondazione Credito Valtellinese, sia alle attività direttamente svolte dalle singole banche (mostre ed esposizioni, convegni, pubblicazioni e restauro di beni architettonici).





In questo capitolo del Bilancio Sociale viene fornita al lettore un'analisi numerica e qualitativa delle attività svolte dal Gruppo bancario Credito Valtellinese sia nei confronti delle tradizionali categorie di portatori d'interesse identificate nei Soci, nei Clienti e nei Fornitori, sia con riferimento alla Collettività.

## I SOCI

Benché le Banche del Gruppo abbiano radici geograficamente differenti, la comune matrice cooperativa e solidaristica ha assunto una funzione ispiratrice ed ha permesso loro di adoperarsi fattivamente per il miglioramento del tessuto sociale ed economico, attraverso interventi calibrati sulle specificità del contesto locale di riferimento. In quest'ottica la figura del Socio gioca un ruolo fondamentale in quanto rappresenta l'interlocutore primario al quale le Banche rivolgono la propria attenzione.

Il Socio, infatti, non rappresenta semplicemente un azionista da remunerare, ma la prima garanzia di solidità e ricchezza: la fiducia accordata dalla base sociale esprime, infatti, la fonte più importante per reperire i mezzi patrimoniali necessari per continuare il cammino di sviluppo avviato con la nascita del Gruppo.

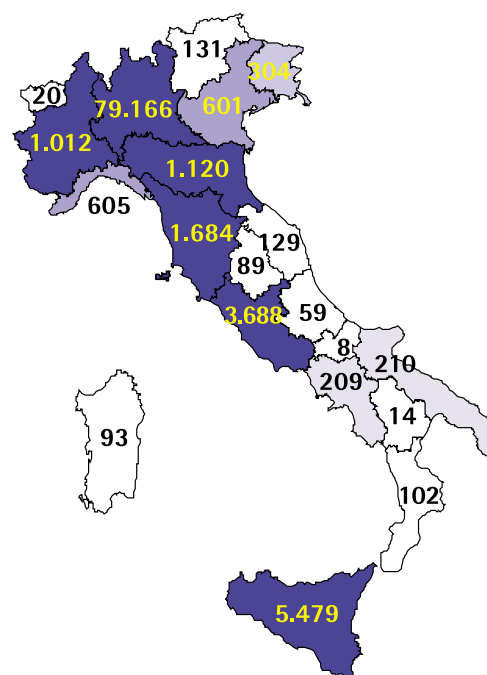
Il numero totale dei Soci, grazie alla condivisione della mission popolare, si è così attestato a quota 94.869 a fine 2001.

Gli incrementi più significativi avvenuti durante gli ultimi anni sono riconducibili al collocamento in Borsa del Credito Artigiano nel luglio del 1999 ed all'ampliamento del perimetro del Gruppo.

	NUMERO SOCI
Credito Valtellinese	57.385
Credito Artigiano	32.471
Banca Popolare Santa Venera	3.898
Banca regionale Sant'Angelo	537
Banca dell'Artigianato e dell'Industria	306
Banca Popolare di Rho	190
Cassa San Giacomo	82
<b>TOTALE</b>	<b>94.869</b>



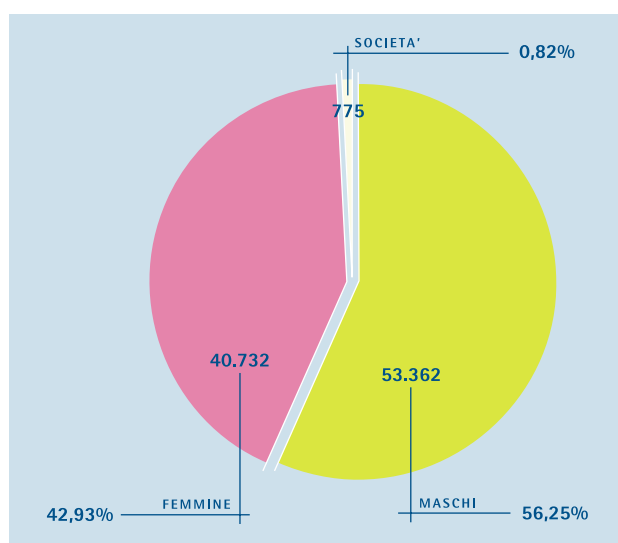
Estero: 146



SOCI PER REGIONE DI RESIDENZA

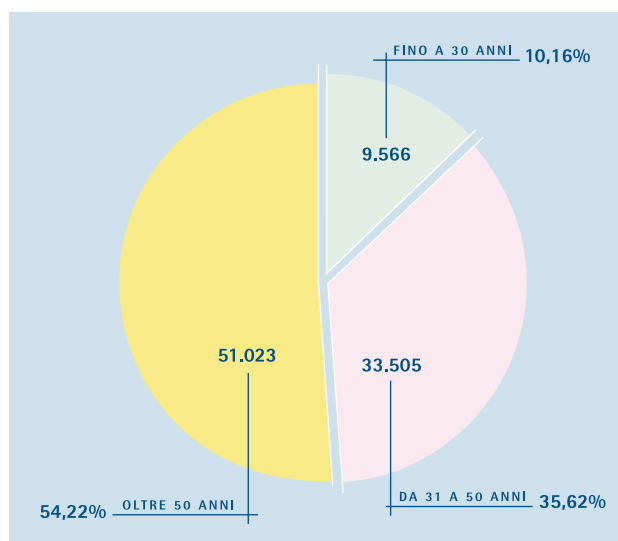
La distribuzione geografica della compagine sociale riflette essenzialmente le direttrici di sviluppo territoriale degli ultimi anni. Sebbene la maggioranza dei Soci si concentri nelle aree di tradizionale presenza del Gruppo - Lombardia, Sicilia, Lazio e Toscana - il loro numero supera le mille unità anche in Piemonte ed in Emilia Romagna.

La tipologia di azionisti prevalente è quella delle persone fisiche (99,18%), con una maggioranza degli uomini (56,25%) rispetto alle donne (42,93%); ad altri soggetti fa capo invece lo 0,82% del capitale sociale.

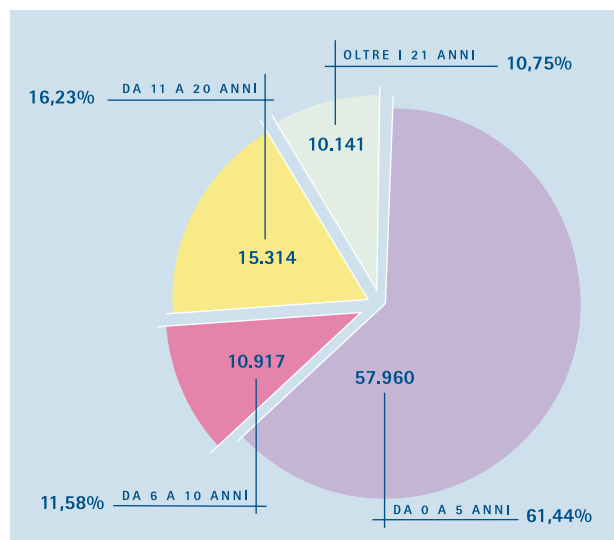


SOCI PER SESSO

La ripartizione della Compagine Sociale per età evidenzia invece una significativa concentrazione nella fascia di età superiore ai 50 anni, che si attesta a circa il 54% del totale.



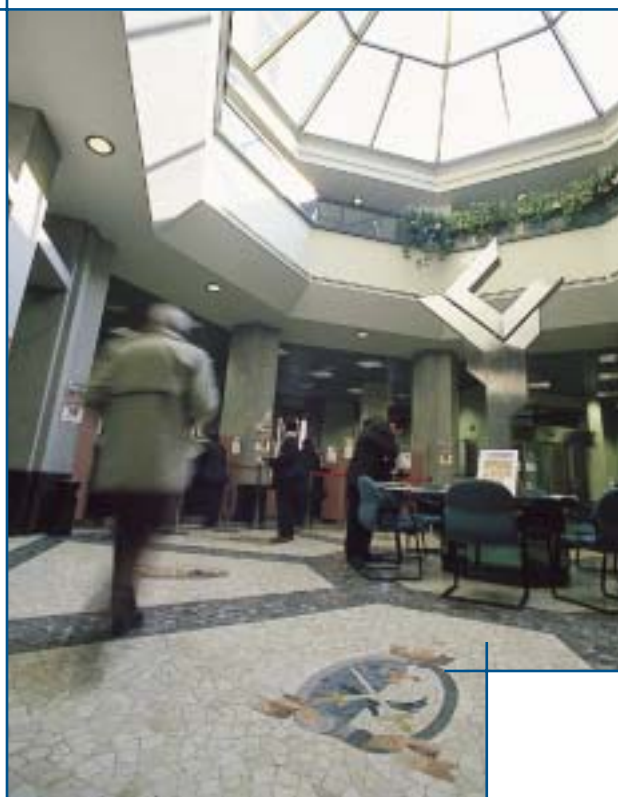
SOCI PER ETÀ



ANZIANITÀ DI SOCIO (ESCLUSI I SOCI DELLA BANCA REGIONALE SANT'ANGELO)

A dimostrazione di un rapporto improntato alla collaborazione di lungo periodo ed alla reciproca soddisfazione, la percentuale di Soci da oltre un decennio ha raggiunto un significativo 26,98%.





Lo spirito cooperativo su cui è fondato il Gruppo bancario Credito Valtellinese trova inoltre un importante riscontro nella presenza di due figure chiave: il Socio-Collaboratore ed il Socio-Cliente.

Il Socio-Collaboratore, particolarmente interessato alla politica che l'Azienda adotta per sviluppare le potenzialità e le capacità professionali delle Risorse Umane, rappresenta un portatore d'interesse importante in quanto il suo apporto risulta fondamentale tanto nella definizione del risultato economico quanto nel raggiungimento degli obiettivi sociali fissati dal Gruppo.

A fine 2001 sono 978 i Collaboratori del Gruppo che rivestono il duplice ruolo di Dipendenti e Soci del Credito Valtellinese.

SOCI COLLABORATORI	
Credito Valtellinese	741
Credito Artigiano	80
Bankadati	74
Deltas	29
Bancaperta	28
Stelline	21
Banca Popolare Santa Venera	4
Banca Popolare di Rho	1
<b>TOTALE</b>	<b>978</b>

La categoria dei Soci-Clienti rappresenta il binomio su cui si basa lo stesso principio ispiratore delle banche popolari.

In quest'ottica, il Socio non è solo un detentore di capitale, ma rappresenta una risorsa importante a cui offrire specifici servizi ed agevolazioni.

Il Socio può beneficiare, infatti, di condizioni particolari, più vantaggiose di quelle ordinarie, su alcuni dei prodotti offerti dalle banche del Gruppo.

Il portafoglio prodotti delle banche del Gruppo contempla un'apposita linea denominata "SpecialSocio" che prevede una convenzione di conto corrente con tre diverse articolazioni in relazione all'entità del possesso azionario.

Il beneficio offerto a questa categoria di correntisti si concretizza sostanzialmente in più favorevoli tassi di remunerazione ed in minori spese di conto; il successo è attestato dall'elevato numero di aderenti alla convenzione, che a fine 2001 ammontava a circa 25.000 Soci-Clienti.

Oltre alle categorie dei Soci-Collaboratori e dei Soci-Clienti, vanno ricordati coloro che assumono esclusivamente la qualifica di Soci. La preferenza che essi hanno accordato alle banche del Gruppo testimonia come la solidità e la capacità di raggiungere importanti risultati economici nel medio periodo caratterizzi i titoli delle nostre società rispetto ad altri investimenti che, mostrando una volatilità superiore, espongono i risparmiatori a maggiori rischi.

Al riguardo il Gruppo bancario Credito Valtellinese ha ritenuto opportuno sottoporsi alla valutazione di alcune delle primarie agenzie di rating alle quali è stato richiesto di fornire un giudizio sulla solidità patrimoniale della Banca Capogruppo. I rating assegnati sottolineano l'adeguatezza della capitalizzazione rapportata alla natura e ai rischi assunti nell'attività bancaria.

Ulteriori elementi positivi segnalati dalle agenzie di valutazione sono la presenza sul mercato locale con quote elevate e costanti, un margine d'interesse elevato e sostenibile nel tempo, una chiara strategia internet e una diversificazione delle fonti di reddito.

## LA COMUNICAZIONE AI SOCI

La trasparenza è uno dei principi cardine su cui il Gruppo ha fondato il proprio agire, rivolgendo una particolare attenzione alla diffusione delle notizie inerenti i fatti aziendali. I numerosi comunicati stampa diffusi a livello locale e nazionale, unitamente alle comunicazioni economico-finanziarie ufficiali, forniscono ai Soci un puntuale aggiornamento, oltre che sui dati economici, anche sulla vita e sulla filosofia dell'azienda.

La "Lettera SpecialSocio", spedita semestralmente a tutti i Soci e



disponibile presso tutte le dipendenze, è divenuta un appuntamento fisso ed un'occasione importante per illustrare l'evoluzione dell'attività svolta dal Gruppo; vi si ritrovano, tra gli altri approfondimenti, i commenti sui risultati aziendali, i nuovi prodotti, l'ampliamento della rete di vendita e le notizie sulle principali iniziative culturali e sociali promosse.

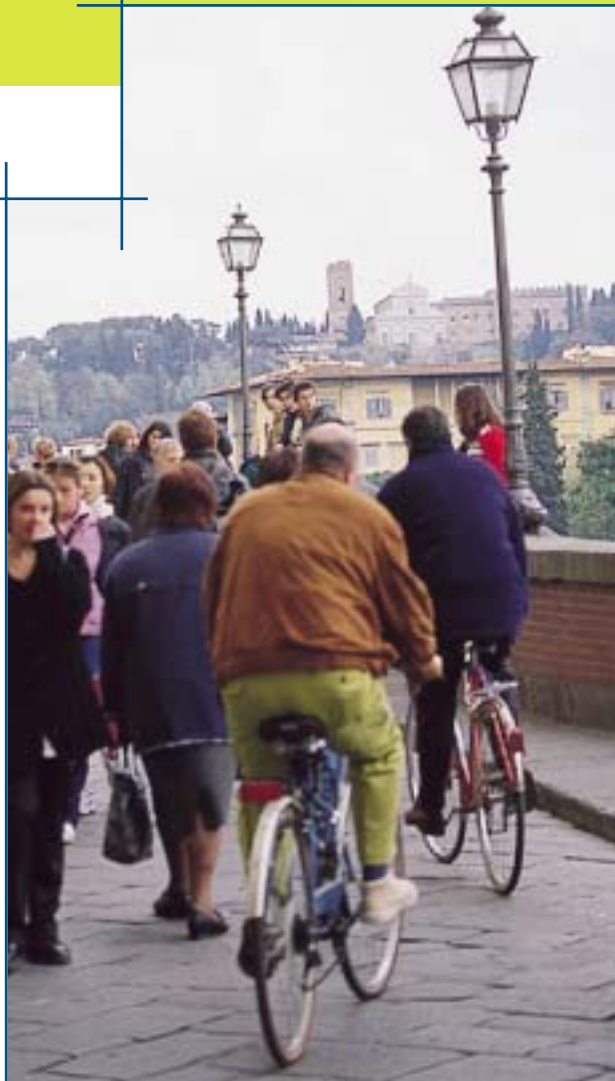
La newsletter mira a rinsaldare il legame instaurato con i Soci e ad accrescere l'immagine aziendale presso i diversi stakeholders di riferimento. La "Lettera SpecialSocio" è consultabile anche sul sito Internet del Gruppo ([www.creval.it](http://www.creval.it)) nella sezione "Informazioni sul Gruppo".

## I CLIENTI

Un rapporto Banca-Cliente basato sulla reciproca fiducia consente di affrontare più agevolmente le sollecitazioni della concorrenza, consolida la fidelizzazione ed accresce la reputazione dell'intermediario sul mercato. La customer satisfaction è dunque il bene immateriale più prezioso per un'azienda di credito, in quanto costituisce il presupposto per rafforzare le relazioni con la Clientela.

La complessità del contesto competitivo, riconducibile alla costante innovazione di processi e servizi, alla crescita del numero dei competitors e al modificarsi dei canali di distribuzione, rende prioritario focalizzarsi su un approccio al Cliente il più possibile personalizzato e dall'elevato contenuto consulenziale.

In quest'ottica il Gruppo bancario Credito Valtellinese, in virtù dello storico rapporto privilegiato con la Comunità, può contare su un vero e proprio differenziale competitivo, che ne distingue e ne qualifica l'attività all'interno del panorama bancario italiano.



### STRUTTURA E DINAMICA DELLA CLIENTELA

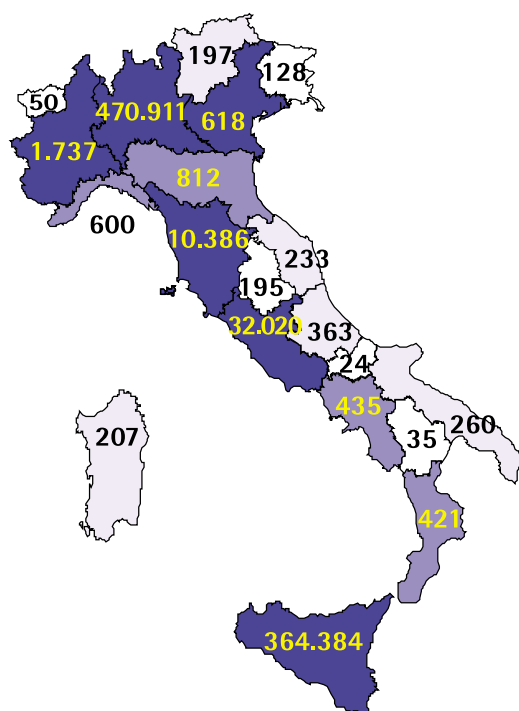
Nella seguente tabella sono riportati il numero dei rapporti di conto corrente ed il totale dei rapporti attivi e passivi intrattenuti dalla Clientela con le diverse Banche del Gruppo alla data del 31 dicembre 2001.

