

Bilancio Sociale 2003

GRUPPO BANCARIO

Credito
Valtellinese



pag.
23 IL VALORE AGGIUNTO E
LA SUA DISTRIBUZIONE



pag.
31 I SOCI



pag.
35 LA COMUNICAZIONE
AI SOCI



pag.
79 LA FONDAZIONE GRUPPO
CREDITO VALTELLINESE



Bilancio Sociale

Introduzione Pag. 4

Lettera del Presidente Pag. 5

L'identità del Gruppo Pag. 7

Il Valore Aggiunto e la sua distribuzione Pag. 23

Le relazioni di scambio sociale Pag. 29

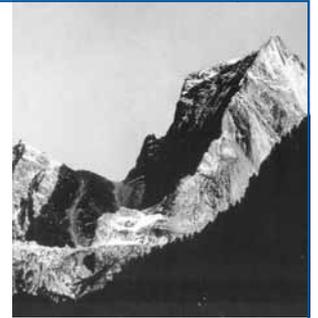
La relazione ambientale Pag. 73

La Fondazione Gruppo Credito Valtellinese Pag. 79

Le linee programmatiche e gli obiettivi di miglioramento Pag. 89

Il sistema di rilevazione Pag. 93

pag.
7



L'IDENTITÀ DEL GRUPPO

pag.
29



LE RELAZIONI DI SCAMBIO SOCIALE

pag.
73



LA RELAZIONE AMBIENTALE

pag.
79



LA FONDAZIONE GRUPPO CREDITO VALTELLINESE

Il Gruppo Credito Valtellinese, primo in Italia nel settore creditizio a redigere il Bilancio Sociale, ne presenta quest'anno la nona edizione.

Il Bilancio Sociale è per il Gruppo uno strumento prezioso e irrinunciabile per esprimere e valorizzare la propria concezione dell'attività di impresa. Il documento intende offrire, fin dalla sua prima edizione, un quadro il più possibile chiaro ed esaustivo delle complesse interrelazioni tra i fattori economici e quelli sociali derivanti dalle decisioni e dai comportamenti aziendali. Il Bilancio Sociale rappresenta una nuova forma di comunicazione d'impresa che evidenzia un rapporto aperto e interattivo con il mercato e la realtà sociale.

Il Bilancio Sociale è frutto di un ormai consolidato processo di redazione che vede il coinvolgimento di numerose funzioni aziendali e si struttura nel seguente modo:

- il primo capitolo "L'identità del Gruppo", traccia la storia del Gruppo, riafferma i valori fondamentali, descrive la struttura organizzativa e prospetta le strategie future;
- il secondo capitolo, "Il Valore Aggiunto e la sua distribuzione", si incentra sulla misurazione della ricchezza creata dall'attività aziendale a vantaggio dell'intera collettività e la sua distribuzione tra i portatori di interesse;
- il terzo capitolo, "Le relazioni di scambio sociale" offre uno sguardo più ampio sulle interrelazioni con i principali stakeholder: Soci, Clienti, Risorse Umane, Fornitori, Stato, Autonomie locali ed Istituzioni e Collettività;
- nel quarto capitolo, "La relazione ambientale", vengono presentati gli impatti ambientali dell'attività del

Gruppo;

- il quinto capitolo, "La Fondazione Gruppo Credito Valtellinese", presenta le attività di promozione e sostegno del territorio di riferimento del Gruppo svolte dalla Fondazione;
- nel sesto capitolo, "Le linee programmatiche e gli obiettivi di miglioramento" vengono illustrate le attività svolte dal Gruppo e gli obiettivi che intende perseguire nel corso del 2004 al fine di dare il proprio contributo alla realizzazione dello sviluppo socialmente sostenibile;

- l'ultimo capitolo, "Il sistema di rilevazione", contiene l'attestazione di verifica dei dati da parte della società di revisione e l'illustrazione dei risultati dei questionari relativi al Bilancio Sociale 2002.

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 indicazioni ed osservazioni necessarie per migliorare le prossime edizioni.



Particolare di Palazzo Sertoli



Il Credito Popolare, valore per la collettività

Il tema della riforma del credito popolare non ha mancato di attirare l'attenzione della stampa nazionale anche nel corso del 2003 grazie al vivace dibattito sorto a livello istituzionale. La discussione è stata ravvivata dalla recente iniziativa della Commissione Europea di intraprendere una procedura di infrazione nei confronti dello Stato Italiano a causa di una presunta situazione di contrasto tra la disciplina comunitaria - tutela della libera circolazione dei capitali e della libertà di stabilimento - e la normativa che regola le Banche Popolari quotate.