	Credito Valtellinese	Credito Artigiano	Banca Regionale Sant'Angelo	Banca Popolare Santa Venera	Cassa San Giacomo	Banca Popolare di Rho	Banca dell'Artigianato e dell'Industria	Bancaperta	TOTALE
<b>NUMERO RAPPORTI DI C/C</b>	106.632	104.128	47.186	46.109	10.966	2.673	1.566	2.123	321.383
<b>TOTALE NUMERO RAPPORTI (*)</b>	295.572	210.017	193.617	133.526	35.079	4.531	3.167	10.644	886.153

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

La progressiva espansione del modello distributivo multicanale ha portato il Gruppo bancario Credito Valtellinese ad annoverare una Clientela ripartita tra tutte le regioni italiane.

Estero: 2.137



DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEI RAPPORTI

## IL GRUPPO SUL TERRITORIO

La rete distributiva del Gruppo è cresciuta in modo consistente anche nell'esercizio 2001. Coerentemente con le linee guida definite nel Piano Strategico, il Gruppo conferma la validità del presidio fisico delle filiali alle quali, in un rapporto di integrazione e sinergia, viene affiancata l'operatività basata sull'utilizzo dei canali telematici.

A fine 2001, la presenza bancaria sul territorio si articola su 295 dipendenze, in aumento di 82 unità rispetto all'esercizio precedente. L'incremento è riconducibile all'ingresso nel perimetro di consolidamento

della Banca Regionale Sant'Angelo (61 filiali) ed all'apertura di 21 nuove agenzie. In particolare, la rete siciliana del Gruppo ha raggiunto le 130 agenzie, coprendo otto delle nove province dell'Isola.

Il Credito Valtellinese ha rafforzato la propria presenza insediandosi a Colorina e Tovo Sant'Agata (SO), Osnago e Margno (LC), Varese (Agenzia 2), Cassano Magnago e Busto Arsizio (VA). Il Credito Artigiano ha inaugurato le dipendenze di Bollate, Lesmo, Meda, Carugate, Milano Agenzia 17 e Roma Agenzia 11. La rete lombarda si è ampliata grazie anche al contributo della Banca Popolare di Rho (insediata a Canegrate - MI) e della Banca dell'Artigianato e dell'Industria di Brescia (due nuove agenzie nel capoluogo e la dipendenza di Gussago - BS).

La crescita in Sicilia va ricondotta, infine, anche all'insediamento delle dipendenze di Riposto, Sant'Agata li Battiati, Trecastagni - a seguito del trasferimento dell'agenzia di Ucria (CT) - e San Giovanni La Punta (CT) per la Banca Popolare Santa Venera e di Grammichele (CT) e Piazza Armerina (EN) per la Cassa San Giacomo.

A ciascuna banca del Gruppo è assegnato uno specifico ambito territoriale:

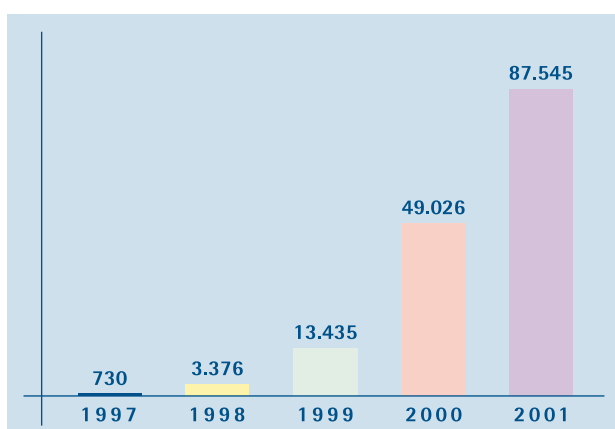
- il **Credito Valtellinese** con 81 agenzie presidia le province di Sondrio (41), Como (16), Lecco (12) e Varese (12);
- il **Credito Artigiano** con 76 agenzie è presente nelle province di Milano (57), Firenze (5), Prato (2) e Roma (12);
- la **Banca Popolare di Rho** è localizzata nella parte nord-occidentale dell'hinterland milanese con 4 dipendenze;
- la **Banca dell'Artigianato e dell'Industria** conta su 4 filiali in provincia di Brescia;
- la **Banca Popolare Santa Venera** dispone di 54 agenzie distribuite in provincia di Catania (37), Messina (10), Palermo (2), Siracusa (3), Trapani (2);
- la **Banca Regionale Sant'Angelo** opera attraverso 61 agenzie suddivise tra le province di Caltanissetta (8), Catania (3), Enna (2), Messina (10), Palermo (21), Ragusa (6), Siracusa (3) e Trapani (8);
- la **Cassa San Giacomo** con 15 agenzie si concentra nelle province di Catania (11), Enna (1), Ragusa (1) e Siracusa (2).

In seguito alla diffusione di massa della tecnologia e dei mezzi di comunicazione, il Gruppo ha deciso di affiancare alla crescita del canale fisico, lo sviluppo del canale virtuale, con l'obiettivo di fornire un miglior servizio alle nuove esigenze della Clientela. Al singolo Cliente è quindi offerta la possibilità di fruire dei servizi bancari secondo le modalità ritenute di volta in volta più adeguate.

La crescente espansione di Internet ha modificato il concetto di prossimità al Cliente e ha condotto ad un ripensamento complessivo dei processi di relazione con lo stesso. Un approccio di questo tipo

implica, in primo luogo, uno sforzo continuo sul fronte tecnologico per consentire la gestione e lo sviluppo di nuovi canali di accesso ai servizi bancari.

I progressi ottenuti in tal senso hanno determinato un'evoluzione dei rapporti con la Clientela, la quale utilizza in misura crescente i servizi forniti della linea banc@perta senza accedere fisicamente agli sportelli.



UTENTI DEL SERVIZIO banc@perta

Il sito Internet del Gruppo è stato studiato per offrire una gamma completa di servizi a distanza e l'alto grado di apprezzamento è dimostrato, oltre che dall'elevato numero di utenti, anche dalla rilevante quantità di operazioni eseguite. Coerentemente con la mission aziendale, oltre alle normali operazioni bancarie, è possibile effettuare on line donazioni a beneficio di organizzazioni impegnate nel sociale.

#### L'INTERMEDIAZIONE CON LA CLIENTELA

La ripartizione geografica per provincia di residenza della Clientela documenta in maniera inequivocabile lo strettissimo legame esistente tra le singole banche del Gruppo ed i territori dove è più consolidata la presenza ovvero Lombardia e Sicilia.

La composizione dei crediti e dei depositi rispecchia la focalizzazione del business del Gruppo sulle esigenze delle famiglie e della piccola e media impresa, il tessuto nevralgico dell'economia del nostro Paese. Il radicamento nel contesto sociale ed economico di riferimento e la spiccata vocazione verso l'essere "banca locale" emergono chiaramente dalla riclassificazione per provincia degli impieghi e della raccolta.

PROVINCIA	RACCOLTA	IMPIEGHI
Brescia	0,6%	1,1%
Caltanissetta	1,4%	1,1%
Catania	12,1%	10,3%
Como	3,8%	9,5%
Enna	0,2%	0,3%
Firenze	0,9%	2,0%
Lecco	2,9%	6,3%
Messina	2,1%	2,2%
Milano	28,5%	31,0%
Palermo	7,2%	4,8%
Prato	0,3%	0,7%
Ragusa	0,4%	1,2%
Roma	4,6%	3,7%
Siracusa	0,7%	0,8%
Sondrio	31,1%	20,2%
Trapani	1,2%	1,4%
Varese	2,0%	3,4%
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

DISTRIBUZIONE PER PROVINCIA DI LOCALIZZAZIONE DEGLI SPORTELLI

In particolare, per quanto riguarda l'anno 2001, la raccolta è stata effettuata per il 68,8% in Lombardia mentre la quota della Sicilia è pari al 25,5%. Del tutto simile la dinamica degli impieghi: in Lombardia si concentra il 71,5% dei crediti, in Sicilia il 22,1%, il 6,4% nel resto del Paese.

#### RACCOLTA

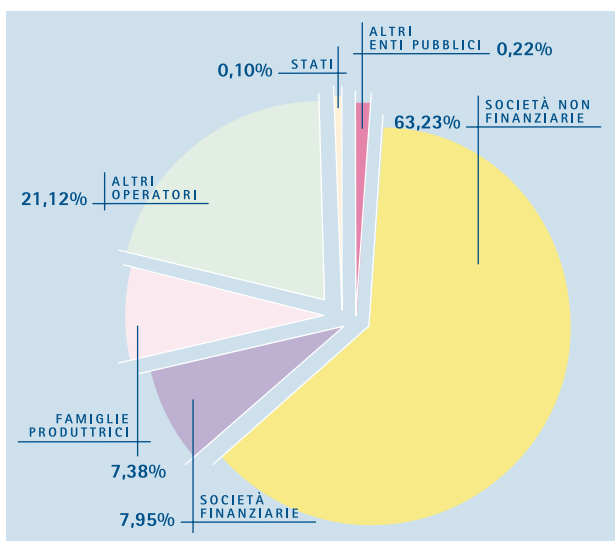
La raccolta globale del Gruppo bancario Credito Valtellinese al 31 dicembre 2001 si attesta a 14.801 milioni di euro, in crescita del 14,2% rispetto al corrispondente valore dell'esercizio precedente. L'ammontare della provvista diretta raggiunge i 7.057 milioni di euro, con un incremento del 25,3% rispetto al corrispondente valore dell'esercizio precedente.

La raccolta indiretta da Clientela si attesta a 7.744 milioni di euro, in aumento del 5,6% rispetto alle risultanze del 2000.

All'interno dell'aggregato il 54,6% è composto dal risparmio amministrato; il 39,6% dal risparmio gestito - calcolato come somma delle gestioni patrimoniali e dei fondi comuni d'investimento - mentre il risparmio assicurativo, fortemente sostenuto dal collocamento di innovativi prodotti di bancassicurazione, rappresenta il 5,8% della provvista indiretta.

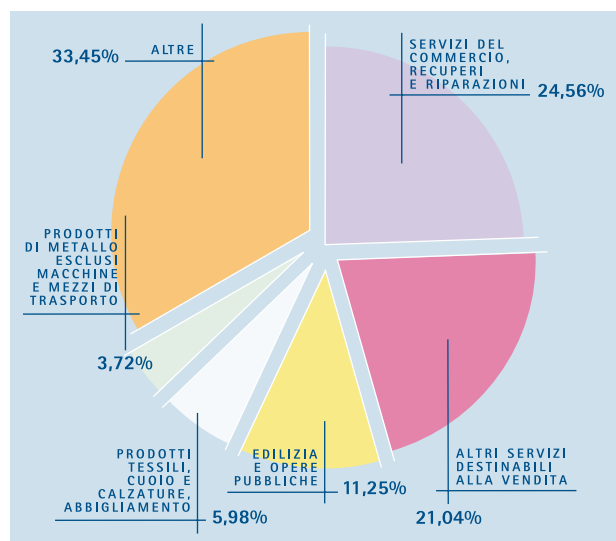
## GLI IMPIEGHI

Per il Gruppo la Banca non deve rappresentare unicamente un ente erogatore di fondi, bensì un soggetto in grado di rispondere in modo completo ai bisogni della Clientela. Tenendo fede ai principi del "localismo", il Gruppo è pienamente consapevole dell'importanza che l'attività di erogazione del credito assume nello sviluppo del contesto economico e sociale delle realtà



DISTRIBUZIONE DEI CREDITI VERSO CLIENTELA PER PRINCIPALI CATEGORIE DI DEBITORI

territoriali in cui opera. I crediti alla Clientela hanno fatto registrare una crescita del 31,3% rispetto a fine 2000, raggiungendo la consistenza di 5.830 milioni di euro. La distribuzione dei finanziamenti erogati è stata orientata prevalentemente ai settori produttivi (imprese non finanziarie e famiglie produttrici), ai quali è stato destinato il 70,6% degli impieghi totali.



RIPARTIZIONE PER BRANCHE DEGLI IMPIEGHI ALLE IMPRESE NON FINANZIARIE E ALLE FAMIGLIE PRODUTTRICI



## LA COMUNICAZIONE CON LA CLIENTELA

Il Gruppo ha ridefinito le politiche di comunicazione coerentemente con i propri obiettivi di gestione. Tale impostazione riflette le priorità di trasmettere alla Clientela, attuale e potenziale, le informazioni relative alle soluzioni offerte in modo il più possibile trasparente. La comunicazione, intesa come reciproco scambio di informazione, si instaura su un rapporto bilaterale profondo, fondato sulla conoscenza reciproca, sulla condivisione delle necessità e sull'ascolto dei bisogni dell'interlocutore. Di conseguenza, la qualità dell'informazione (intesa come capacità di "ascoltare" e "farsi ascoltare") costituisce per il Gruppo un irrinunciabile fattore di successo. Tra le attività comunicazionali vanno sottolineate le trasmissioni veicolate quindicinalmente attraverso le reti televisive locali. In particolare, questi notiziari, della durata di quindici minuti, hanno lo scopo di diffondere informazioni sui fatti aziendali, presentare nuovi prodotti e servizi offerti dal Gruppo, ma anche di approfondire tematiche socio-economiche di pubblico interesse





e trattare le principali attività culturali promosse (mostre, convegni, pubblicazioni).

Il Gruppo ha perseguito una strategia comunicativa distintiva anche tramite il canale Internet. Ampie, dettagliate ed aggiornate sono le pagine web che ne illustrano l'attività, con una modalità comunicativa chiara e diretta. Questa sorta di "vetrina virtuale" costituisce sempre più spesso il primo elemento di approccio con il quale nuovi potenziali Clienti entrano in contatto con il Gruppo.

#### EUROCOMUNICAZIONE

Tra le iniziative comunicazionali realizzate nel corso del 2001 va ricordata l'intensa attività di supporto e promozione verso il pubblico delle tematiche legate all'introduzione dell'euro. Per facilitare il passaggio alla moneta unica sono stati organizzati numerosi incontri e seminari che hanno coinvolto un numero considerevole di stakeholders. Un team di specialisti appositamente costituito ha gestito, d'intesa con le filiali, la realizzazione di incontri con Associazioni, Scuole, Università ed Istituzioni nelle provincie di Sondrio, Lecco, Como, Varese, Milano, Brescia, Catania, Caltanissetta, Enna, Messina, Siracusa, Trapani e Palermo. Ulteriori approfondimenti hanno riguardato in particolare le Associazioni di categoria dei Commercianti e degli Artigiani.

#### TRASPARENZA E QUALITÀ

La trasparenza ed il servizio di qualità al Cliente sono sempre tra le priorità del Gruppo nel rispetto del dettato del "Codice di Comportamento del Settore Bancario e Finanziario" elaborato dall'Associazione Bancaria Italiana ed adottato da tutte le società del Gruppo. La personalizzazione, la riservatezza e la qualità complessiva nel rapporto con il Cliente, in tutte le sue fasi ed in tutti i suoi diversi aspetti, hanno continuato ad essere linee guida per l'operato di ogni giorno. Il progetto di certificazione della qualità, intrapreso dai primi anni Novanta a beneficio della reale fidelizzazione dei Clienti, è progredito nel 2001 con il raggiungimento presso la Banca Popolare Santa Venera della conformità, rilasciata in base alla norma internazionale ISO 9002 per le attività dell'area del credito, dell'area sistemi di pagamento e per i servizi di tesoreria svolti in favore di enti pubblici e privati. La Banca Popolare Santa Venera è il primo istituto di credito in Sicilia ad ottenere la certificazione della qualità.

Nell'anno sono state inoltre confermate le certificazioni già ottenute:

- processi del Credito, dei Trasferimenti e Servizi di Tesoreria in favore di enti pubblici e privati per il Credito Valtellinese ed il Credito Artigiano;

- erogazione di servizi di gestione del risparmio ed erogazione di servizi bancari mediante supporto Internet per Bancaperta;
- gestione del sistema informativo di Gruppo da parte di Bankadati S.I.;
- attività svolta da Stelline S.I. nella progettazione e gestione del patrimonio immobiliare.

Attraverso l'applicativo informatico RADAR (Rilevazione Automatica delle Anomalie Ricorrenti) è continuata la raccolta delle segnalazioni degli operatori e della Clientela finalizzate al miglioramento della qualità. Nell'anno 2001 il Servizio Qualità ha ricevuto 221 segnalazioni, che hanno riguardato:

- le Risorse Umane (risorse assegnate, formazione, ferie, lavoro straordinario), per un totale di 5 (2,26%);
- la Normativa (di tipo fiscale, circolari, ordini di servizio, regolamenti, nuove procedure), per un totale di 38 (17,20%);
- gli Strumenti (hardware, software, procedure, reti telematiche), per un totale di 169 (76,47%);
- l'Ambiente (immobili, impianti, arredi, manutenzioni, sicurezza, trasporto valori, servizio posta), per un totale di 9 (4,07%).

Quanto descritto è stato ottenuto attraverso la realizzazione e la diffusione di processi coerenti con i principi delle norme per la Qualità, che si traducono nella consuetudine di fare bene dalla prima volta e di seguire iter strutturati nell'operatività quotidiana. Offrire al mercato un servizio di qualità, con l'attestazione di un ente esterno autorevole, continuerà ad essere per le società del Gruppo bancario Credito Valtellinese un impegno di assoluta priorità.

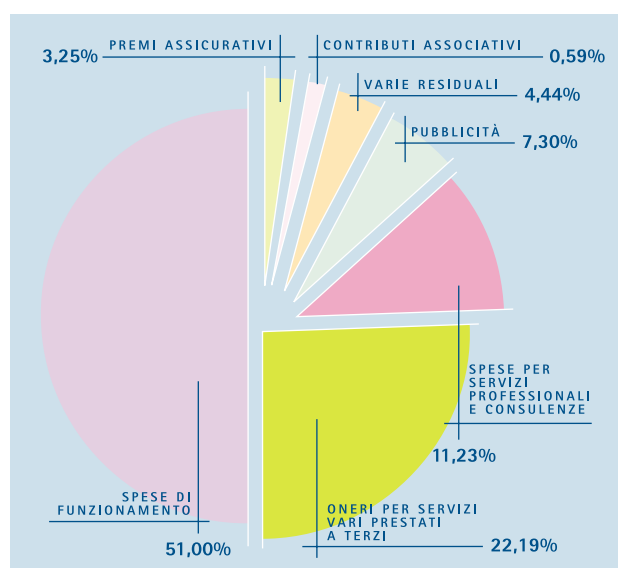
#### FORNITORI

Nell'esercizio della propria attività, il Gruppo si trova ad operare all'interno di un sistema di relazioni che abbraccia una pluralità di soggetti economici e sociali: tra questi, un ruolo di particolare rilievo spetta ai fornitori e ai partners commerciali.

Il Gruppo bancario Credito Valtellinese si è sempre distinto per l'affidabilità e la correttezza nelle relazioni con questi primari interlocutori. In linea con il principio secondo cui per operare in maniera efficace sul mercato occorre disporre di relazioni qualificate con soggetti in grado di fornire le migliori soluzioni disponibili, i rapporti intrattenuti dal Gruppo con i partners commerciali sono stati finalizzati al consolidamento del rapporto ed al miglioramento delle condizioni economiche.

L'apporto del Gruppo alle economie esterne è stato nel 2001 di 96,3 milioni di euro, in crescita rispetto agli 82,7 milioni di euro dell'anno

precedente. Di seguito viene fornito il dettaglio della voce di Conto Economico "80 b Altre spese amministrative" considerata al netto della voce "Imposte e Tasse". La voce "Spese di funzionamento", che contribuisce per circa il 51% all'importo globale, comprende le spese fisse e gli investimenti necessari per lo svolgimento dell'attività bancaria. All'interno di questa categoria di costi, hanno un peso predominante le spese relative al settore della comunicazione e dell'informatica, oltre ai fitti passivi ed ai consumi energetici.



SUDDIVISIONE DELLE "ALTRE SPESE AMMINISTRATIVE"

## COLLETTIVITÀ

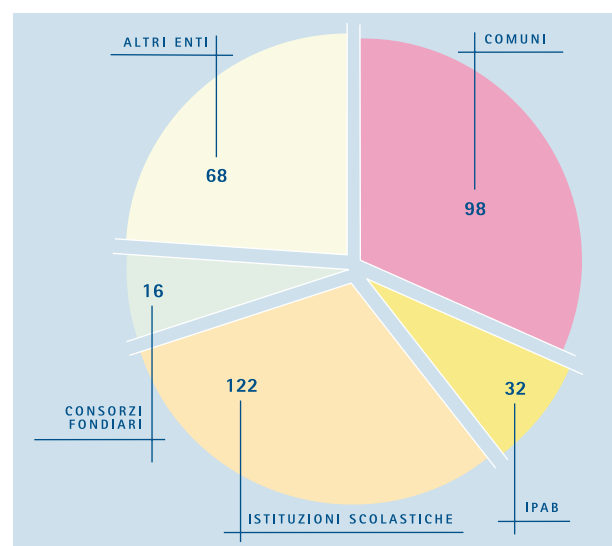
La risposta alle esigenze nascenti a livello locale avviene tramite la fornitura di una serie di servizi basati su criteri di efficienza ed efficacia, in linea con il continuo evolversi dei mercati e della tecnologia. In questo contesto si segnalano la gestione dei Servizi di Tesoreria e Cassa per conto degli Enti Pubblici ed il servizio di riscossione dei tributi e dei contributi per conto dello Stato.

### SERVIZI DI TESORERIA E CASSA

Nel corso del 2001 la gestione dei Servizi di Tesoreria e Cassa ha riguardato 336 Enti, per un volume totale (esclusa la Banca Regionale Sant'Angelo) di 1.350 milioni di euro relativi a 500.000 operazioni, tra cui gli incassi ed i pagamenti effettuati dagli Enti (reversali e mandati). Al fine di garantire una maggiore efficienza, celerità ed economicità del servizio, nel corso del 2001 è stata incrementata

la diffusione del Prodotto "Enti", favorendo la gestione via Internet dei Servizi di Tesoreria e Cassa. I flussi di documenti trasmessi dai 95 Enti che utilizzano il servizio (32 nel 2000) hanno superato quota 148.000 per un controvalore di 486 milioni di euro, pari al 29,6% del totale dei documenti trasmessi. Il prodotto "Enti" offre tra l'altro la possibilità per il Tesoriere di consultare in tempo reale i dati di bilancio: in questo modo viene acquisita una notevole autonomia nel reperimento delle informazioni aggiornate e nella ricerca di quelle storiche, garantendo più rapidità e sicurezza al processo decisionale, limitando lo scambio cartaceo e ottimizzando il processo in termini di economicità ed efficienza. In data 14 marzo 2001 il Comitato Tecnico di Certificazione del CISQ CERT ha confermato che i Servizi di Tesoreria e Cassa per Enti pubblici e privati erogati dal Credito Valtellinese e dal Credito Artigiano rispettano gli standard definiti dalla norma internazionale UNI EN ISO 9002. In data 3 ottobre 2001 lo stesso riconoscimento è stato ottenuto dalla Banca Popolare Santa Venera. Da un'indagine condotta presso gli Enti per verificare il livello di soddisfazione, è emerso inoltre un elevato gradimento nei confronti dei servizi offerti.

TESORERIE PER BANCA	NUMERO ENTI
Credito Valtellinese	147
Credito Artigiano	26
Banca Popolare di Rho	3
Banca Popolare Santa Venera	67
Banca Regionale Sant'Angelo	77
Cassa San Giacomo.	16
<b>TOTALE</b>	<b>336</b>



PRINCIPALI TIPOLOGIE DI SERVIZI DI TESORERIA E DI CASSA

## RISCOSSIONE DI TRIBUTI E CONTRIBUTI

L'attività di riscossione dei tributi e dei contributi viene svolta, oltre che nel rispetto delle disposizioni legislative, sulla base di apposite convenzioni stipulate tra le Banche del Gruppo e l'Agenzia delle Entrate del Ministero dell'Economia e delle Finanze, per il tramite dell'ABI (Associazione Bancaria Italiana). L'ammontare complessivo dei tributi e contributi riscossi nel corso dell'esercizio 2001 si è attestato a 2.240 milioni di euro, 862.000 sono state le deleghe e 215.000 i Clienti/contribuenti.

Nel contesto del continuo processo di evoluzione normativa in materia fiscale, l'attenzione della Direzione Enti si è focalizzata sulla necessità di garantire un servizio di riscossione sempre più efficace, efficiente e rapido, al fine di consentire la riduzione dei costi operativi e di soddisfare sempre meglio le esigenze dei Clienti/contribuenti. In tale ottica, nel corso del 2001 ai Clienti delle Banche del Gruppo è stato offerto il servizio di pagamento on line di tributi e contributi di cui alle deleghe Modello F24.

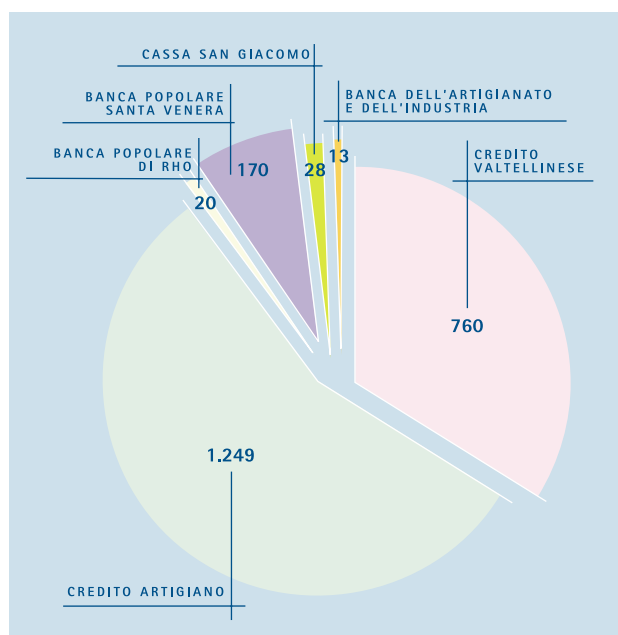
Il servizio ha ottenuto un rapido e favorevole riscontro da parte dei Clienti: nei pochi mesi di attivazione le deleghe acquisite tramite la funzione dedicata sono state quasi 4.700.



## SERVIZI AGLI ENTI NON PROFIT

Gli Enti non profit costituiscono una controparte fondamentale per le iniziative sociali attuate dal Gruppo sul territorio. I positivi riscontri ottenuti dalla reciproca collaborazione pluriennale hanno stimolato la continua implementazione dei servizi dedicati a questa particolare tipologia di stakeholders.

La funzione "Donazioni ad enti umanitari" in banc@perta, in particolare, ha reso possibile effettuare donazioni agli Enti, promuovendo in questo modo l'attenzione al sociale tra i Clienti del Gruppo ed assistendo le organizzazioni non profit nelle necessarie - ma spesso complicate - attività di fundraising. Oltre a ciò, all'interno del portale @pertacity è stato predisposto un quartiere "Chiesa e solidarietà", in cui sono stati inseriti i link ai siti delle principali istituzioni, al fine di una maggiore visibilità del loro operato.



TRIBUTI E CONTRIBUTI RISCOSSI DA OGNI SINGOLA BANCA (ESCLUSA LA BANCA REGIONALE SANT'ANGELO)

## RAPPORTI CON LO STATO

Nel corso del 2001 il Gruppo bancario Credito Valtellinese ha versato all'erario 15,7 milioni di euro sotto forma di imposizione indiretta, mentre le imposte sul reddito d'esercizio sono ammontate a circa 36,5 milioni di euro.

## RAPPORTI CON LE AUTORITÀ

Anche nel corso del 2001, il Gruppo ha fornito piena collaborazione nell'accoglimento delle richieste di accertamento provenienti dalle diverse Autorità competenti. Massima cooperazione è stata prestata all'Autorità Giudiziaria ed alla Guardia di Finanza che negli ultimi anni hanno intensificato gli accertamenti per contrastare l'attività criminale. Il supporto all'Autorità Giudiziaria impegna, oltre ai servizi Legale e Contenzioso, anche il personale impiegato presso le dipendenze. I costi sostenuti per adempiere in modo pieno alle

richieste sono di difficile determinazione in quanto, oltre al costo del personale, vanno considerati costi comuni di struttura e spese operative di non agevole quantificazione.

#### RAPPORTI CON ASSOCIAZIONI ED ISTITUTI DI RICERCA

Nel 2001 si sono rinsaldati i rapporti di collaborazione con gli Organismi di Categoria, le Associazioni e gli Istituti di Ricerca attivi sulle tematiche bancarie. Sono proseguite le attività di collaborazione con l'Associazione Bancaria Italiana (attraverso la partecipazione attiva di collaboratori del Gruppo in apposite Commissioni tecniche di studio) e con le società degli organismi di categoria (tra cui l'Istituto Centrale delle Banche Popolari, l'Associazione Nazionale fra le Banche Popolari, Euros e Centrosim).

Il Gruppo ha continuato a fruire dei servizi forniti dall'Istituto di Ricerca Prometeia e, parallelamente, ha proseguito la collaborazione con l'Associazione per lo Sviluppo degli Studi di Banca e Borsa. Nei periodici incontri sono state approfondite sia le tematiche di scenario macroeconomico sia quelle più prettamente riguardanti il sistema bancario.

Il Gruppo si è anche avvalso della collaborazione di illustri accademici riuniti nel Comitato Scientifico del Gruppo Credito Valtellinese, la cui istituzione è stata prevista allo specifico scopo di disporre di un autorevole organismo in cui fossero rappresentate adeguate competenze in campo scientifico e culturale.

In ambito locale è proseguita l'attività a favore di Associazioni di volontariato e culturali; tra queste meritano una particolare citazione, per gli eccellenti e proficui rapporti intrattenuti, la Società Economica Valtellinese e la Società Storica Valtellinese, autentici veicoli di diffusione sul territorio di cultura e sapere.

#### ATTIVITÀ CULTURALI

##### MOSTRE ED ESPOSIZIONI

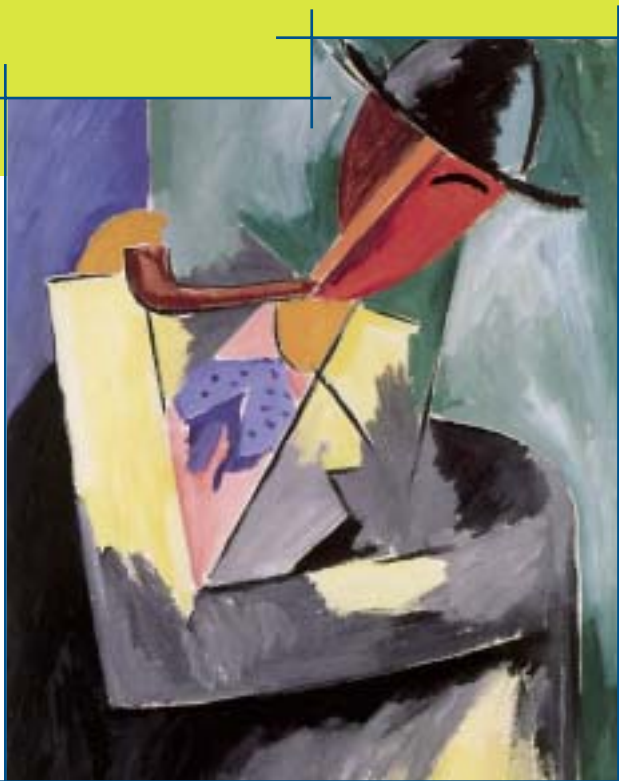
Lo SpazioFoto Credito Artigiano, inaugurato nel Maggio 2000 con la collettiva di tre grandi maestri della fotografia - Boubat, Doisneau e Ronis-, ha proseguito in questi anni l'opera di diffusione della cultura fotografica presentando al pubblico opere di autori di indiscussa fama, capacità e bellezza.

Il 2001 è stato un anno ricco di proposte volte a soddisfare i più svariati gusti del pubblico; due fotografi italiani di grande talento, Sergio Caminata e Massimo Siragusa, hanno presentato i loro lavori con due mostre - una in bianco e nero ed una a colori - dedicate alla storia degli Himba, popolo della Namibia nordoccidentale, ed al circo, cercando di recuperare l'atmosfera magica del sogno attraverso l'uso di un colore saturo e concentrandosi sul movimento e sulla luce. Grande successo per la mostra collettiva a carattere storico dedicata alla fotografia neorealista di nove fotografi italiani che, dal 1945 al 1960, hanno operato con umiltà e aderenza alla linea indicata da Alberto Lattuada, maestro di un'arte che cerca di mantenere sempre vivo il rapporto dell'uomo con le cose. Lo SpazioFoto da sempre dedica molta attenzione agli autori stranieri: quest'anno lo svizzero Georg Gerster, il grande narratore del pianeta terra, ha presentato sessanta immagini a colori di grande formato scattate in tutti i continenti, perlopiù da piccoli aerei biposto. Un lavoro che si trova a metà strada tra il documento geografico e l'arte. Ha concluso la programmazione del 2001 la mostra in bianco e nero dell'americano Howard Schatz, dedicata ai neonati; immagini capaci di catturare le meraviglie, la gioia e la confusione davanti alle prime esperienze alla scoperta del mondo. Il Gruppo, ribadendo il proprio impegno a sostegno all'arte, ha partecipato alla sponsorizzazione e realizzazione dell'iniziativa "Sotto lo stesso Cielo" (promossa da Regione Toscana, Provincia e Comune di Firenze, Assessorato alla Cultura, Assessorato alle politiche del lavoro, organizzazione e immigrazione ed Assessorato alla Pubblica Istruzione) che ha proposto, in parallelo ad un ciclo di conferenze, due importantissime mostre fotografiche; l'una dedicata al lavoro di Margaret Bourke-White della rivista Life, l'altra ad Abbas con un lavoro svolto sugli Islam.

La Galleria del Credito Valtellinese presso il Palazzo delle Stelline in Milano ha inaugurato l'attività espositiva con una retrospettiva sul fotografo americano Minor White, resa possibile grazie alla collaborazione con l'Art Museum della Princeton University,







depositario di tutto l'archivio del maestro. Ha fatto seguito, in primavera, una mostra che ha profondamente coinvolto ed appassionato l'intera città, "Bramante e la sua cerchia 1480-1500", promossa dalla Provincia di Milano, in collaborazione con Regione Lombardia - Assessorato alle culture, identità e autonomie. Il successo riscosso va attribuito anche alla ricchezza di testimonianze ed apparati predisposti: oltre a disegni, incisioni, manufatti originali, plastici, planimetrie, ricostruzioni al computer, la mostra ha raccontato al grande pubblico, con rigore scientifico e chiarezza espositiva, una delle figure chiave del Rinascimento che molto ha influito sulla fisionomia di Milano. Bramante fu architetto, pittore e disegnatore, il suo stile diede origine a una scuola che ebbe, soprattutto in Lombardia, straordinari interpreti. L'estate ha visto il ritorno alla fotografia con una collettiva di giovani fotografi prodotti dalla Fondazione Sandretto Re Rebaudengo di Torino, che hanno interpretato il paesaggio italiano "da Guarene all'Etna". Un altro appuntamento ha catalizzato l'interesse del pubblico: la rassegna, curata da Robert Pledge, che ha presentato tutte le foto vincitrici del World Press Photo, il più importante premio di fotogiornalismo mondiale. Un'irripetibile selezione di 220 immagini in bianco e nero e a colori, tra le migliori pubblicate sui giornali e le riviste mondiali nella seconda metà del ventesimo secolo. L'anno si è concluso con un'ampia antologica di approfondimento su un autore di livello internazionale: "Alberto Magnelli - Retrospectiva". Per la prima volta in Italia, è stata presentata la produzione del maestro, considerato insieme a Kandinskij uno dei più grandi astrattisti europei. L'antologica, curata da Daniel Abadie (direttore del Jeu de Paume di Parigi) e Dominique Stella, ha permesso di ripercorrere l'intera opera del maestro toscano, dai primi lavori del 1913 fino agli anni Cinquanta. Le opere esposte, settanta oli più una serie cospicua di grafiche, provenivano dalla donation Magnelli di Parigi e da collezioni private italiane, svizzere e francesi. A Milano sono stati presentati cinquanta oli realizzati in Italia tra il 1913 e il 1935, mentre nello spazio di Sondrio sono stati allestiti una ventina di oli

relativi al periodo parigino dal 1936 al 1969, e l'intera opera grafica (100 fogli dal 1934 al 1971). L'opera di Magnelli non trova iscrizione in nessuna scuola di pittura ed appartiene alla schiera delle grandi figure individuali che, ancor più dei movimenti successivi all'avanguardia, hanno indicato il fascino complesso della storia dell'arte del XX secolo.