Da soggetti direttamente coinvolti dalla possibile evoluzione della materia, non possiamo che esprimere la nostra perplessità verso l'azione del legislatore comunitario e manifestare il nostro dissenso ad ogni modifica dell'attuale normativa di riferimento. Voto capitaro, limite al possesso azionario, clausola di gradimento per l'ammissione al libro Soci ed autonomia statutaria rappresentano, infatti, elementi irrinunciabili della nostra visione di Banca Popolare. Da qualunque prospettiva si guardi la questione, rimane il fatto che il credito popolare, con la sua vivacità e i valori sottostanti, costituisce un fattore di arricchimento del panorama socio economico nazionale e come tale va valorizzato e non depresso; tale modello rappresenta, inoltre, una forma giuridica costituzional-

mente garantita di esercizio dell'attività d'impresa tant'è che la stessa disciplina bancaria ne riconosce la pari dignità rispetto alla più diffusa "Società per Azioni". Le precedenti affermazioni avvalorano la visione che il Gruppo Credito Valtellinese ha del ruolo della banca locale nella Società e ci rafforzano nel convincimento che vi siano in Italia ulteriori ambiti di espansione per i Gruppi a matrice cooperativa. Ovunque il Gruppo è presente, l'obiettivo rimane quello di garantire alle nostre aziende uno sviluppo di lungo periodo che possa assicurare non solo la creazione di valore ma un'equa ripartizione di esso tra i diversi portatori di interesse a tutto vantaggio della competitività e della reputazione dei singoli brand locali. Dato il particolare tipo di mission e la dimensione pluriregionale raggiunta negli ultimi anni, il Gruppo anche quest'anno ha interagito profondamente con il territorio ed ha ulteriormente rafforzato il rapporto di fiducia con i propri stakeholders: i Soci innanzitutto, la cui compagine ha raggiunto a fine anno le 97 mila unità, i 3.000 Collaboratori e le loro famiglie, i Clienti, i Fornitori, il mondo dell'associazionismo e le istituzioni locali.

Il desiderio di fornire a tutti loro un'informazione dettagliata dell'attività d'impresa nella dimensione non solo economica ma anche sociale, ha spinto il Credito Valtellinese a pubblicare fin dal 1995 - prima banca in Italia - il Bilancio Sociale. Il documento, giunto alla nona edizione, fornisce una visione complessiva dei risultati raggiunti e riteniamo possa contribuire in maniera significativa a consolidare quel rapporto di fiducia che a livello di sistema ha vissuto forti momenti di tensione nel corso del 2003.

Oltre ai dati economici e finanziari, nel rapporto sono rappresentati i dati e le informazioni relative alla relazione instau-

rata dal Gruppo con Clienti, Dipendenti e Fornitori e vengono evidenziati gli sforzi attuati nelle aree della sicurezza dell'ambiente di lavoro, dell'accrescimento delle competenze del personale e dei servizi prestatati alla Collettività a supporto dell'attività di Stato, Amministrazioni Pubbliche ed Enti Locali.

Per il secondo anno, viene inoltre fornita una rendicontazione dei progressi compiuti nel settore ambientale che, pur senza rappresentare un elemento distintivo della nostra attività, ci vede fautori di un modello di sviluppo aziendale sostenibile, ovvero attento alla costante riduzione dell'impatto ambientale dell'attività d'impresa.

Un ulteriore significativo esempio di attenzione alla tematica del ruolo sociale d'azienda riguarda le iniziative benefiche, culturali e formative promosse dalla Fondazione di Gruppo compiutamente descritte nel corpo del Bilancio.

La centralità della tematica della responsabilità è da quest'anno evocata nel Codice Etico aziendale, il documento che assicura la conoscenza e la diffusione presso i Collaboratori delle condizioni di correttezza e di trasparenza da mantenere nella conduzione degli affari e delle attività aziendali. Nel Codice sono espressi i comportamenti da porre in essere nei confronti dei vari portatori di interesse ed enunciati i valori comuni di riferimento da cui il Gruppo trae origine e che rappresentano le basi del moderno concetto di localismo bancario.

Ci auguriamo che questo bilancio costituisca un elemento utile per comprendere ed apprezzare la correttezza del nostro impegno e possa promuovere ulteriori momenti di confronto e reciproco arricchimento tra le comunità locali e le Banche del Gruppo.

Giovanni De Censi
Presidente del Credito Valtellinese



Panorama della Valtellina

CAPITOLO 1 - L'IDENTITÀ DEL GRUPPO



█ L'identità del Gruppo e il contesto di riferimento

█ La storia del Gruppo

█ I Valori del Gruppo

█ La declinazione dei Valori in principi e linee guida

█ La Missione

█ Il Piano Strategico

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

█ L'assetto istituzionale ed organizzativo

█ Il Gruppo e la rete territoriale

█ La corporate governance

█ Il Codice Etico

█ I principali sistemi di gestione del processo

█ Collaborazione e dialogo con le Associazioni attive nella Corporate Social Responsibility

L'identità del Gruppo e il contesto di riferimento

Il Gruppo Credito Valtellinese opera oggi attraverso quattro banche territoriali, tre società attive nell'area della finanza specializzata e tre società di produzione capaci di offrire servizi – in un'ottica di sinergie ed economie di scala – a tutte le altre unità di business.