#### INIZIATIVE EDITORIALI

Come negli anni passati, anche nel 2001 è stata intensa l'attività editoriale del Gruppo bancario Credito Valtellinese. Il Credito Artigiano ha dedicato la sua attenzione ad un'opera considerata tra le più rappresentative della scultura medioevale a Milano, "L'Arca di Bernabò Visconti", giudicata come il capolavoro indiscusso di Bonino da Campione. Malgrado l'importanza e l'indiscusso valore, quest'opera non era mai stata oggetto di studio approfondito.

I risultati degli studi condotti e la "pulitura" del monumento hanno permesso la realizzazione di un magnifico volume che chiarisce svariati aspetti come l'autografia delle parti, l'esatta ricostruzione delle fasi di realizzazione, la chiarificazione del programma iconografico e del significato (religioso ma anche politico ed ideologico) dell'opera, oltre a restituire le vicende di trasferimento di sede nel corso dei secoli e le conseguenze che tali vicissitudini hanno avuto sull'assetto del monumento. Il volume redatto da Graziano Vergani, specialista della scultura campionesa del XIV secolo, rappresenta una prima ampia trattazione monografica sull'argomento, frutto di ricerche pluriennali condotte in collaborazione con l'Università degli Studi di Milano e con le Civiche Raccolte d'Arte del castello Sforzesco dove l'opera è attualmente esposta.

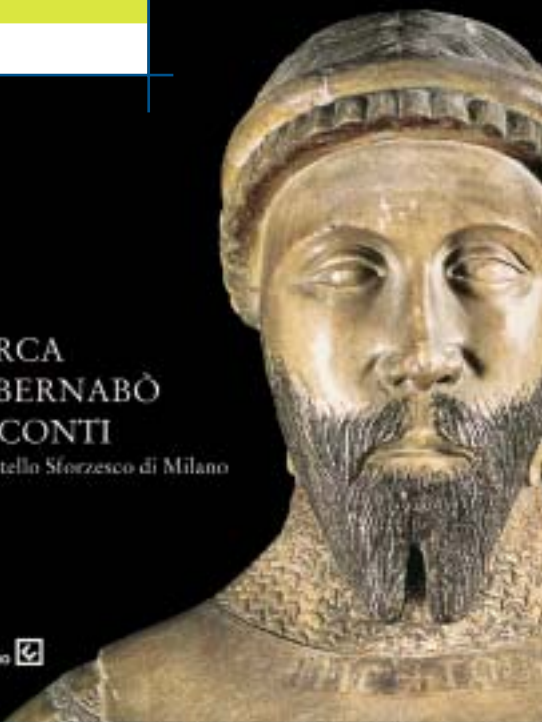
Nel secondo centenario della nascita di Vincenzo Bellini, Catania ha celebrato il grande concittadino e le banche del Gruppo gli hanno reso omaggio con un volume a cura di Giorgio Taborelli. I saggi contenuti nel volume offrono un ricco panorama storico e critico, mentre le immagini consentono al lettore di accostarsi al musicista, ai luoghi, ai personaggi che frequentava e che hanno incrociato la sua vita e le sue opere, agli spettacoli che hanno portato la musica del maestro catanese sulla scena.

Una terza iniziativa editoriale è stata dedicata dal Credito Valtellinese alla Basilica del Crocifisso in Como. La pubblicazione ha voluto celebrare i seicento anni di permanenza nella Basilica del Crocifisso ligneo che dal 1401 si trova nella città lariana, lasciato in dono da pellegrini francesi sulla strada del ritorno dal Giubileo del 1400.

Con la pubblicazione, nel marzo 2001, de "Il Medioevo e il primo Cinquecento" si conclude la collana "Civiltà artistica in Valtellina"

## L'ARCA DI BERNABÒ VISCONTI al Castello Sforzesco di Milano

Credito  
Artigiano



che ha rappresentato per il Gruppo bancario Credito Valtellinese un impegno editoriale e culturale particolarmente significativo. Quest'ultimo ha visto la luce grazie all'apporto di diversi specialisti che hanno "scandagliato in maniera sistematica il territorio Valtellinese alla ricerca di tutte le testimonianze artistiche". Tra le altre pubblicazioni della medesima collana è doveroso ricordare "Il Settecento", "L'Ottocento e il Novecento" e "Il secondo Cinquecento e il Seicento".

### CONFERENZE E CONVEGNI

I convegni organizzati dalle diverse Banche del Gruppo hanno riguardato svariati argomenti sia a carattere generale che di taglio più specialistico. Tra le molte iniziative va ricordata la realizzazione dell'"Internet Saloon", evento finalizzato alla diffusione di Internet tra gli over 65, promosso in collaborazione con l'AIM, l'Associazione Interessi Metropolitan di Milano.

L'avvenimento, organizzato presso il complesso delle Stelline, rappresenta la precisa volontà del Gruppo di contribuire all'allargamento del numero di utilizzatori di Internet e fa seguito all'inaugurazione in Sondrio, nel 1996, di "Punto Internet", uno spazio dove i Clienti ma anche i semplici interessati possono utilizzare gratuitamente gli strumenti di navigazione on Web.

Nel mese di novembre, la Banca Regionale Sant'Angelo ha curato l'organizzazione dell'annuale "Osservatorio Economico" promosso dalla Fondazione Curella. L'avvenimento, che ha visto la partecipazione di economisti, banchieri, accademici ed amministratori pubblici, ha fornito l'occasione per fare il punto della situazione economico-politica del paese e più in particolare della regione Sicilia; tra i temi più attuali sono stati trattati l'occupazione e gli investimenti nel settore imprese.

Il Credito Valtellinese si è impegnato nella sponsorizzazione del convegno "La comunicazione contabile delle imprese in un'ottica internazionale: il contributo delle IASC", tenutosi a Milano nel febbraio 2001 ed organizzato da Assolombarda.

Come avvenuto negli scorsi anni, il Gruppo ha collaborato con "Il Sole 24 Ore" alla realizzazione di Telefisco 2001, il tradizionale convegno dedicato alle novità fiscali ed alle diverse problematiche connesse.

### BORSE DI STUDIO E PREMI

Nel corso del 2001 la Banca Popolare Santa Venera, in collaborazione con l'organizzazione di categoria del comparto dell'artigianato, ha istituito "borse di mestiere" riservate agli artigiani locali allo scopo di promuovere la valorizzazione delle più antiche tradizioni e la riscoperta di mestieri ormai quasi del tutto dimenticati.

La Cassa San Giacomo ha rinnovato nel 2001 il concorso-premio per le scuole medie superiori del Calatino sull'attualità del pensiero socio-economico di don Luigi Sturzo. L'organizzazione affidata all'Istituto di Sociologia "L. Sturzo", attivo da anni nella diffusione del pensiero dello statista siciliano, ha premiato i tre migliori elaborati degli studenti partecipanti.

### RAPPORTI FRA SCUOLA E MONDO DEL LAVORO

La Banca Popolare Santa Venera e l'Università di Catania hanno portato a compimento il progetto di Master in e-business riservato ad una ristretta cerchia di laureati appositamente selezionati.

L'iniziativa è stata concepita con l'intento di soddisfare una crescente domanda di professionalità nell'innovativo settore dell'e-commerce espressa da aziende ed istituzioni sia a livello locale che a livello nazionale. Alla prima edizione del Master hanno aderito oltre alla Banca Popolare Santa Venera, IBM Italia, Arthur Andersen ed Omnitel.

Allo scopo di consolidare le sinergie e la continuità di rapporto con le Istituzioni Educative (Scuole, Università, Centri di Formazione), il Gruppo nel corso del 2001 ha significativamente aumentato l'offerta di stage, indirizzati sia agli studenti universitari che ai giovani del quarto anno delle scuole medie superiori ad indirizzo tecnico.

Gli stage, attivati mediante specifiche convenzioni con gli Enti Formativi, sono finalizzati ad avvicinare i giovani al mondo del lavoro ed a far conoscere loro la professione bancaria attraverso un percorso guidato da "tutor" aziendali appositamente addestrati.



## LA CENTRALITÀ DELLE RISORSE UMANE

L'affermazione della preminenza e della centralità dell'Uomo in tutte le sue dimensioni è uno dei capisaldi fondamentali della visione cooperativistica e solidaristica da cui il Gruppo trae ispirazione.

Tale visione, che ha dato vita a numerose ed originali espressioni nei più svariati settori dell'economia, viene particolarmente valorizzata nell'attività bancaria, che, per sua natura, si concreta in una relazione fondata sul rispetto, la fiducia, la competenza e la professionalità delle persone.

Anche l'evoluzione tecnologica in atto, che sta mutando in profondità il nostro modo di pensare e di vivere, riporta in primo piano il ruolo di uomini e donne chiamati a governare il cambiamento e a svilupparne tutte le potenzialità.

Si tratta di riconoscere la presenza molteplice di persone – in primo luogo i Collaboratori diretti, ma anche i componenti degli Organi di amministrazione e controllo e i professionisti che ne supportano l'azione e le scelte – la cui attività trova nell'impresa un punto di convergenza e di sintesi.

Questa parte del Bilancio Sociale si incentra sulle Risorse Umane del Gruppo, che vengono qualificate come "lavoratori della conoscenza", a volerne sottolineare la caratterizzazione distintiva.

Il capitolo si apre con l'analisi della composizione delle Risorse Umane e della loro dinamica nell'anno, che mostra la crescente qualificazione dei Collaboratori del Gruppo, per poi concentrarsi sulle attività di selezione e formazione, che manifestano la costante attenzione alla individuazione e promozione delle maggiori potenzialità.

Vengono quindi fornite informazioni sull'inquadramento contrattuale e l'evoluzione delle carriere, sulla remunerazione, sugli istituti di previdenza integrativa e di assistenza.

All'ambiente di lavoro – inteso sia come luogo fisico, sia come ambito relazionale – è dedicato il successivo paragrafo; conclude il capitolo l'illustrazione delle principali attività legate al tempo libero.

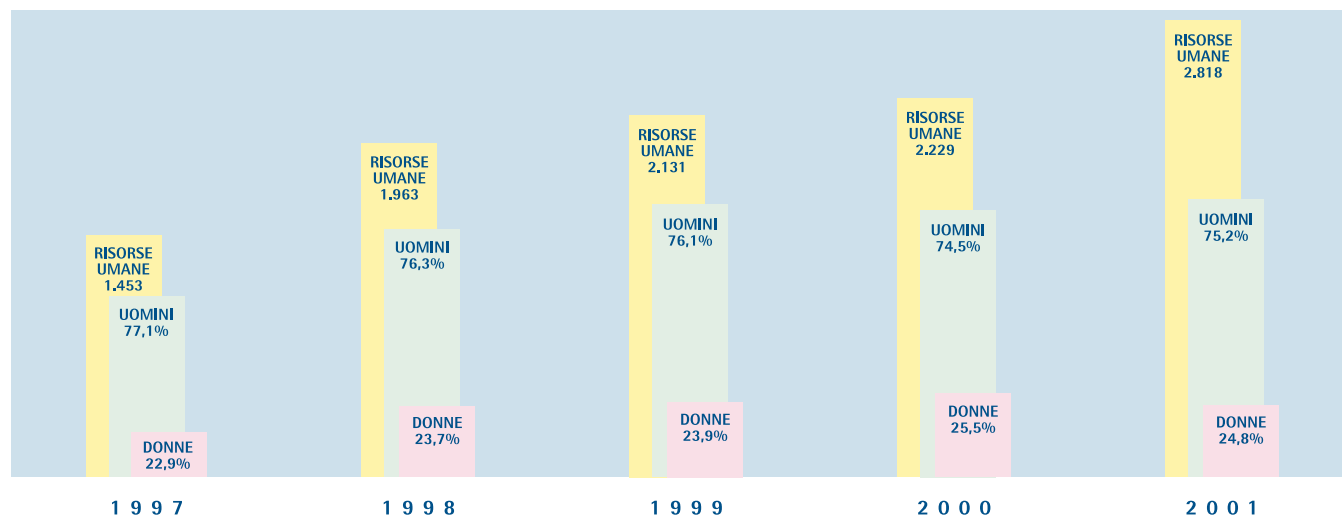
## I LAVORATORI DELLA CONOSCENZA: ASPETTI STRUTTURALI

Al 31 dicembre 2001 la compagine del personale in servizio nelle società del Gruppo era costituita da 2.818 Collaboratori, di cui 2.119 uomini (75,2%) e 699 donne (24,8%), provenienti per la quasi totalità dalle aree territoriali di insediamento.

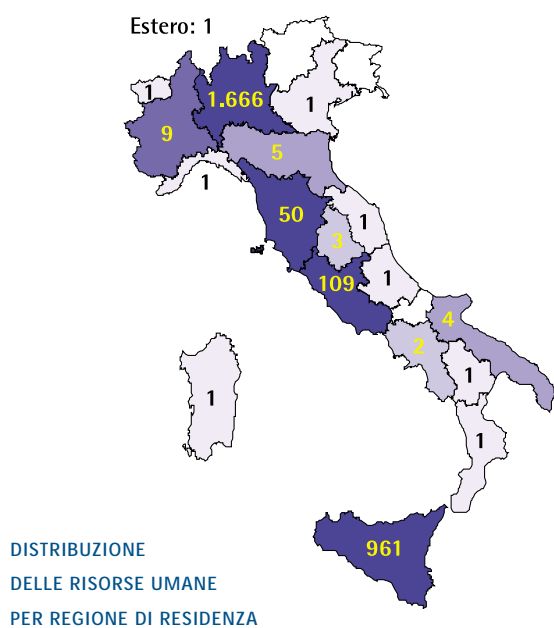
Il consistente incremento rispetto all'anno precedente (589 unità, pari al 26,4%) è dovuto sia all'ingresso nel Gruppo della Banca Regionale Sant'Angelo e della controllata Leasinggroup Sicilia, sia all'inserimento delle Risorse necessarie per compensare il turnover e sostenere lo sviluppo delle attività aziendali.

### COMPOSIZIONE DELLE RISORSE UMANE DEL GRUPPO AL 31.12.2001

	Credito Valtellinese	Credito Artigiano	Banca Popolare Santa Venera	Banca Regionale Sant'Angelo	Cassa San Giacomo	Banca Popolare di Rho	Banca dell'Artigianato e dell'Industria	Bancaperta	Deltas	Bankadati	Stelline	Leasinggroup Sicilia	Totale
Uomini	559	562	313	365	86	14	19	51	30	86	25	9	2.119
Donne	204	234	88	79	9	5	8	26	16	17	6	7	699
Collaboratori	763	796	401	444	95	19	27	77	46	103	31	16	2.818



COMPOSIZIONE DELLE RISORSE UMANE 1997-2001



Al netto di 17 passaggi infragruppo, nell'anno sono state effettuati 246 nuovi inserimenti a fronte di 169 cessazioni; i due flussi hanno rappresentato rispettivamente l'11% e il 7,6% dei dipendenti in servizio al 31 dicembre 2000.

RISORSE UMANE	ASSUNZIONI
<b>UOMINI</b>	
- LAUREA	103
- DIPLOMA	92
- LICENZA MEDIA/ELEMENTARE	2
<b>TOTALE</b>	<b>197</b>
<b>DONNE</b>	
- LAUREA	36
- DIPLOMA	30
- LICENZA MEDIA/ELEMENTARE	0
<b>TOTALE</b>	<b>66</b>
<b>TOTALE ASSUNZIONI</b>	<b>263</b>

RIPARTIZIONE PER SESSO E TITOLO DI STUDIO DELLE RISORSE UMANE ASSUNTE NEL 2001

CESSAZIONI	
Dimissioni	78
Scadenza contratto	32
Licenziamento	4
Pensionamento	28
Decesso	3
Fondo esuberi	24
<b>TOTALE</b>	<b>169</b>





L'elevata incidenza dei laureati tra il personale di nuova assunzione, che costituisce una delle linee guida della politica delle Risorse Umane, ha ulteriormente accresciuto il livello di scolarizzazione del personale; i Collaboratori in possesso di diploma di laurea rappresentavano a fine anno quasi un terzo del totale.