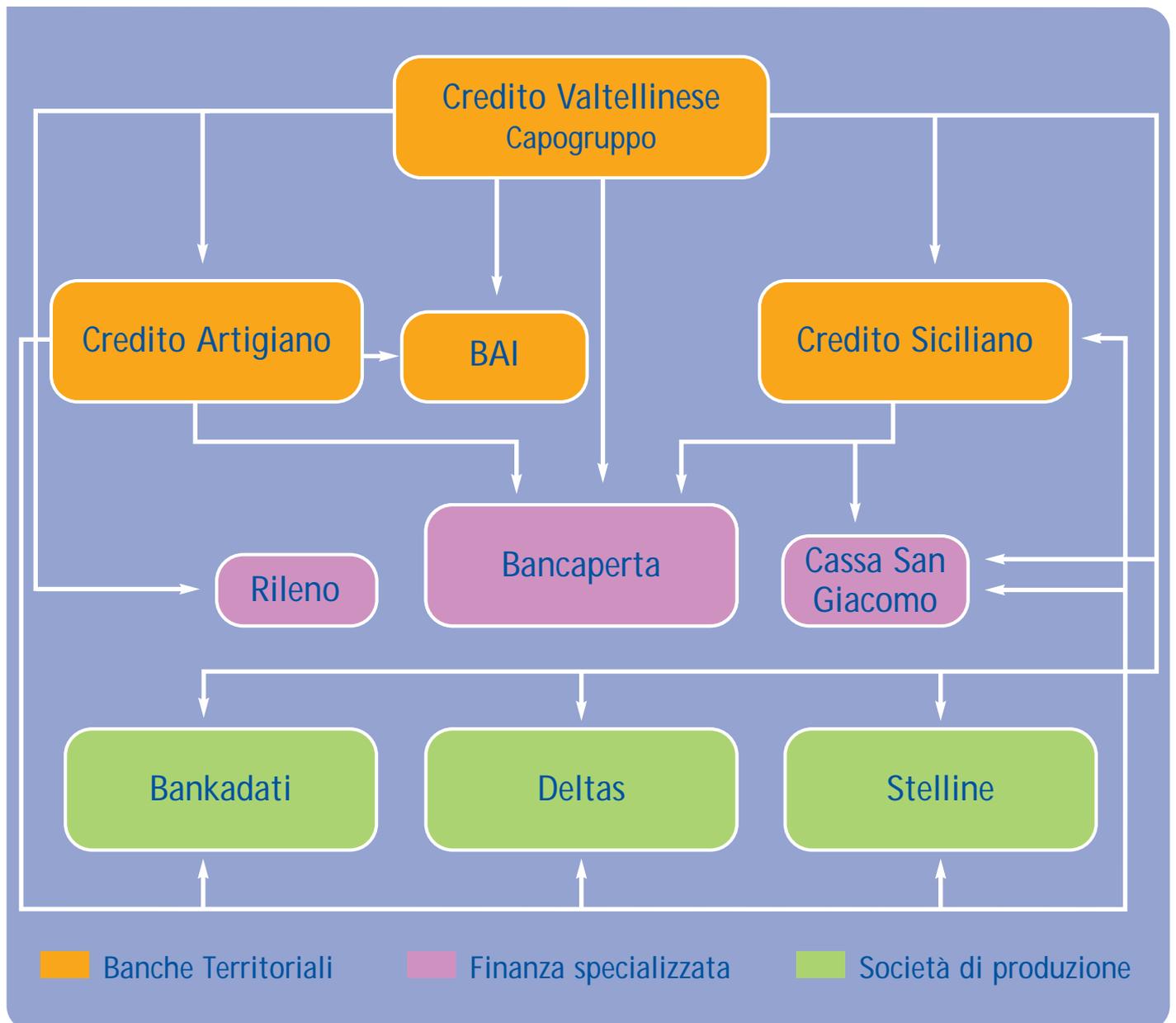
L'attività delle banche locali, a stretta vocazione retail, è orientata a favore di famiglie, artigiani e piccole e medie imprese

– ed è ispirata dalla volontà di contribuire alla promozione sociale ed economica del territorio di riferimento, conformemente ai valori del credito popolare.

A supporto dell'attività delle banche territoriali sono state costituite tre società specializzate: Bancaperta (area Finanza), Cassa San Giacomo (area Rischio di Credito) e Rileno (Area Sistemi di Pagamento). La struttura del Gruppo prevede una terza

area di attività che raggruppa le società di produzione e ricomprende Deltas, Bankadati Servizi Informatici e Stelline Servizi Immobiliari.

L'attuale configurazione del Gruppo vede una netta separazione tra l'attività di presidio del territorio delegata a ciascuna banca territoriale e l'attività di produzione affidata, come si è accennato, alle società specializzate.



La storia del Gruppo

1908

Nasce la Banca Piccolo Credito Valtellinese come banca popolare cooperativa.

1937-1939

Vengono realizzate le prime acquisizioni: Banca della Valtellina (1937) e Banco Fagioli di Chiavenna (1939).

1940-1980

La Banca si espande nell'ambito della provincia di Sondrio.

1981

Le azioni della Banca Piccolo Credito Valtellinese vengono quotate al mercato ristretto della Borsa di Milano.

1981-1985

COSTITUZIONE DEL GRUPPO

Nell'attuazione del progetto di trasformazione dell'azienda da piccola Banca locale a Gruppo bancario, il processo di produzione è stato disaggregato ed assegnato a società specializzate.

Nel 1981 Technoleasing Italiana, sorta nel 1978 come società di leasing, entra nel Gruppo e nel 1997 viene trasformata in banca con il nome di **Bancaperta** assumendo il ruolo di presidio, a livello di Gruppo, delle funzioni nei settori della finanza, della bancassicurazione, della finanza d'impresa e della banca virtuale. Nel 1982 viene costituita **Bankadati Servizi Informatici** allo scopo di assicurare al Gruppo un efficace supporto tecnologico e fornire al mercato soluzioni applicative moderne e funzionali. L'anno successivo viene fondata **Stelline Servizi Immobiliari** con il ruolo di gestire

il patrimonio immobiliare del Gruppo e progettare le sedi e le dipendenze.

Nel 1984 nasce **Deltas**, inizialmente attiva nel settore della formazione delle risorse umane e della consulenza manageriale e, di seguito, incaricata di svolgere le funzioni di supporto nella definizione e controllo del disegno strategico del Gruppo.

Nel 1985 viene incorporata la Banca Popolare Depositi e Prestiti di Lecco.

1994

Avviene la quotazione al listino principale della Borsa delle azioni del Credito Valtellinese.

1995-2001

LE ACQUISIZIONI

Nel 1995 entra a far parte del Gruppo il **Credito Artigiano**, fondato a Milano nel 1946 da Giuseppe Vismara, d'intesa con il Cardinale Ildefonso Schuster, al fine di contribuire alla ricostruzione del Paese e dare impulso allo sviluppo delle piccole e medie imprese.

Nel 1998 la Banca Popolare Santa Venera, sorta ad Acireale nel 1908 come Cassa Operaia con lo scopo di finanziare le classi più disagiate e combattere l'usura, entra nel Gruppo.

Nello stesso anno è integrata 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.

Nel 1998 nasce la Fondazione Credito Valtellinese.

Nel 1999 si perfeziona l'acquisizione della Cassa San Giacomo, fondata nel



Foto storica della sede centrale del Credito Valtellinese a Sondrio



Bancaperta



La sede di Bankadati a Sondrio



La sede delle Stelline a Milano

1896 a Caltagirone da don Luigi Sturzo con l'intento di salvaguardare i ceti più deboli, in particolare quello agricolo, dai rischi speculativi e usurai.

1999

Avviene la quotazione in Borsa delle azioni del Credito Artigiano.

Entra nel Gruppo la Banca dell'Artigianato e dell'Industria di Brescia, costituita nel 1997.

2001

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

2002

Nasce Aperta Sicav, società d'investimento a capitale variabile di diritto lussemburghese.

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

2002-2003

RISTRUTTURAZIONE ORGANIZZATIVA DEL GRUPPO

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

- la costituzione del Credito Siciliano, banca nata dalla fusione per incorporazione della Banca Popolare Santa Venera e della Leasinggroup Sicilia nella Banca Regionale Sant'Angelo;

- la trasformazione della Cassa San Giacomo in banca specializzata nelle aree della gestione del contenzioso, dell'amministrazione dei contratti di leasing e della consulenza legale;

- la trasformazione della Banca Popolare di Rho, a seguito della cessione del ramo d'azienda costituente l'attività retail, in Julius Baer Creval Private Banking S.p.A., banca specializzata nel settore del private banking in joint venture con il partner strategico Julius Baer.

2003

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



Sede della Direzione generale del Credito Artigiano



Filiale del Credito Siciliano

La sede della Banca dell'Artigianato e dell'Industria a Brescia



I vertici del Credito Valtellinese e della Banca Popolare di Cividale siglano l'alleanza strategica



I Valori del Gruppo

I Valori rappresentano per il Gruppo i principi che influenzano il comportamento aziendale e trovano la loro espressione concreta nelle scelte organizzative. Il Gruppo riconosce come valore fondamentale la centralità dell'uomo in tutte le relazioni: soci, clienti, collaboratori, fornitori ed interlocutori sociali sono i soggetti dei quali si pone al servizio.



Foto Archivio Mosè Bartesaghi

Il "Sistema dei Valori" del Gruppo

LA COOPERAZIONE

Diffondere la solidarietà non solo fra i soci, ma anche fra tutti i protagonisti dell'attività economica sul territorio e assolvere al meglio la propria funzione di operatori economici.

L'AUTONOMIA E L'INDIPENDENZA

Mantenere l'indipendenza del Gruppo all'interno del sistema bancario e l'autonomia dei soggetti bancari aggregati.

L'ATTENZIONE AL CAMBIAMENTO

Rivolgere l'attenzione all'innovazione di prodotto e di processo, tramite la capacità di interpretare ed anticipare il cambiamento, attraverso l'applicazione delle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie, valorizzando i punti di forza derivanti dalla tradizione.



Foto Archivio Mosè Bartesaghi

LA SOLIDARIETA' E LA SUSSIDIARIETA'

Promuovere un ruolo di ausilio e sostegno al territorio di insediamento.

INTEGRITA' MORALE E SENSO DI RESPONSABILITA'

Agire in modo professionale e trasparente con l'impegno di essere orientati al servizio, alla trasparenza, alla correttezza degli affari e al rispetto delle persone.

LA COERENZA

Dimostrare congruenza tra la missione dichiarata e il modo di operare.

La declinazione dei Valori in principi e linee guida

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

LA QUALITÀ: intesa come capacità di rispondere alle esigenze e alle attese che i diversi soggetti esprimono. La qualità, fin dai primi anni '90, è stata riconosciuta nella sua valenza strategica e ha progressivamente permeato tutte le attività del Gruppo.

L'INNOVAZIONE E LA FLESSIBILITÀ: vale a dire la capacità di anticipare il cambiamento, attraverso la combinazione creativa di elementi già noti e l'applicazione delle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie.

L'IMPRESA A RETE: modalità organizzativa in grado di enfatizzare l'identità ed il radicamento delle banche territoriali mantenendo al tempo stesso un disegno strate-

gico unitario coerente a livello di Gruppo.