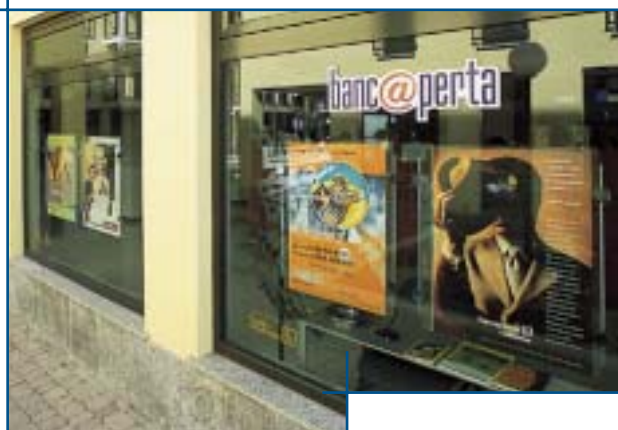
	2001		2000	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Laurea	886	31,44%	637	28,58%
Diploma	1.681	59,65%	1.365	61,24%
Lic. Media	230	8,16%	209	9,37%
Lic. Elementare	21	0,75%	18	0,81%
<b>TOTALE</b>	<b>2.818</b>	<b>100%</b>	<b>2.229</b>	<b>100%</b>

RIPARTIZIONE PER TITOLO DI STUDIO

All'innalzamento del grado di specializzazione si è accompagnato il potenziamento – secondo un orientamento in atto da tempo – delle strutture di servizio alla Clientela, il cui numero di addetti è salito al 68,2% del totale.

	2001		2000	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Rete di vendita	1.923	68,24%	1.476	66,22%
Uffici centrali	895	31,76%	753	33,78%
<b>TOTALE</b>	<b>2.818</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.229</b>	<b>100,00%</b>

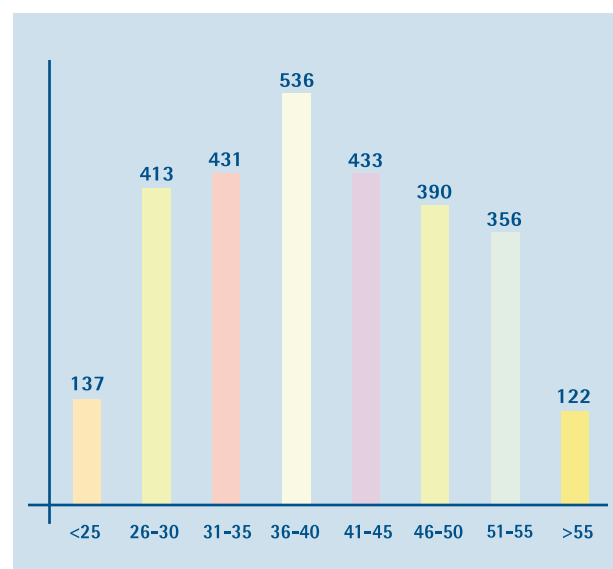
SUDDIVISIONE PER AREA DI ATTIVITÀ



Dal raffronto in termini omogenei con l'anno precedente – con l'esclusione cioè della Banca Regionale Sant'Angelo e della Leasinggroup Sicilia – si rileva la sostanziale invarianza della distribuzione per classi di età e la stabilità dell'età media, di poco inferiore ai 40 anni. Le donne sono di circa 6 anni mediamente più giovani degli uomini.

RISORSE UMANE	ETÀ MEDIA	ANZIANITÀ MEDIA
<b>UOMINI</b>		
- DIRIGENTI	51,41	20,85
- QUADRI	45,76	18,68
- IMPIEGATI	39,23	11,88
- ALTRE RISORSE	32,94	14,35
<b>MEDIA UOMINI</b>	<b>41,42</b>	<b>14,71</b>
<b>DONNE</b>		
- DIRIGENTI	-	-
- QUADRI	42,03	17,91
- IMPIEGATI	35,57	10,39
- ALTRE RISORSE	26,96	8,00
<b>MEDIA DONNE</b>	<b>35,42</b>	<b>11,22</b>
<b>MEDIA DEL GRUPPO</b>	<b>39,93</b>	<b>13,81</b>

ETÀ MEDIA ED ANZIANITÀ DI SERVIZIO



DIPENDENTI PER FASCE D'ETÀ

Di pari passo con l'espansione complessiva delle Risorse Umane, si è accresciuto anche il numero – da 182 a 235 nell'anno – dei Collaboratori appartenenti a categorie protette, che costituiscono una quota dell'8,34%.

CATEGORIE PROTETTE	2001	2000
Invalidi di lavoro/servizio	59	49
Invalidi ex mil./civ. guerra	20	14
Invalidi civili	78	48
Non vedenti	4	3
Orfani/vedove per servizi	69	65
Sordomuti	5	3
<b>TOTALE</b>	<b>235</b>	<b>182</b>

Per quanto concerne le assenze si rileva che quelle non retribuite - che tradizionalmente sono considerate un indicatore della qualità del lavoro - hanno un'incidenza estremamente contenuta sul totale.

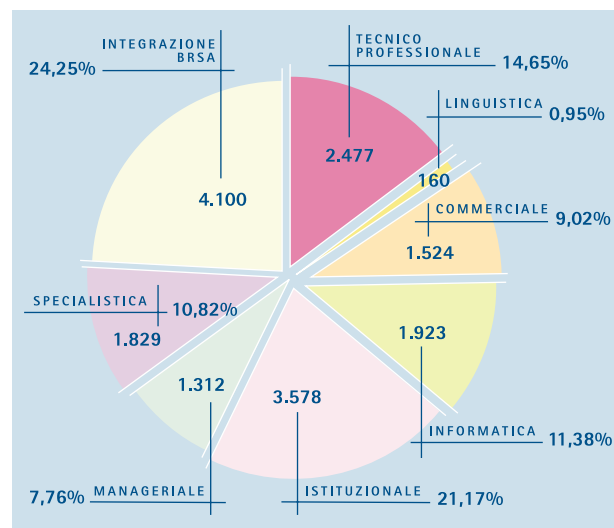
TIPOLOGIA	ASSENZE
Cariche pubbliche	493
Donazioni sangue	191
Ferie e permessi	78.279
Malattia	17.659
Maternità	5.967
Permessi non retribuiti	1.758
Permessi retribuiti	1.574
Permessi sindacali	2.013
Trasferte	16.998
<b>TOTALE</b>	<b>124.932</b>

## SELEZIONE E FORMAZIONE

L'attività di selezione nel corso del 2001 si è focalizzata sia sul versante esterno che su quello interno. La politica di valorizzazione e di riqualificazione delle Risorse Umane del Gruppo si è concretizzata nell'attivazione di processi di selezione e di mobilità interna ("autocandidatura") e nell'applicazione di specifiche tecniche di analisi del potenziale ("assessment center"). Entrambe le attività sono

finalizzate ad individuare persone in grado di assumere responsabilità professionali di maggior rilievo all'interno delle società del Gruppo. L'attività di selezione esterna ha coinvolto 1.225 persone tra neo-laureati, neo-diplomati e "professional" con esperienza in ambito bancario. Complessivamente sono state selezionate per l'assunzione 233 persone, di cui 57 "professional" e 176 "neo", dei quali il 70% circa laureati, prevalentemente in materie economiche. Rispetto ai dati dell'anno precedente si registra un graduale aumento delle forme di lavoro flessibile, all'interno di un contesto in cui prevale comunque la caratterizzazione formativa dell'inserimento nel mondo del lavoro.

Il patrimonio delle professionalità presenti nel Gruppo bancario Credito Valtellinese viene costantemente valorizzato e potenziato attraverso un'intensa ed articolata attività di formazione. Tutti i Collaboratori sono coinvolti in percorsi formativi progettati per garantire sia il consolidamento dei valori e dei fattori tipici del Gruppo, sia l'aggiornamento continuo necessario per affrontare le sfide del mercato. Nel 2001 si sono svolte 17.680 giornate/uomo di cui 2.905 presso società di formazione esterne, 777 in autoapprendimento e ben 13.998 realizzate "in house".



FORMAZIONE PER TIPOLOGIA DI CORSO (ESCLUSO L'AUTOAPPRENDIMENTO)

Le indicazioni programmatiche, definite nel Progetto di Formazione triennale, pur differenziate per tipologia e scopi didattici, si sono concretizzate nel 2001 in uno sforzo culturale volto ad accompagnare tutte le Risorse nel percorso evolutivo che caratterizza il Gruppo.

L'attività formativa inizia per il dipendente in concomitanza con la sua assunzione. Ormai consolidato è il percorso modulare che il



Gruppo dedica al personale neoassunto per favorire una rapida integrazione con la struttura di inserimento intesa sia in termini di adattamento sia di capacità operativa concreta nell'ambito della funzione svolta. La formazione prevede sia momenti in aula, sia fasi di autoapprendimento, ma si esplica soprattutto tramite la condivisione e il confronto delle esperienze e la veicolazione diretta delle conoscenze. In tale ottica è stata istituita nella pagina Intranet la sezione "Formazione" che propone la pianificazione dei corsi interni in aula e un catalogo di 15 corsi autodidattici su tematiche di interesse comune. Ogni dipendente del Gruppo può, dunque, effettuare dalla propria postazione di lavoro ben 210 ore di autoapprendimento.

Anche gli interventi mirati allo sviluppo di professionalità e di specifiche competenze sono da ricondurre ad un processo di formazione continua che assicura un elevato standard di prestazioni.

Tra le iniziative più significative del 2001 si ricorda il progetto formativo finalizzato a supportare la fase di Euro Changeover. Per garantire una preparazione omogenea ed estesa a tutto il personale si è investito particolarmente sulle figure degli euro tutor. Questi Collaboratori hanno agevolato il processo comunicativo e formativo, diffondendo le conoscenze a tutto il personale della rete e trasferendo loro le soluzioni operative adeguate al cambiamento. Una formazione più generale sulle problematiche connesse all'introduzione della moneta unica è stata offerta a tutti i dipendenti del Gruppo "in modalità autodidattica" sulla rete Intranet aziendale.

Anche Intranet ed Internet sono parte integrante del percorso formativo dei dipendenti, poiché il loro corretto utilizzo è il presupposto fondamentale per accedere al sistema informativo interno e al mercato dell' e-business.

Il Gruppo ha inteso inoltre rafforzare l'attenzione al mercato e alla capacità di una maggior offerta commerciale potenziando gli interventi dedicati al personale di filiale (+ 104% rispetto al 2000). Oltre ad impartire una conoscenza approfondita delle caratteristiche dei prodotti e servizi innovativi di bancassicurazione e di quelli finanziari della "linea banc@perta", i corsi proposti hanno mirato a sviluppare competenze consulenziali e ad affinare le metodologie di gestione delle diverse situazioni di vendita.

L'addestramento alle procedure informatiche aziendali del personale della Banca Regionale Sant'Angelo (4100 giornate/uomo) ha richiesto un notevole impegno da parte di tutti i collaboratori.

Tra le attività previste dai programmi pluriennali si ricordano:

- l'adesione del Gruppo alla XI edizione del Master in Tecnica e Gestione Bancaria organizzato da Euros offrendo prestiti sull'onore a sei

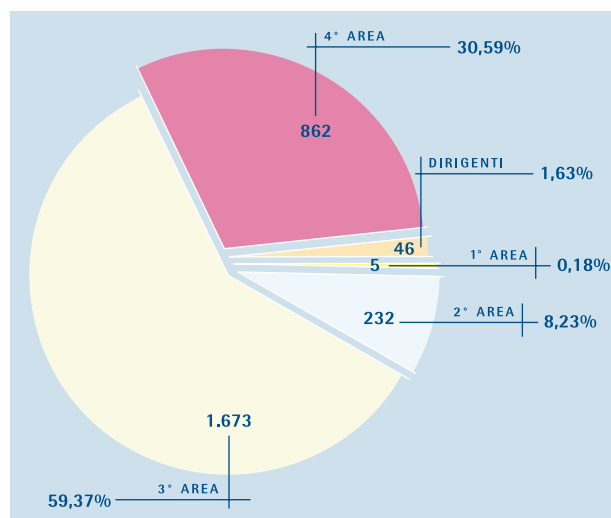
partecipanti selezionati;

- l'iscrizione di 62 dipendenti al corso biennale Banking and Financial Diploma, progetto di formazione a distanza sull'attività bancaria che AbiFormazione propone dal 1997 e che permette di conseguire l'attestato di professionalità bancaria riconosciuto a livello europeo;
- la formazione linguistica: i corsi di lingua inglese vengono proposti ad una popolazione sempre più numerosa con differenti modalità che prevedono: lezioni individuali e in piccoli gruppi con insegnante madrelingua, lezioni presso British Schools e in aula virtuale, full-immersion all'estero;
- percorsi per l'accrescimento delle competenze gestionali e manageriali;
- partecipazione di una Risorsa del Gruppo alla 54ª edizione dell'International Banking Summer School a San Diego in California a cui hanno preso parte esponenti bancari di oltre 24 paesi del mondo.

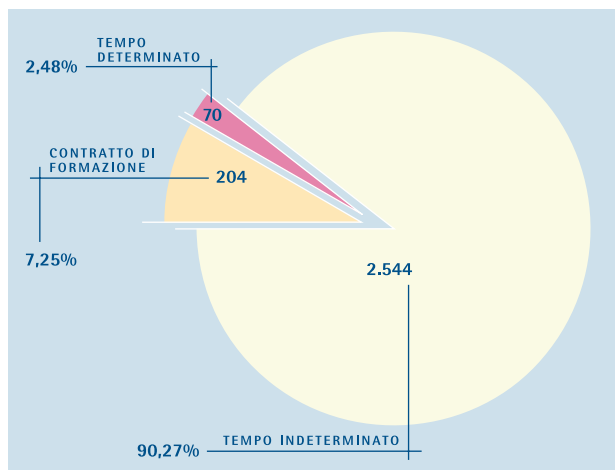
Nell'anno una Risorsa del Gruppo ha inoltre conseguito il Master in Business Administration presso la Scuola di Direzione Aziendale dell'Università Bocconi di Milano.

## INQUADRAMENTO CONTRATTUALE E REMUNERAZIONE

Il Gruppo si avvale di lavoro dipendente secondo varie tipologie contrattuali e fa ricorso anche a Collaboratori esterni tramite contratti di lavoro interinale.



RIPARTIZIONE DELLE RISORSE UMANE PER QUALIFICA



#### RIPARTIZIONE DELLE RISORSE UMANE PER TIPO DI CONTRATTO

Nell'ambito delle diverse categorie contrattuali è sensibilmente cresciuto (+ 37,5% rispetto all'anno precedente) il ricorso alla modalità del lavoro part-time, che ha interessato 198 dipendenti, di cui 156 donne.

Il ricorso a contratti di lavoro interinale ha interessato 25 collaboratori, dedicati all'espletamento di attività impiegate sia nella formula part-time che full-time.

Circa due terzi dei dipendenti appartengono alla categoria impiegatizia.

Al fine di ottimizzare il processo di crescita delle risorse il Gruppo ha adottato negli anni un sistema di rilevazione che contribuisce al monitoraggio delle posizioni di lavoro così da collegare i risultati ottenuti al ruolo ricoperto in azienda. Nel 2001, questo modello organizzativo ha comportato per 434 dipendenti un avanzamento di carriera; la maggior parte è avvenuta nell'ambito della categoria impiegatizia.

#### PROMOZIONI

nell'ambito delle risorse direttive da quadri direttivi a risorse direttive	4
nell'ambito dei quadri direttivi da impiegati a quadri direttivi	64
nell'ambito degli impiegati	317
nell'ambito delle altre risorse	1

**TOTALE PROMOZIONI** 434

#### EVOLUZIONE DELLE CARRIERE

Il Gruppo sta progressivamente avviando sistemi di incentivazione legati al raggiungimento di prestabiliti risultati di cui beneficiano sia il personale presso la rete distributiva sia quello delle società strumentali. Tra le caratteristiche distintive dell'iniziativa si sottolinea come l'incentivo adottato non è stato rivolto unicamente a premiare il singolo individuo, ma valorizza anche il contributo all'attività fornito dalla "squadra di appartenenza".

Inoltre, il Gruppo ha previsto nella propria organizzazione l'istituto contrattuale dei Ruoli Chiave adottando conseguentemente sia nuovi elementi di variabilità retributiva sia maggiori prospettive di crescita professionale al livello più elevato dei Quadri Direttivi.

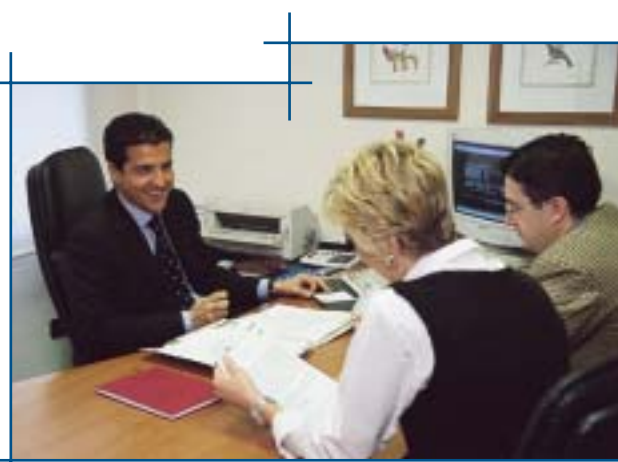
Le scelte effettuate dal Gruppo mettono in risalto la particolare attenzione che è sempre stata dedicata al proliferare di nuovi ruoli, alla progettazione di percorsi di carriera nel pieno riconoscimento di prestazioni ed attitudini individuali e all'adozione un processo di convergenza e coerenza tra retribuzione di base e posizione.

Complessivamente, il costo del personale è ammontato a 144 milioni di euro.

Importi in migliaia di euro

	2001	2000	VAR. %
Spese per il personale di cui:	144.338	125.210	15,28%
Salari e stipendi	93.093	81.088	14,80%
Oneri sociali	28.788	26.479	8,72%
Tratt. di fine rapporto	9.343	7.540	23,91%
Tratt. di quiescenza e simili	4.713	3.453	36,49%

#### SPESE PER IL PERSONALE





## PREVIDENZA INTEGRATIVA, MUTUA INTERNA E ALTRE PROVVIDENZE

Nel 2001 il Gruppo, in collaborazione con le organizzazioni sindacali, si è adoperato per la costituzione di un unico Fondo Pensione per tutti i suoi dipendenti, che ha ottenuto le necessarie autorizzazioni dalla Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione nel gennaio 2002. Il Fondo di Gruppo si distingue dalle strutture esistenti nel sistema bancario italiano poiché ha recepito le più recenti disposizioni in materia ed è dotato di personalità giuridica.