LA PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO: da intendersi come sviluppo della capacità di ascolto e quindi di attenzione alle relazioni con i clienti, migliorando i servizi forniti attraverso un costante miglioramento dei processi di produzione e di erogazione degli stessi. Il rapporto con i Soci-Clienti è leale, trasparente e teso a superare le loro aspettative.

La Missione

Articolo 2 dello STATUTO

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



Foto Archivio Mosè Bartesaghi

Mantenendosi fedele ai valori della cooperazione e della solidarietà, che fin dalla sua costituzione ne hanno definito l'identità ed ispirato l'azione, il Gruppo Credito Valtellinese ha saputo darne un'interpretazione sempre aggiornata al mutare dei tempi e costantemente orientata alla promozione dello sviluppo socio-economico del territorio in cui è presente. La missione del Gruppo Credito Valtellinese è di creare Valore sia nel breve che nel lungo termine per i suoi Soci, nel rispetto della soddisfazione dei clienti e dello sviluppo professionale delle risorse umane. Il radicamento territoriale delle banche del Gruppo si coniuga con una crescente proiezione continentale; la risposta all'esigenza di progressiva internazionalizzazione è individuata nella riconfigurazione del Gruppo come network bancario europeo, che costituisce la linea strategica fondamentale. Tale evoluzione viene attuata attraverso collegamenti con primari partner finanziari e tecnologici al fine di ampliare la gamma dei prodotti e servizi offerti e beneficiare di professionalità qualificate nei settori di più marcata specializzazione.

Il Piano Strategico



Il Piano Strategico di Gruppo individua i fattori strategici fondamentali grazie ad un'attenta lettura ed interpretazione dei segnali di mutamento provenienti da un ambiente esterno in continua evoluzione e ad una costante ridefinizione delle strategie per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

L'elemento di continuità che ha collegato come un "filo rosso" i piani strategici degli ultimi venti anni è individuabile nel progetto di trasformare l'azienda da una piccola banca locale ad un Gruppo bancario nel quale il processo di produzione del servizio venisse accuratamente disaggregato ed assegnato a delle società di prodotto appositamente costituite per focalizzare su obiettivi visibili le risorse specializzate disponibili.

La fase più delicata della realizzazione di un Piano Strategico è quella relativa alla trasformazione delle indicazioni previste dal Piano stesso in azioni concrete, in quanto richiede di adottare soluzioni

compatibili con le strutture e le modalità operative esistenti. Il Gruppo ha adottato la metodologia di gestione per Progetti come modalità in grado di garantire in maniera integrata e organizzata la realizzazione degli obiettivi del Piano. Nel corso dell'anno 2003 sono stati avviati una trentina di progetti volti ad

attuare il Piano Strategico nei suoi diversi aspetti: di questi circa una decina sono stati conclusi nel corso dell'anno. In particolare, sono stati attuati dei progetti finalizzati alla ristrutturazione organizzativa del Gruppo, oltre che alcuni pro-

li degli organi amministrativi delle società del Gruppo ed anche degli organi individuali delegati. Anche questa procedura, realizzata in formato modulare, è basata sull'architettura W-PEX (pratiche elettroniche basate sulla tecnologia internet) e garantisce la visione completa dell'iter della pratica e dei soggetti che vi hanno contribuito.

Nel 2003 è iniziata l'attività di elaborazione del nuovo Piano Strategico che riassume obiettivi, linee operative e progetti con lo scopo di delineare i tratti strategici fondamentali dello sviluppo dell'azione coordinata di tutte le componenti del Gruppo con un orizzonte temporale di medio periodo.

Il nuovo Piano Strategico del Gruppo, che



L'intervento dell'Amministratore Delegato del Credito Valtellinese Renato Bartesaghi alla 24^a Convention del Personale Direttivo

getti volti alla migrazione delle procedure operative interne in ambiente Web, iniziata nel 2001 con la Pratica Elettronica Fidi (PEF), a cui è seguita la W-PED (Pratica Elettronica di Delibera) realizzata per la gestione dei processi decisiona-

giungerà a definizione nel corso dei primi mesi del 2004, vedrà le singole società del Gruppo fortemente impegnate nell'attività di realizzazione dei progetti operativi legati alle varie aree strategiche individuate dal Piano.

Il modello organizzativo del Gruppo: l'impresa a rete

L'impresa a rete è una combinazione di rapporti non gerarchici e di strutture organizzative basate sull'integrazione per linee orizzontali che consente la massima flessibilità operativa ed organizzativa.