Grazie a questo nuovo Fondo tutti i dipendenti - già iscritti a fondi preesistenti o privi di coperture integrative - possono fruire di una soluzione previdenziale moderna, flessibile e completa di prestazioni aggiuntive. La nuova realtà vede, infatti, un significativo incremento dei possibili destinatari e della massa gestita permettendo a tutti i dipendenti del Gruppo di scegliere tra quattro linee di gestione strutturate secondo politiche d'investimento e profili di rischio differenti.

Nell'ambito del Gruppo coesistono istituti differenziati di carattere assistenziale.

La "Mutua interna" per il personale del Gruppo bancario Credito Valtellinese, fondata sul principio della solidarietà e costituita allo scopo di integrare ed estendere a favore degli iscritti il trattamento assistenziale del servizio sanitario nazionale, ricomprende i dipendenti in servizio e in quiescenza di Credito Valtellinese, Bancaperta, Deltas e Stelline e i loro familiari.

Gli iscritti al Fondo possono beneficiare del rimborso delle spese sostenute per prestazioni sanitarie quali:

- visite mediche specialistiche;
- degenze ospedaliere;
- ricoveri e interventi in cliniche;
- interventi odontoiatrici;
- check-up, analisi, cure termali e fisioterapiche.

Nel 2001 sono stati versati al Fondo contributi a carico delle società sopra indicate pari a 1.173.000 euro e contributi a carico degli iscritti pari a 164.000 euro, corrispondenti rispettivamente al 3% e allo 0,20% o allo 0,70%, secondo la fattispecie, dell'importo assunto quale base di calcolo.

Gli analoghi Fondi costituiti a favore dei dipendenti del Credito Artigiano e di Bankadati hanno beneficiato di contributi aziendali per 776.000 euro e 105.000 euro, mentre gli iscritti hanno versato 99.000 euro e 16.000 euro rispettivamente.

Le altre società del Gruppo hanno invece stipulato apposite polizze con primarie compagnie assicurative.

Il Gruppo bancario Credito Valtellinese da sempre presta attenzione alle esigenze dei collaboratori attraverso una serie di iniziative finalizzate a migliorare le condizioni di lavoro verso standard sempre più alti.

Tra i vari strumenti adottati bisogna ricordare l'assegnazione dei buoni per la consumazione dei pasti e specifiche convenzioni con una serie di esercizi pubblici.

Inoltre, i Collaboratori usufruiscono di una polizza assicurativa a costi ridotti che fornisce al personale e ai propri familiari una protezione aggiuntiva.

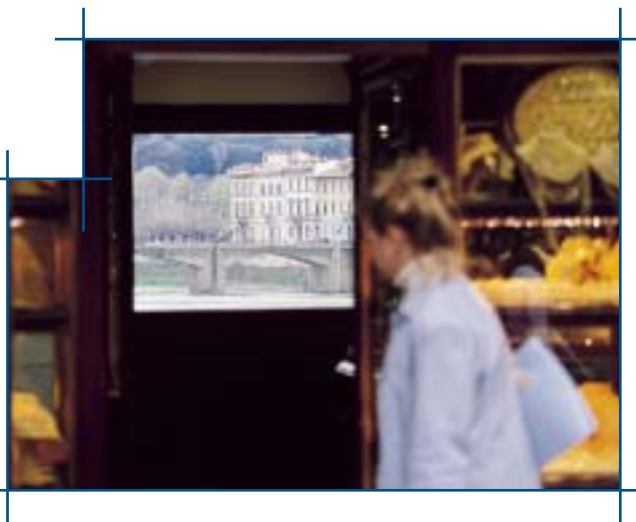
Le borse di studio erogate a favore dei figli dei dipendenti sono cresciute di pari passo con lo sviluppo del Gruppo; complessivamente sono state effettuate oltre 2.000 erogazioni con contributi proporzionati al livello d'istruzione e ai risultati scolastici ottenuti.

Il Gruppo inoltre mette a disposizione dei Collaboratori diverse facilitazioni finanziarie sotto forma di mutui agevolati per l'acquisto della prima casa e sovvenzioni per acquisti e ristrutturazioni.

## POLITICHE DEL LAVORO E RELAZIONI SINDACALI

Il Gruppo bancario Credito Valtellinese si è da sempre positivamente distinto per l'adozione di una gestione innovativa delle politiche del lavoro e delle relazioni sindacali anche adottando soluzioni tra le più avanzate nel settore bancario italiano e divenendone a volte addirittura precursore.

In particolare le politiche del lavoro perseguite a livello di Gruppo hanno inteso pervenire all'adozione di uno specifico metodo di Relazioni



Sindacali: si è infatti mutata la modalità di confronto tra le parti non incentrato tanto sulla semplice "negoziazione" di singoli istituti contrattuali quanto sulla condivisione complessiva di un progetto globale di innovazione e omogeneizzazione contrattuale delle società appartenenti al Gruppo.

Nel corso del 2001 sono stati conseguiti, con la piena condivisione delle parti sociali e su tavoli di gruppo, significativi risultati quali il metodo di calcolo del Premio Aziendale su dati di bilancio consolidato e il Fondo Pensione interno per i dipendenti del Gruppo bancario Credito Valtellinese. Entrambi gli istituti per le loro specifiche caratteristiche rappresentano il primo esempio innovativo, su tali materie, nel panorama del sistema creditizio italiano. La ricerca della condivisione su specifici progetti ha consentito altresì di raggiungere un livello di relazioni sindacali culturalmente adeguato ai mutamenti tecnici e socio-organizzativi che anche il nostro settore sta affrontando.

In tale contesto l'utilizzo di strumenti contrattuali relativi alla flessibilità funzionale e temporale è stato incrementato nel corso dell'anno con esiti significativi anche per i ritorni positivi espressi da parte delle Risorse Umane coinvolte.

## COMUNICAZIONE INTERNA

L'obiettivo di un'efficace comunicazione interna non è solo quello di trasmettere ordini, procedure e informazioni atte a garantire e migliorare l'efficienza organizzativa, ma anche quello di facilitare l'interscambio informativo affinché ciò possa sollecitare miglioramenti nel comportamento di tutti coloro che operano all'interno dell'azienda, favorendone l'arricchimento e creando "sapere". Il bancario Gruppo Credito Valtellinese presta a questa tematica particolare attenzione poiché è consapevole dell'importanza di questi obiettivi.

Infatti, il Gruppo utilizza svariati strumenti atti a favorire questo processo di scambio e di crescita: attraverso il canale telematico sono sempre disponibili per la consultazione le circolari e gli ordini di servizio. Il Gruppo bancario Credito Valtellinese mette a disposizione quotidianamente la rassegna stampa - su tematiche economico-finanziarie - nella Intranet aziendale poiché è considerata un importante momento formativo.

Ulteriore strumento di informazione rivolto a tutti i Collaboratori è la rassegna stampa mensile che raccoglie oltre alle già citate informazioni anche quelle che riguardano direttamente la Banca al fine di fornire un'idea del posizionamento del Gruppo sul mercato e del suo ambito competitivo.

Anche le convention periodiche rappresentano un momento



importante di confronto propositivo tra Collaboratori.

In intranet è disponibile il periodico del Gruppo Pleiadi on Line, dove è possibile trovare tutte le informazioni relative ad iniziative e novità culturali, editoriali, sportive e tutte quelle relative al Circolo ricreativo aziendale che propone, per ogni anno, viaggi, visite a mostre, tornei e concerti. Il periodico può inoltre essere utilizzato come canale di comunicazione a due vie, per ricevere nuove proposte, richieste e per generare uno scambio di idee costruttive tra i Collaboratori.

Le occasioni di confronto e di riflessione coi Clienti rivestono una particolare importanza in quanto l'istituzionalizzazione di momenti di verifica dell'operato favorisce e stimola i gruppi interni di lavoro che possono così trasformare gli input ricevuti in valore per il Gruppo. Altri strumenti di grande rilievo nella comunicazione sia interna che esterna sono rappresentati dal Bilancio Sociale e dal sito [www.creval.it](http://www.creval.it) che consente al pubblico di essere sempre informato sulle più importanti e recenti iniziative del Gruppo.

## LA CULTURA DELLA SICUREZZA

La Sicurezza e la salute dei lavoratori negli ambienti di lavoro, così come inteso dal D. Lgs. 626/94 - Sicurezza e salute sul lavoro - rientrano tra gli obiettivi prioritari del Gruppo bancario Credito Valtellinese che da tempo ha provveduto ad organizzare un sistema operativo interno, adeguato alla dimensione nonché alla stessa composizione della rete commerciale, caratterizzata dalla presenza di numerose dipendenze distribuite sul territorio nazionale.

L'incidenza degli infortuni sul lavoro risulta estremamente contenuta.

	2001	2000
Numero dipendenti	2.818	2.229
<b>TOTALE INFORTUNI SUL LAVORO</b>	<b>18</b>	<b>14</b>

### INFORTUNI SUL LAVORO

In ottemperanza alle direttive europee già recepite dal nostro ordinamento giuridico, il Gruppo ha effettuato gli investimenti e attuato gli interventi - su impianti, macchinari ed attrezzature - utili a conseguire e mantenere elevati standard di sicurezza.

SICUREZZA FISICA	GRUPPO
INVESTIMENTI	2.370
COSTI	7.560
di cui:	
- vigilanza	2.335
- manutenzione	1.250
- gestione valori	3.800
- formazione	175

SICUREZZA DEL LAVORO	
INVESTIMENTI	230
COSTI	110

#### SICUREZZA FISICA E DEL LAVORO

Inoltre il Gruppo ha attivato anche iniziative di sensibilizzazione per la gestione e lo smaltimento di alcune tipologie di rifiuti prodotti dalla normale attività delle dipendenze, in particolare cartucce esaurite di stampanti, contenitori di toner e altre attrezzature che per la loro composizione possono risultare inquinanti. Per quanto riguarda il consumo di materiale cartaceo,

la politica seguita è improntata da un lato al recupero - finalizzato al riciclo - della carta e dall'altro un più diffuso utilizzo del canale telematico eliminando gran parte dei supporti cartacei.

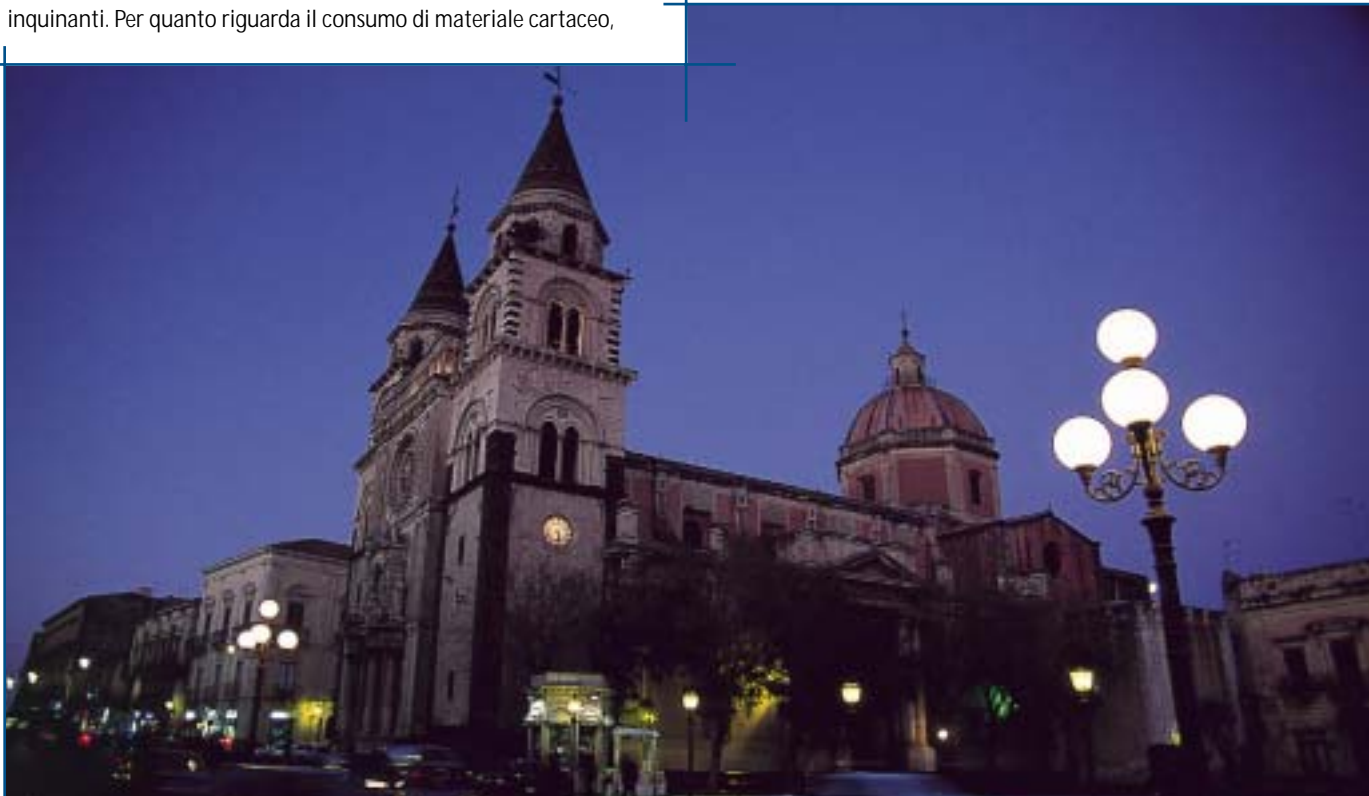
#### IL CREVALCIR

Il Gruppo bancario Credito Valtellinese promuove la formazione sociale del personale mediante il proprio Circolo Ricreativo. Il Crevalcir, che si articola in varie sezioni, ha organizzato nel 2001 numerose iniziative di carattere culturale ed artistico, sportivo, turistico e ricreativo.

Il Circolo, al quale aderiscono circa 2.500 dipendenti o pensionati del Gruppo e altrettanti loro familiari, ha beneficiato di contributi aziendali per 196.000 euro.

Particolarmente attive le sezioni culturale e viaggi che nel corso dell'anno hanno organizzato manifestazioni con un elevato numero di adesioni. Tra le mete turistiche sono state proposte Pechino, Cuba, Stoccolma e Oslo, Parigi, Madrid e il recente tour in Andalusia. La sezione sport che ha organizzato manifestazioni e gare di sci, tennis, calcio, pesca, ciclismo. Successo di partecipanti, in rappresentanza di Società e Banche del Gruppo, ha avuto il primo Meeting Sportivo tenutosi a Cefalù.

I buoni risultati ottenuti rappresentano per il Circolo uno stimolo ad intraprendere nuove iniziative da offrire ai Soci, che permettano di diffondere lo spirito di appartenenza e la comunicazione tra colleghi sempre più numerosi e geograficamente distribuiti.





## LINEE PROGRAMMATICHE E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Le attività che il Gruppo intende intraprendere nei prossimi mesi per il miglioramento del Bilancio Sociale si svilupperanno lungo tre direttrici fondamentali:

- il costante allineamento alle *best practices* definite dal settore bancario in materia di rendicontazione sociale;
- la revisione del processo di redazione attivato in ambito aziendale;
- il rafforzamento del dialogo con gli stakeholders interni e il mantenimento della disponibilità data ai terzi di esprimere un loro giudizio.

Il Gruppo intende in primo luogo pervenire progressivamente alla piena adesione al modello di redazione del Bilancio Sociale definito in seno all'Associazione Bancaria Italiana, valorizzando peraltro la flessibilità che esso offre al fine di preservare l'originalità della impostazione sino ad ora adottata.

La revisione del processo di redazione mirerà a coinvolgere fin dalla fase progettuale del Bilancio Sociale le diverse Funzioni aziendali interessate – oggi focalizzate soprattutto sulla raccolta delle informazioni di base e sulla verifica di coerenza della sintesi finale – e ad accrescerne il grado di condivisione delle finalità.

La rilevazione dell'apprezzamento e la raccolta di indicazioni di miglioramento verranno effettuate mediante un questionario, che viene allegato ad ogni copia del Bilancio Sociale e sarà reso disponibile in forma elettronica, come nell'anno trascorso, sul sito Internet del Gruppo.

Dalla capillare diffusione del questionario, che inizierà con l'Assemblea convocata per l'approvazione del Bilancio e la nomina di Amministratori, il Gruppo si attende la conferma – significativa anche dal punto di vista statistico – dell'apprezzamento già manifestato da coloro che hanno partecipato alla rilevazione dello scorso anno.





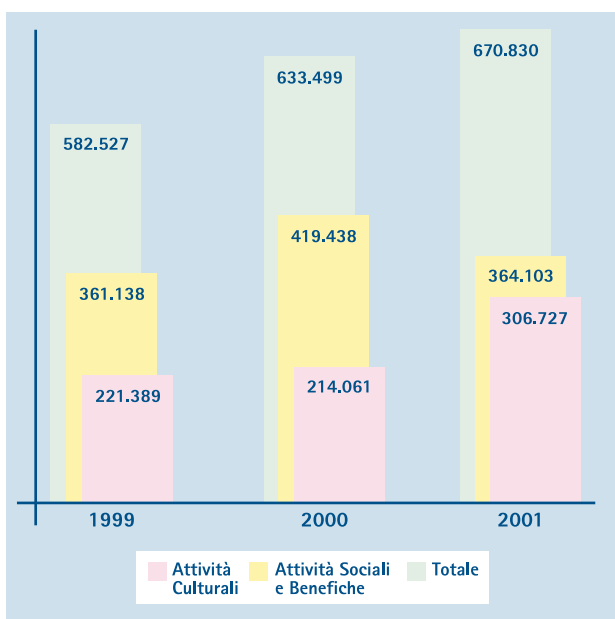




La Fondazione Credito Valtellinese ha concluso il primo triennio di attività perseguendo l'opera di promozione e sostegno del progresso culturale, scientifico, sociale e morale del territorio regionale lombardo ove la Banca Credito Valtellinese opera.