Questa forma di impresa consente di ottimizzare l'uso delle risorse disponibili, impiegate per una pluralità di scopi e consente una maggiore efficacia rispetto

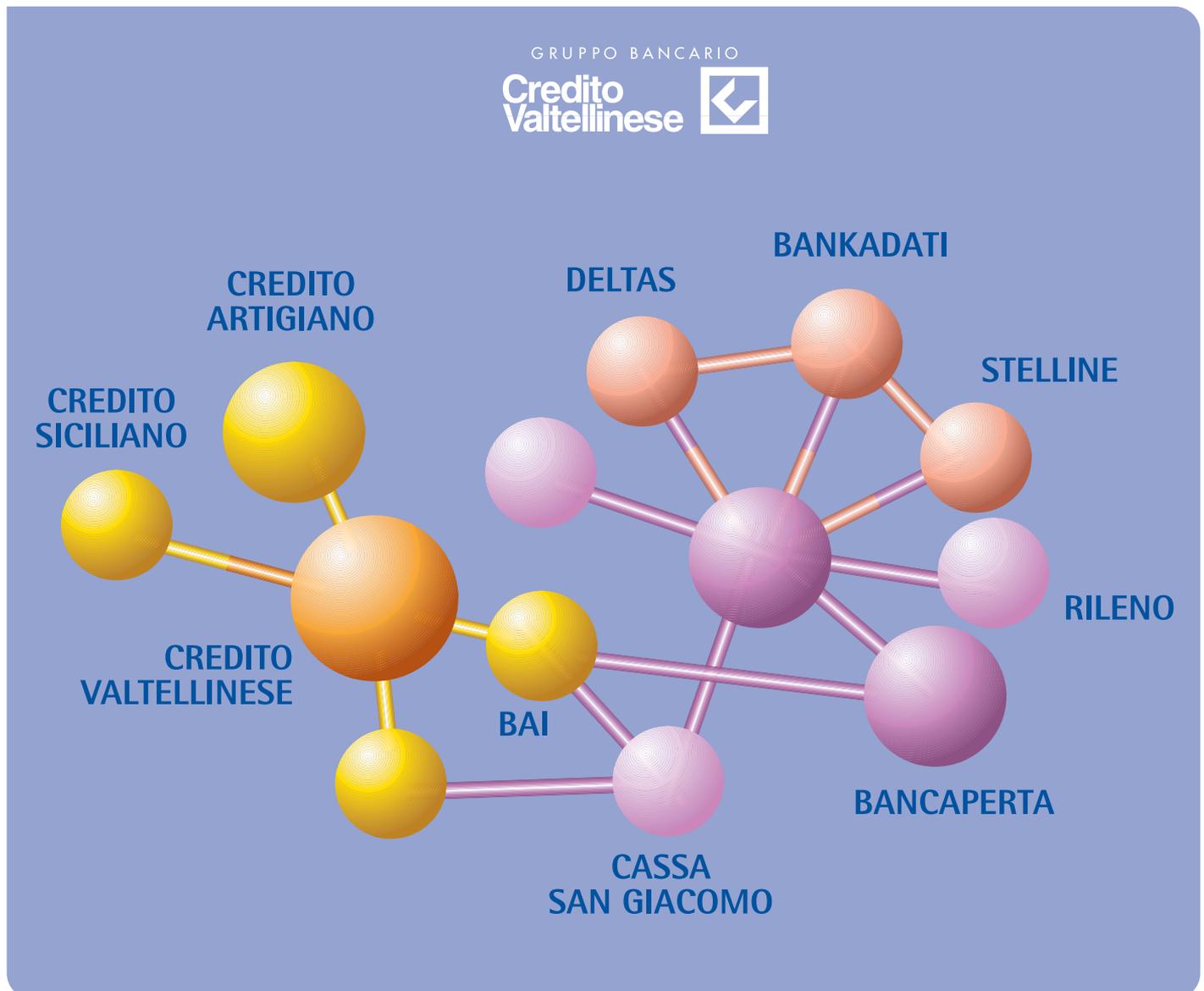
alle tradizionali forme organizzative integrate e basate sul controllo gerarchico. La fisionomia del Gruppo Credito Valtellinese come impresa-rete presenta le seguenti caratteristiche:

- il "luogo" in cui vengono prese le decisioni viene ricondotto in prossimità del contesto in cui si manifesta il problema e dove esistono le informazioni rilevanti;