La Fondazione è stata costituita a Sondrio nel marzo 1998 ed ha ottenuto nello stesso anno il riconoscimento giuridico da parte della Regione Lombardia.

L'attività sinora svolta si è focalizzata sulla promozione di innumerevoli e qualificate iniziative sia in campo sociale e benefico, sia in campo culturale (progetti editoriali, mostre ed esposizioni, conferenze e convegni, borse di studio e premi, attività di formazione) la cui significatività e rilevanza è stata attestata, tra l'altro, dal prestigioso riconoscimento conseguito dal Gruppo Credito Valtellinese con il "Premio Guggenheim – Impresa e cultura 2000", concesso al progetto a più alta valenza sociale, per aver svolto un'intensa attività culturale promuovendo e favorendo "un'ammirevole scelta di iniziative realizzate nel territorio di riferimento e altrove".



EROGAZIONI ATTIVITA' SOCIALI E BENEFICHE E ATTIVITA' CULTURALI  
TRIENNIO 1999-2001

La Fondazione ha dedicato particolare impegno, con conseguente impiego di risorse adeguate, all'attività di formazione in due diversi ambiti:

- informatico specialistico (organizzazione Corsi Cisco CCNA);
- formazione degli operatori sociali e del volontariato (sostegno Corso Caritas Diocesana).

#### CORSI CISCO CCNA

La Fondazione Credito Valtellinese ha aderito al progetto della Cisco Systems "Network Academy Program" per dare una concreta risposta all'esigenza di assicurare a giovani diplomati e laureati della provincia di Sondrio sbocchi occupazionali in ambiti professionali qualificati e per favorire la riqualificazione del personale tecnico delle imprese locali. E' stata quindi istituita, presso il Centro di Formazione Credito Valtellinese di Tresivio, una "Local Academy" in collaborazione con la "Regional Academy ESIP di Como".

In tale struttura si sono svolti i Corsi Cisco CCNA (Cisco Certified Network Associate) che hanno consentito agli iscritti di ottenere il primo livello delle certificazioni Cisco riconosciute a livello internazionale.

La figura professionale formata dai Corsi Cisco è quella di un operatore in grado di configurare e amministrare reti locali e/o reti geografiche, monitorarne il funzionamento e pianificare la futura evoluzione. La metodologia didattica utilizzata è quella dell'e-learning, supportata dalla presenza di un tutor.

I due Corsi organizzati hanno avuto una durata di 280 ore (180 in aula e 100 di laboratorio) in un arco di tempo compreso fra aprile e dicembre 2001. Hanno partecipato 23 iscritti (4 femmine e 19 maschi) di età compresa fra i 20 e i 41 anni.

Per completare la formazione didattica, la Local Academy Fondazione Creval ha organizzato due visite a società del settore informatico, consentendo ai partecipanti di acquisire "sul campo" importanti testimonianze e di visionare impianti di telecomunicazione.

Inoltre, a conclusione dei Corsi, è stata prevista l'organizzazione di stages per favorire gli sbocchi occupazionali.

La Fondazione ha espresso una valutazione molto positiva riguardo l'andamento dell'attività dei Corsi e i risultati raggiunti, ritenendo opportuno ripetere l'iniziativa seguendo il modello organizzativo adottato.

#### CORSO CARITAS DI FORMAZIONE PSICOLOGICA PER OPERATORI SOCIALI E DEL VOLONTARIATO

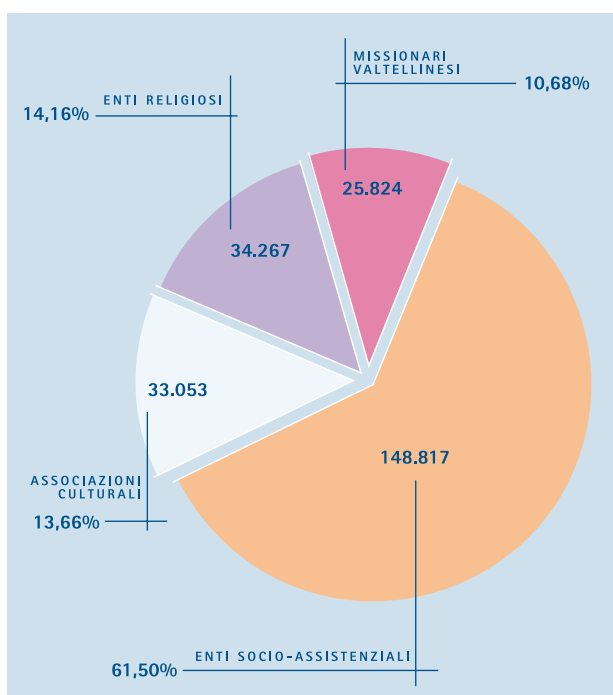
La Fondazione Credito Valtellinese ha rinnovato nel 2001 il proprio sostegno al Corso biennale organizzato dalla Caritas Diocesana,

condividendo appieno la specifica finalità della formazione umana degli operatori che offrono la loro professionalità e collaborazione volontaria in ambiti di carità e solidarietà. Gli incontri sono tenuti da docenti particolarmente qualificati con la collaborazione di esperti dell'Università Pontificia Salesiana di Roma.

Nel 2001 si è conclusa la prima edizione del Corso, al quale hanno partecipato 24 operatori del volontariato presenti nell'area territoriale della nostra Provincia, ed ha preso avvio la seconda edizione. Il Corso organizzato dalla Caritas Diocesana ha avuto ricadute molto positive sull'intero territorio valtellinese, che sta registrando la promozione di iniziative nei singoli ambiti locali cui appartengono gli operatori (corsi per genitori nel campo dell'educazione, per giovani nell'ambito del volontariato, per bambini e altri interventi di vario genere a favore delle categorie fragili della comunità valtellinese).

## ATTIVITA' SOCIALI E BENEFICHE

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione ha ritenuto di destinare ad enti ed associazione con attività di rilevanza sociale e culturale 241.961 euro (36,1% delle risorse impiegate).



### EROGAZIONI PER ATTIVITA' SOCIALI E BENEFICHE

## CONTRIBUTI AD ENTI ED ASSOCIAZIONI CHE SVOLGONO ATTIVITÀ SOCIO-ASSISTENZIALE

Percentuale 61,50% (n. 46 interventi).

I contributi più significativi sono stati destinati a favore dei progetti e delle attività a più alta valenza sociale per le comunità territoriali di riferimento. Le associazioni e gli enti beneficiati operano in modo continuativo in diversi ambiti sociali:

- disagio giovanile e tossicodipendenza (Associazione Comunità il Gabbiano di Tirano, Associazione Comunità La Centralina di Civo, Comunità Recupero Tetto Fraternal di Erba);
- disagio psichico – assistenza e opera di sensibilizzazione (Associazione Navicella di Morbegno e di Tirano, Associazione per lo Studio e l'Informazione sul Suicidio di Tirano);
- handicap e infanzia (Associazione Il Muschio di Cosio, Cooperativa Sociale La Breva di Traona, Cooperativa Sociale Nisida di Chiavenna, Associazione Piccola Opera per la Salvezza del Fanciullo di Traona, Cooperativa Sociale Ippogrifo di Sondrio);
- cooperative sociali – inserimento lavorativo persone svantaggiate (Cooperativa Sociale Spazio Aperto di Sondrio, Cooperativa Sociale La Quercia di Chiavenna);
- formazione degli operatori sociali e del volontariato (Caritas Diocesana);
- formazione scolastica (Corso di studi Liceo della Comunicazione di Sondrio, Istituto Salesiano di Sondrio).

L'attività della Fondazione si è soprattutto rivolta al finanziamento di progetti di particolare rilevanza per la comunità valtellinese la cui realizzazione, senza tale sostegno, sarebbe stata problematica o avrebbe comunque assunto minori dimensioni. In altri casi l'intervento della Fondazione ha assunto una vera e propria funzione di sussidiarietà rispetto agli interventi pubblici, contribuendo a risolvere situazioni che avrebbero altrimenti determinato l'arresto dell'operatività degli enti beneficiati.

Nel complesso può quindi trarsi la conclusione che la Fondazione sta assumendo sempre più una veste di protagonista nella crescita sociale della comunità valtellinese con particolare riguardo alle categorie fragili.

La Fondazione ha inoltre partecipato, in qualità di socio fondatore, alla costituzione (auspicata dallo stesso Governatore della Banca d'Italia Antonio Fazio) della Fondazione Sorella Natura con sede ad Assisi. "La Fondazione opera per la cultura, la tutela e l'educazione ambientale ispirandosi al messaggio di S. Francesco d'Assisi" come recita l'articolo 2 dello Statuto.

Presidente della Fondazione Sorella Natura è stato nominato il prof. Antonio Baldassarre.

La Fondazione partecipa altresì al sostegno dell'attività dell'Associazione Fides et Familia che si occupa della diffusione e promozione, in particolare nel Sud Italia, della cultura e dei valori cristiani attraverso pubblicazioni periodiche, conferenze e manifestazioni.

#### CONTRIBUTI A FAVORE DI ENTI RELIGIOSI

Sono stati effettuati 28 interventi, che costituiscono il 14,16% dei contributi totali, a favore di opere di costruzione e ristrutturazione di edifici di culto e parrocchiali.

In tale ambito, l'orientamento della Fondazione si è ispirato al criterio di privilegiare soprattutto gli interventi che presentano un particolare interesse anche sotto il profilo del valore artistico e culturale, con particolare riguardo a quelli ritenuti meritevoli di sostegno tramite i contributi straordinari stanziati per la Legge Valtellina.

Per gli altri interventi si è ritenuto di accogliere la maggior parte delle richieste, peraltro con contributi di carattere simbolico.

#### CONTRIBUTI A FAVORE DELL'OPERA SVOLTA DA MISSIONARI VALTELLINESI NEL MONDO

Ai missionari valtellinesi nel mondo sono stati elargiti 14 contributi pari al 10,67% delle disponibilità.

Tra i soggetti interessati si ricordano le missioni in America Latina (Operazione Mato Grosso, Università di Campo Grande in Brasile, Scuola "Casa do Sol" di Salvador de Bahia in Brasile), in Africa (Etiopia, Uganda), in Siberia e nelle Isole Salomon.

Sempre nell'ambito delle attività sociali e benefiche la Fondazione ha promosso una raccolta fondi a favore delle popolazioni dell'India duramente provate dal terremoto.

Le somme raccolte (pari a 6.253 euro) grazie alla generosità e attenzione dei clienti della Banca, sono state devolute a favore della Congregazione delle Suore Figlie della Presentazione di Como che svolge opera missionaria in India accogliendo giovani donne e i loro bambini in condizioni di povertà estreme.

#### CONTRIBUTI A FAVORE DI ASSOCIAZIONI CULTURALI

Alle associazioni culturali sono stati erogati 19 contributi, pari al 13,66% del totale dei fondi disponibili.

Particolare attenzione, analogamente all'anno precedente, è stata dedicata al sostegno della cultura musicale in Provincia tramite elargizioni a sostegno di formazioni strumentali e corali (per

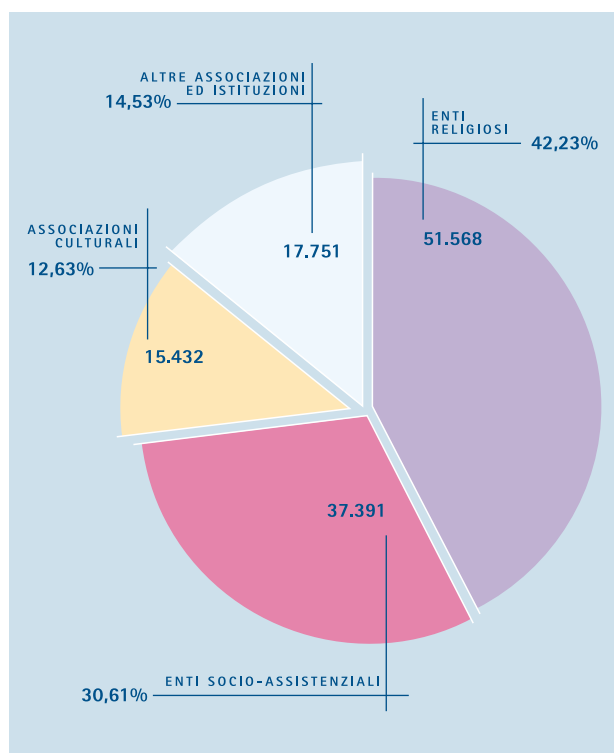
l'organizzazione di manifestazioni concertistiche e per l'attività di formazione musicale dei giovani).

La Fondazione ha inoltre sostenuto le Associazioni che si occupano della promozione e tutela dei peculiari valori della cultura Valtellinese (Società Storica Valtellinese, Centro di Studi Storici Valchiavennaschi, Famiglie Valtellinesi di Como, Milano e Roma, Associazioni Valtellinesi in territorio elvetico).

#### CONTRIBUTI DI BENEFICENZA DI PICCOLO AMMONTARE

Sono stati inoltre elargiti numerosi contributi di piccolo ammontare a favore di enti ed associazioni operanti nelle province di Sondrio, Lecco, Como e Varese (ambito territoriale di riferimento della rete territoriale del Credito Valtellinese) in campo sociale/assistenziale, religioso, culturale e sportivo.

L'ammontare complessivo destinato a tali finalità risulta pari a 122.142 euro (18,2% delle risorse impiegate) così ripartito:



EROGAZIONI PER ATTIVITA' SOCIALI E BENEFICHE  
Contributi di beneficenza di piccolo ammontare



## ATTIVITA' CULTURALI

Nel corso del 2001 la Fondazione ha destinato 306.688 euro (pari al 45,7% delle risorse impiegate) alla realizzazione di mostre ed esposizioni, attività editoriali, borse di studio e premi.

### INIZIATIVE EDITORIALI

La Fondazione ha pubblicato il volume "L'astronomo valtellinese Giuseppe Piazzi e la scoperta di Cerere" per celebrare il bicentenario dell'importante scoperta che ha allargato i confini dell'astronomia. Il volume ha arricchito la Collana Storica della Banca Credito Valtellinese e ha contribuito a conferire valore e lustro alle numerose iniziative promosse in Valle per onorare la memoria del celebre studioso. L'opera, redatta con rigore scientifico e storico dai tre autori Luca Invernizzi (Presidente e co-fondatore dell'Associazione Astrofili Valtellinesi), Alessandro Manara (astronomo dell'Osservatorio Astronomico di Brera dal 1963 e docente universitario) e Piero Sicoli (Astrofilo e Presidente del Gruppo Astrofili Brianzoli), rappresenta la prima biografia dell'illustre scienziato valtellinese e ha inteso anche avvicinare, per il tramite della grande personalità del convalligiano Piazzi, i profani all'arduo campo dell'astronomia.

Con riguardo all'approfondimento di temi di carattere socio-economico la Fondazione ha dato incarico per la redazione degli Atti del Convegno "Il terzo settore nel 2000 tra servizi alla persona e alla comunità", organizzato a Sondrio il 17 novembre 2000.

Il volume, la cui pubblicazione è prevista all'inizio del 2002, raccoglie gli autorevoli interventi di qualificati docenti universitari sul tema del "Non profit", approfondito e analizzato nelle sue molteplici articolazioni sociali e culturali. L'interessante lavoro di confronto è stato arricchito dalla presenza di operatori locali (della Valtellina e della Valcamonica) che hanno portato la loro esperienza nell'ambito delle cooperative sociali, associazioni di volontariato, enti culturali ed enti operanti nel settore ambientale.

### MOSTRE ED ESPOSIZIONI

La passata stagione espositiva presso la Galleria di Palazzo Sertoli si è articolata in sei mostre che si sono distinte per la notevole varietà di proposte. Si è infatti spaziato dall'ambito più strettamente locale a quello mondiale.

L'anno si è aperto con la mostra "[Le montagne di Punzo – Alpi di Valtellina e Valchiavenna](#)", promossa in collaborazione con il C.A.I. Sezione Valtellinese di Sondrio. La rassegna ha inteso rivalutare l'opera



pittorica di Paolo Punzo (1906-1979), appassionato interprete del territorio alpino della nostra Provincia, con splendide immagini di vette, ghiacciai, laghi alpini e pascoli.

Il percorso iconografico si è articolato in due sedi: la galleria Palazzo Sertoli e la sala del Palazzo della Provincia, dando così la possibilità di ampliare il fascino di una pittura che da sempre seduce gli amanti della montagna.

La Galleria ha proseguito l'opera di valorizzazione del territorio della nostra Provincia collaborando con il Liceo Scientifico Statale "Carlo Donegani" di Sondrio e con la Provincia di Sondrio alla realizzazione della mostra "[Carlo Donegani, una via da seguire](#)". In esposizione planimetrie originali autografe, documenti grafici e iconografici e strumentazioni tecniche del XIX secolo per documentare la grande opera svolta dall'ingegnere valtellinese nella progettazione e direzione dei lavori di costruzione negli anni 1818-1825 delle strade dello Spluga e dello Stelvio, importanti vie di collegamento con l'Europa.

Dopo la mostra sull'attività dell'ingegner Donegani la galleria ha



proposto le tele di [Pierre Casé](#), caratterizzate da un estremo rigore tecnico e intellettuale. L'artista ticinese ha presentato le sue "Atmosfere arcaiche", opere di notevole formato, realizzate tra il 1993 e il 2001. La sua ricerca si distingue per l'uso di materiali quali polveri, pigmenti ferrosi, ceneri, catrami e sabbie, e verte sul tema del tempo "che ci attraversa, ci consuma e ci rinnova in ogni passaggio che si fa impronta".