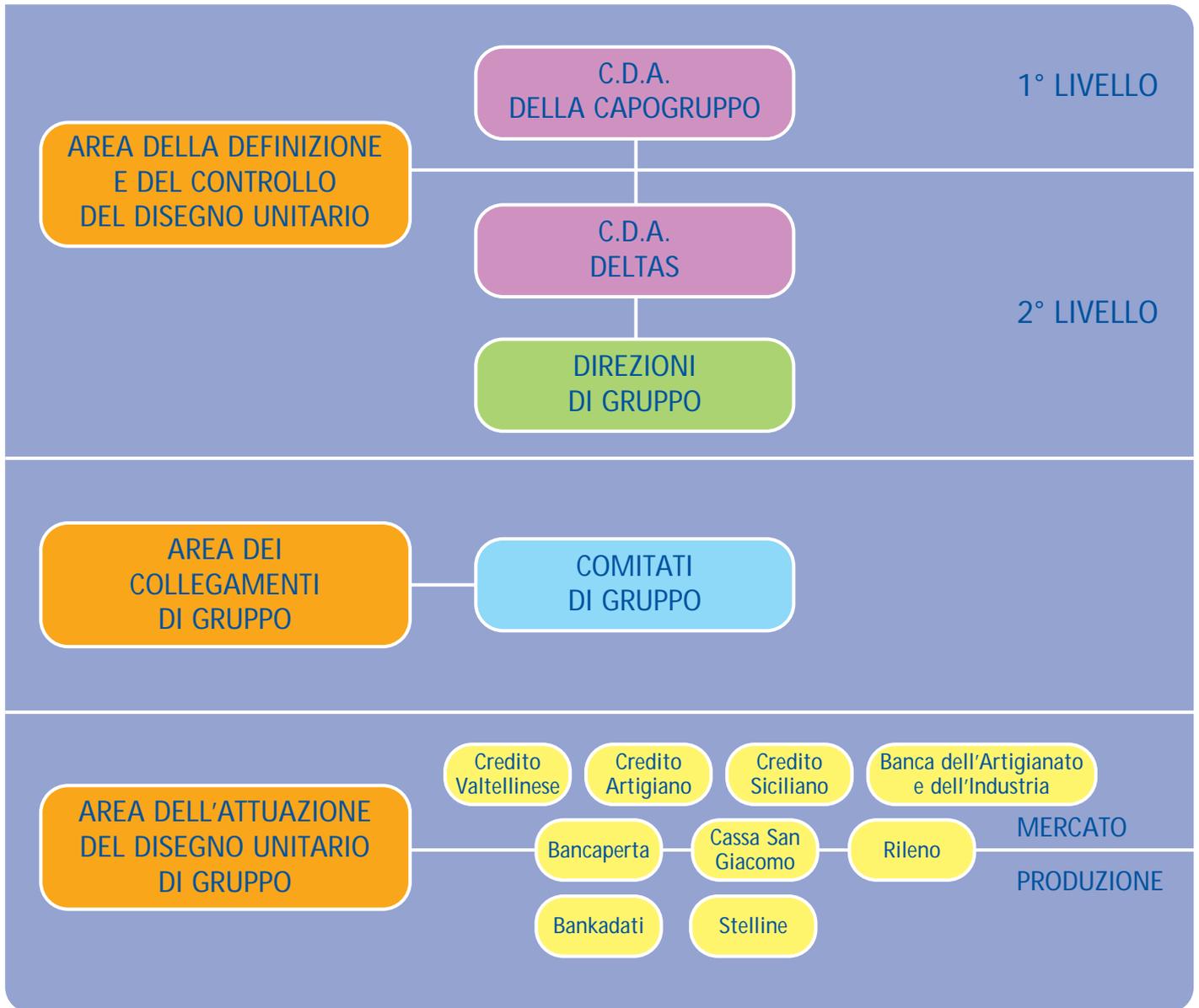
- i processi di coordinamento utilizzati sono complementari alla gerarchia e allo sviluppo di procedure formali;

- le strutture e i processi sono disegnati in modo da assicurare la massima flessibilità e la massima rapidità d'azione;

- i collegamenti interfunzionali sono realizzati non più esclusivamente attraverso la rete formale di relazione.



L'assetto istituzionale ed organizzativo



Il Gruppo persegue un disegno imprenditoriale unitario, formalizzato, conosciuto e condiviso da tutte le società 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:** è l'area di competenza del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, incaricata di fissare gli obiettivi strategi-

ci. L'attuazione delle politiche delineate è demandata alla Direzione Generale del Credito Valtellinese che si avvale in tale attività della collaborazione di Deltas, Corporate Center del Gruppo.

- **AREA DEI COLLEGAMENTI DI GRUPPO:** nella quale operano i Comitati che contribuiscono ad assicurare i necessari rapporti aziendali ed hanno prevalentemente funzioni consultive e di analisi in merito alle politiche necessarie per governare in modo efficace il Gruppo.

- **AREA DELL'ATTUAZIONE DEL DISEGNO UNITARIO DI GRUPPO:** realizzata attraverso le decisioni e le conseguenti attività poste in essere dalle diverse Società del Gruppo.

L'attribuzione dei poteri decisionali è formalizzata attraverso l'ordinamento organizzativo di Gruppo e consente il corretto funzionamento del processo decisionale e del relativo controllo.