Meno cerebrale e più immediato il lavoro di [Silvia Levenson](#), artista argentina attualmente tra le più richieste dalle gallerie italiane. Realizzata in collaborazione con il Museo di Storia e Arte di Sondrio, la mostra "Correre ai ripari" ha percorso, attraverso venticinque sculture e installazioni, alcuni fra i cicli fondamentali realizzati dall'artista in Italia a partire dal 1981 fino ad oggi. La scultura di Silvia Levenson, realizzata con vetro fuso a stampo, è una costante operazione di congelamento di oggetti e sentimenti comuni della vita domestica e quotidiana che per mezzo di questo inedito materiale si trasformano in simboliche e fredde apparenze che ne mostrano la fragilità.

La rassegna d'arte contemporanea "[Ambiente – Le aree non protette](#)" è stata l'occasione per compiere una rapida ricognizione dell'arte in giro per il mondo. Con la mostra di mail art si è entrati in contatto con oltre 300 artisti dalle Filippine al Canada.

La mostra rappresenta la prima rassegna internazionale di arte contemporanea promossa e ospitata dalla Galleria di Palazzo Sertoli, organizzata nell'ambito del *15° Sondrio Festival (15-20 ottobre 2001) Mostra Internazionale dei Documentari sui Parchi*. Tema della rassegna è stato l'ambiente con un programma articolato in tre mostre e una serie di incontri:

- Mostra di mail art (o "arte postale", comprendente esperienze di scambio e comunicazione artistica e creativa tramite la rete postale) con esposizione di oltre 350 opere provenienti da tutto il mondo;
- Mostra fotografica di Zoe Leonard (esposizione a Palazzo Pretorio presso Comune di Sondrio), fotografa americana da sempre

attenta a tematiche di salvaguardia ambientale;

- Mostra di carte dipinte da scimpanzé (esposizione a Palazzo Pretorio – Comune di Sondrio) rappresentata da composizioni astratte, liberamente interpretate con segni e colori da alcuni scimpanzé avvicinati alla pittura da un gruppo di ricerca statunitense nel corso degli anni Settanta.

La retrospettiva sull'attività di [Alberto Magnelli](#), maestro dell'astrattismo, compagno di Kandinski, ha concluso la stagione espositiva. La mostra antologica ha presentato un vasto panorama di opere che ha consentito di percorrere l'intera produzione del maestro toscano dai primi lavori del 1913 fino a quelli della fine degli anni Cinquanta. Le opere (90 oli più una serie cospicua di grafiche) sono state esposte alla Galleria Refettorio delle Stelline di Milano e alla Galleria Palazzo Sertoli di Sondrio, analizzando le varie fasi della maturazione artistica di Magnelli dall'adesione al futurismo, al geometrismo, all'astrattismo lirico.

#### BORSE DI STUDIO E PREMI

La Fondazione ha mantenuto le borse di studio e i premi degli anni precedenti con particolare attenzione alla formazione scolastica, sia superiore che universitaria.

##### [Borsa di studio "Un anno all'estero" – 7ª edizione](#)

Promossa in collaborazione con l'associazione Intercultura, consente al vincitore di frequentare per un anno scolastico la scuola media superiore in un Paese a sua scelta soggiornando presso una famiglia.

##### [Borsa di studio a favore dei figli di emigranti valtellinesi all'estero](#)

In collaborazione con l'Amministrazione Provinciale di Sondrio, la Fondazione ha assegnato 15 borse di studio pari a 516,46 euro ciascuna a figli di emigranti valtellinesi residenti nella vicina Confederazione Elvetica.

##### [Premio "Arturo Schena" – 9ª edizione](#)

Il premio, istituito in memoria del Presidente del Credito Valtellinese negli anni 1969-89, è destinato ai giovani di età non superiore ai 28 anni, residenti in provincia di Sondrio o originari della stessa. Sono previsti due tipi di premio:

- un premio di 2.580 euro attribuito annualmente a una persona che avrà contribuito con la sua opera (tesi di laurea, ricerche e studi, attività sociali, altre attività) al prestigio e alla valorizzazione della provincia di Sondrio, preferibilmente con riferimento ai valori della mutualità, del risparmio, della cooperazione e della solidarietà.
- un altro premio di 2.580 euro attribuito annualmente a una persona che avrà dimostrato con la sua opera (tesi di laurea, ricerche e studi, attività sociali, altre attività) particolari capacità.

Sono stati premiati, nel corso dell'Assemblea annuale dei Soci del Credito Valtellinese, tre candidati:

- dott.ssa Elena Braitto: ha presentato la tesi di laurea dal titolo "Marketing e strategie di comunicazione nel settore turistico: analisi dell'immagine pubblicitaria della Valtellina e della Stiria";
- dott.ssa Cinzia Biancotti vincitrice ex aequo: ha presentato la tesi di laurea dal titolo "L'evoluzione strategica degli istituti di credito nell'era di internet: il caso Bancaperta Spa";
- dott. Giovanni De Agostini vincitore ex aequo: ha presentato la tesi di laurea dal titolo "L'evoluzione dell'orientamento al marketing nelle aziende di credito: il caso Credito Valtellinese".

#### PROGETTI DELLA FONDAZIONE

La Fondazione rappresenta l'espressione diretta della filosofia sociale del Gruppo che trae origine dalla peculiare vocazione di banca popolare cooperativa radicata nel territorio.

Nel corso dell'ultimo triennio la struttura del Gruppo bancario Credito Valtellinese ha attuato un processo di crescita in conseguenza dell'acquisizione di nuovi Istituti bancari insediati in aree geografiche diverse. L'area di competenza territoriale del Gruppo si è quindi progressivamente estesa in Lombardia, Toscana, Lazio e nell'intera regione Sicilia.

In attuazione di un'espressa previsione del vigente Piano Strategico del Gruppo Credito Valtellinese, la Fondazione Credito Valtellinese

si è trasformata in Fondazione Gruppo Credito Valtellinese e quindi da fondazione regionale a fondazione nazionale con decreto del Prefetto di Sondrio del 31 gennaio 2002. Sarà conseguentemente integrato il suo Consiglio di Amministrazione con rappresentanti di tutte le Banche territoriali del Gruppo e la Fondazione potrà così esplicare la sua operatività di promozione socio-culturale a favore di tutti i territori in cui operano le Banche locali del Gruppo. La Fondazione ha conseguentemente adottato delle linee d'azione che prevedono:

1. l'estensione della competenza territoriale dalla dimensione regionale a quella nazionale, con la possibilità di procedere all'apertura di uffici organizzativi e/o Comitati locali in corrispondenza delle aree di interesse del Gruppo;
2. l'ampliamento degli ambiti di operatività della Fondazione attivando una strategia di interventi finalizzati allo sviluppo socio-economico e culturale dei territori di insediamento delle banche del Gruppo;
3. la possibilità che le entrate della Fondazione siano alimentate, oltre che dai redditi del patrimonio e dai proventi provenienti da studi, ricerche, realizzazioni editoriali ed espositive, anche dai contributi d'esercizio disposti espressamente dalle società appartenenti al Gruppo, dai contributi ed elargizioni di enti pubblici e privati oltre che dai proventi di attività di formazione promosse senza finalità lucrative.

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione ha quindi approvato le modifiche dello Statuto per adeguarlo ai nuovi indirizzi istituzionali.





I progetti di sviluppo della Fondazione prevedono anzitutto l'estensione a tutti i territori in cui operano le Banche locali del Gruppo delle tradizionali attività nel campo sociale e nel campo culturale svolte nel passato, ovviamente adattandole nel rispetto delle tradizioni, delle necessità e delle caratteristiche di ciascuna area geografica.

La Fondazione prevede altresì l'estensione della sua attività a ulteriori progetti di particolare importanza e rilevanza sociale, alcuni dei quali ancora in fase di definizione.

Si accenna, per la sua rilevanza, al progetto **"Orientarsi e formarsi in Valtellina"**, in coordinamento con la "Città dei Mestieri e delle Professioni di Milano".

La Fondazione ha avviato lo studio di fattibilità per la realizzazione in Provincia di Sondrio di un Centro di Orientamento la cui attività è finalizzata alla conoscenza e alla scelta di percorsi formativi e professionali. Il ruolo fondamentale del Centro è quello di costituire un punto di collegamento (aperto a chi, giovane e adulto, sia alla ricerca di impiego o di nuove opportunità professionali) che consenta un approccio personale per la conoscenza di percorsi formativi e per la scelta del proprio inserimento nel mondo del lavoro tra le numerose possibilità offerte, anche con riguardo alla recente riforma universitaria.

La realizzabilità dell'ambizioso progetto in Provincia di Sondrio è strettamente collegata al coordinamento con la Città dei Mestieri e delle Professioni di Milano, che rappresenta la più avanzata iniziativa in materia a livello nazionale, con un collegamento internazionale con la "Cité des Métiers" di Parigi.

I promotori dell'iniziativa sono Assolombarda, Camera di Commercio di Milano, Comune di Milano, Provincia di Milano, Direzione Scolastica della Regione Lombardia, Fondazione Cariplo, Università Cattolica di Milano, Università degli Studi di Milano, Università degli Studi Milano Bicocca, Museo della Scienza e della Tecnica di Milano, con il Patrocinio del Ministero del Lavoro e del Ministero della Pubblica Istruzione.

Il Centro di Sondrio si configura come un "nodo" della rete dei centri affiliati alla Sede di Milano della "Città dei Mestieri e delle Professioni". In tal modo vengono utilizzati i rapporti di collaborazione già instaurati con istituzioni e organismi accademici, i supporti, le fonti informative e i modelli organizzativi. L'attività diretta prevede l'attivazione di uno sportello con personale qualificato nel campo dell'orientamento professionale, la creazione di una biblioteca e mediateche specialistiche da utilizzare per l'attività di orientamento e l'organizzazione di occasioni di conoscenza e confronto tra gli operatori delle diverse Istituzioni.





Il Valore Aggiunto Globale Lordo, che rappresenta la configurazione utilizzata nella redazione del Bilancio Sociale, è costituito dalla somma algebrica tra il Valore Globale della Produzione, i Consumi Intermedi e le Componenti Straordinarie.

Il Valore Globale della Produzione viene determinato aggregando le seguenti voci del Conto economico consolidato:

- 10. Interessi attivi e proventi assimilati;
- 30. Dividendi e altri proventi;
- 40. Commissioni attive;
- 60. Profitti da operazioni finanziarie;
- 70. Altri proventi di gestione;
- 170. Utili delle partecipazioni valutate al patrimonio netto.

Nei Consumi Intermedi confluiscono le seguenti voci:

- 20. Interessi passivi e oneri assimilati;
- 50. Commissioni passive;
- 80. Spese amministrative (per la componente che ha natura di consumo);
- 110. Altri oneri di gestione;

ed il saldo netto delle voci:

- 120. Rettifiche di valore su crediti ed accantonamenti per garanzie e impegni;
- 130. Riprese di valore su crediti ed accantonamenti per garanzie e impegni.

La voce 80. Spese amministrative è stata disaggregata in quattro componenti:

- le spese amministrative in senso stretto, che, non costituendo remunerazioni, sono incluse tra i Consumi Intermedi;
- le spese per il personale, che rappresentano la quota del Valore Aggiunto destinata alle Risorse Umane;
- le imposte e tasse indirette e patrimoniali, che incrementano la quota del Valore Aggiunto di pertinenza dello Stato (il dato è riportato nella Nota Integrativa);
- gli apporti al sociale, che ricomprendono le spese sostenute per iniziative sul territorio (ad esempio mostre ed esposizioni, convegni, pubblicazioni, restauro di beni architettonici, contributi per attività teatrali, sponsorizzazioni sportive) e costituiscono la quota del Valore Aggiunto destinata alla Collettività e all'Ambiente.

All'importo risultante dalla contrapposizione dei due aggregati vengono quindi sommate algebricamente le seguenti Componenti Straordinarie:

- 190. Proventi straordinari;
- 200. Oneri straordinari;
- 220. Utilizzo del fondo di consolidamento per rischi ed oneri futuri.

Le componenti del Valore Aggiunto, individuate dalle pertinenti voci del Conto economico consolidato, vengono quindi attribuite alle diverse categorie di portatori di interessi (stakeholders) come segue:

Soci:

- 250. Utile di esercizio di pertinenza di terzi;
- 260. Utile di esercizio.

Risorse Umane:

- 80a. Spese per il personale.

Enti ed Istituzioni:

- 80b. Spese amministrative – Imposte e tasse indirette;
- 240. Imposte sul reddito di esercizio.

Gruppo bancario:

- 90. Rettifiche di valore su immobilizzazioni materiali e immateriali;
- 100. Accantonamenti per rischi ed oneri;
- 150. Rettifiche di valore su immobilizzazioni finanziarie;
- 160. Riprese di valore su immobilizzazioni finanziarie;
- 230. Variazioni del fondo per rischi bancari generali.

Collettività e Ambiente:

- 80b. Spese amministrative – Apporti al sociale.

A Collettività e Ambiente vengono inoltre attribuite le quote dell'utile di esercizio delle singole banche di cui sia stata proposta l'assegnazione al Fondo di beneficenza a supporto delle attività svolte dalla Fondazione Credito Valtellinese.

Al fine di consentire il raccordo tra il Bilancio consolidato ed i Prospetti di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto presenti nel capitolo secondo del Bilancio Sociale, viene di seguito riportato il Conto economico consolidato del Gruppo bancario Credito Valtellinese.

## CONTO ECONOMICO CONSOLIDATO

(IN MIGLIAIA DI EURO)

	VOCI	2001	2000
10	Interessi attivi e proventi assimilati di cui:	450.764	373.094
	- su crediti verso clientela	351.910	276.766
	- su titoli di debito	77.375	76.737
20	Interessi passivi e oneri assimilati di cui:	- 216.058	- 171.756
	- su debiti verso clientela	- 105.210	- 80.006
	- su debiti rappresentati da titoli	- 83.190	- 58.703
30	Dividendi e altri proventi:	2.760	2.063
	<i>a) su azioni, quote e altri titoli di capitale</i>	291	833
	<i>b) su partecipazioni</i>	2.469	1.230
40	Commissioni attive	112.964	111.714
50	Commissioni passive	- 9.948	- 8.911
60	Profitti da operazioni finanziarie	8.315	8.098
70	Altri proventi di gestione	48.366	44.638
80	Spese amministrative	- 256.320	- 222.273
	<i>a) spese per il personale</i>	- 144.338	- 125.210
	di cui:		
	- salari e stipendi	- 93.093	- 81.088
	- oneri sociali	- 28.788	- 26.479
	- trattamento di fine rapporto	- 9.343	- 7.540
	- trattamento di quiescenza e simili	- 4.713	- 3.453
	<i>b) altre spese amministrative</i>	- 111.982	- 97.063
90	Rettifiche di valore su immobilizzazioni immateriali e materiali	- 40.277	- 30.533
100	Accantonamenti per rischi ed oneri	- 3.801	- 3.195
110	Altri oneri di gestione	- 13.605	- 14.235
120	Rettifiche di valore su crediti e accantonamenti per garanzie e impegni	- 38.261	- 45.093
130	Riprese di valore su crediti e su accantonamenti per garanzie e impegni	15.579	19.945
150	Rettifiche di valore su immobilizzazioni finanziarie	- 1.397	- 36
170	Utili delle partecipazioni valutate al patrimonio netto	1.351	1.127
180	Utile delle attivita' ordinarie	60.432	64.647
190	Proventi straordinari	23.666	13.813
200	Oneri straordinari	- 5.106	- 6.835
210	Utile straordinario	18.560	6.978
230	Variazione del fondo per rischi bancari generali	- 3.492	- 3.579
240	Imposte sul reddito dell'esercizio	- 36.461	- 38.845
250	Utile dell'esercizio di pertinenza di terzi	- 17.836	- 8.686
260	Utile dell'esercizio	21.203	20.515

## RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE

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

Abbiamo svolto verifiche di conformita' ed analisi sul Bilancio Sociale 2001 del Gruppo bancario Credito Valtellinese predisposto dalla Direzione della capogruppo.

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

- riscontri di conformita' del Bilancio Sociale alle linee guida del "Gruppo di studio per la statuizione dei principi di redazione del bilancio sociale-GBS" ed analisi, tramite colloqui con la Direzione della capogruppo, delle procedure interne adottate per la documentazione delle informazioni riportate nel Bilancio Sociale;
- controllo della corrispondenza dei dati di carattere economico del Bilancio Sociale con i dati e le informazioni del bilancio consolidato su cui abbiamo emesso la relazione di revisione contabile in data 3 aprile 2002;
- riscontri, su base campionaria, degli altri dati ed informazioni contenuti nel Bilancio Sociale con rilevazioni interne, analisi predisposte dagli uffici interessati o altra documentazione di supporto fornitaci.

In base al lavoro svolto:

- a) riteniamo che il Bilancio Sociale 2001 del Gruppo bancario Credito Valtellinese sia conforme alle linee guida del GBS;
- b) i dati di carattere economico del Bilancio Sociale corrispondono ai dati ed alle informazioni del bilancio consolidato;
- c) gli altri dati ed informazioni contenuti nel Bilancio Sociale sono coerenti con la documentazione fornitaci e con gli accertamenti eseguiti.

Nell'ambito delle possibili aree di miglioramento, condividiamo l'impegno formulato nel paragrafo del Bilancio Sociale sugli obiettivi programmatici circa la volonta' di arricchire ulteriormente il dialogo con i propri *stakeholders* e di allinearsi alle *best practices* definite dal settore bancario in materia di rendicontazione sociale.

Il coinvolgimento degli *stakeholders* e' considerato da noi e dal GBS come uno dei punti piu' qualificanti dei bilanci sociali. In tal senso sosteniamo l'impegno del Gruppo a voler proseguire nella ricerca e misurazione del grado di apprezzamento delle informazioni contenute nel Bilancio Sociale da parte degli *stakeholders* interni e mantenere la disponibilita' data a terzi di esprimere un loro giudizio.

Milano, 3 aprile 2002

Reconta Ernst & Young S.p.A.



Mauro Castelli  
(Socio)