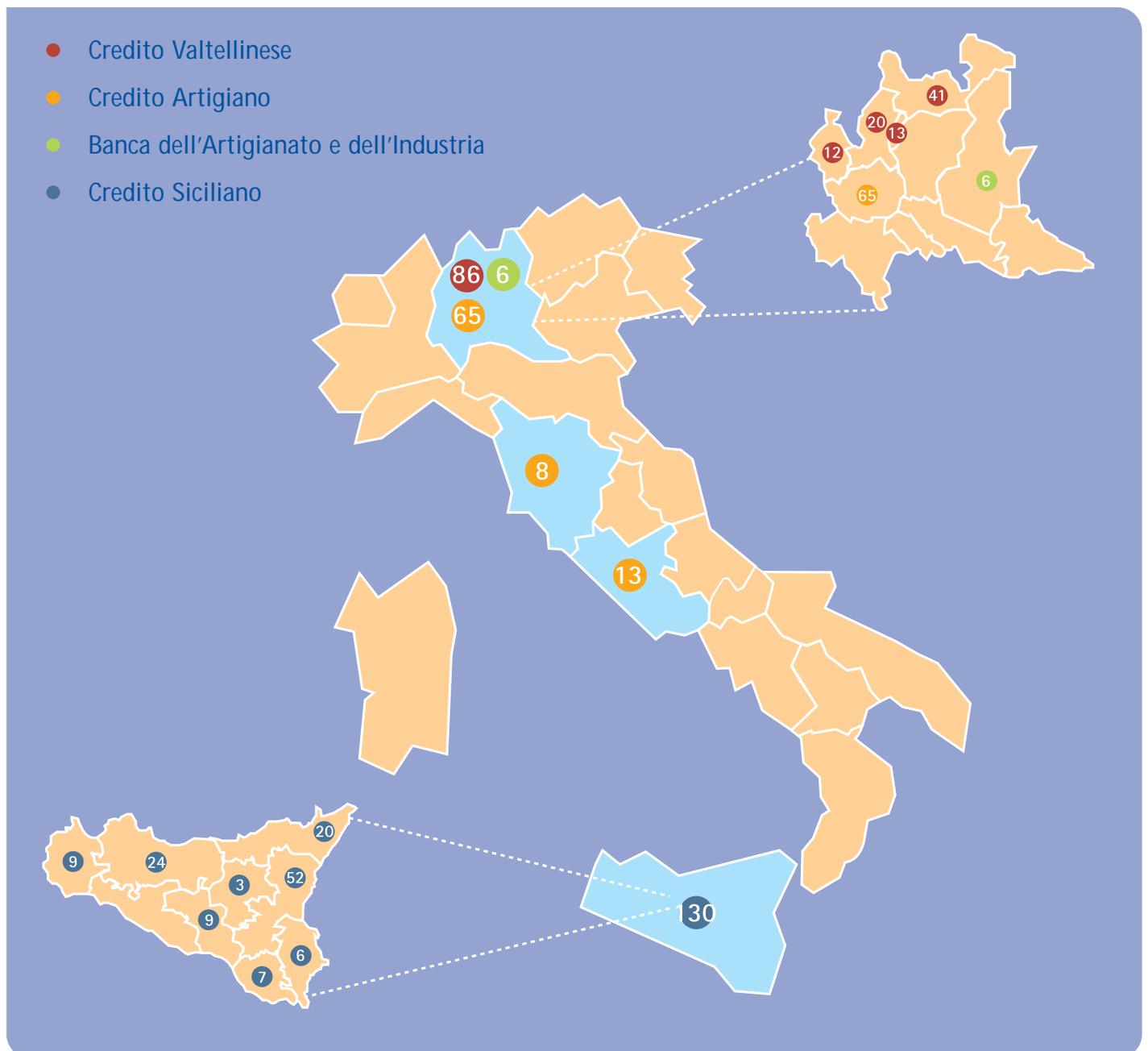
Il Gruppo e la rete territoriale

Nel corso del 2003 il Gruppo è stato impegnato nello sviluppo del proprio modello distributivo integrato che prevede, da un lato, l'espansione della rete territoriale tradizionale, strumento indispensabile per le banche locali fortemente radicate sul territorio, e, dall'altro, lo sviluppo di canali alternativi attraverso il potenziamento della banca virtuale,

intesa come l'insieme di tutti i canali distributivi e commerciali innovativi.

Il Gruppo Credito Valtellinese dispone di una rete distributiva costituita da 308 dipendenze armonicamente distribuite in alta Lombardia e in Sicilia, con significative presenze in Toscana e a Roma: la Capogruppo Credito Valtellinese opera nelle province di Sondrio, Como, Lecco e

Varese. Il Credito Artigiano è presente nelle province di Milano, Firenze, Prato e Roma mentre la Banca dell'Artigianato e dell'Industria è insediata nella provincia di Brescia. Il Credito Siciliano, infine, dispone di una capillare presenza in tutte le province della Sicilia con l'esclusione di quella di Agrigento.



La corporate governance

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

Le banche quotate del Gruppo - Credito Valtellinese e Credito Artigiano - hanno aderito al Codice di autodisciplina delle società quotate che un apposito Comitato costituito presso la Borsa Italiana ha pubblicato nell'ottobre 1999 (e successivamente aggiornato nel luglio 2002) con lo scopo di mettere a disposizione di tali

società uno strumento per accrescere il loro livello di affidabilità nei confronti degli investitori, oltre che un modello organizzativo allineato con quello dei Paesi finanziariamente più evoluti, idoneo a gestire il corretto controllo dei rischi di impresa e i potenziali conflitti di interesse, che sempre possono interferire nei rapporti tra amministratori e azionisti e tra maggioranze e minoranze.

A seguito della integrale adozione del Codice, i Consigli di Amministrazione delle due banche hanno effettuato un approfondito esame dei propri sistemi di *corporate governance*, quali risultano dagli statuti, dalle delibere consiliari e dalla prassi operativa, in rapporto alle previsioni del Codice, e hanno quindi

assunto tutte le determinazioni volte ad assicurare la piena e sostanziale applicazione del Codice medesimo.

Sono stati così istituiti il Comitato per le proposte di nomina alla carica di amministratore, il Comitato per la remunerazione degli amministratori che ricoprono particolari cariche e il Comitato per il Controllo interno – composti da amministratori in possesso dei requisiti di indipendenza stabiliti dal Codice medesimo – e sono stati adottati i Regolamenti assembleari con l'obiettivo di garantire l'ordinato svolgimento delle assemblee in un contesto di reciproco equilibrio tra aspettative di salvaguardia degli interessi e dei diritti dei soci e istanze di efficienza e funzionalità dell'attività deliberativa.



Sala consiglio di Palazzo Sertoli a Sondrio

Per la nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, il Credito Valtellinese nel 2001 ha introdotto nello statuto un meccanismo di voto per lista ispirato a rappresentatività dei candidati, trasparenza delle candidature e democrazia interna. Per il Credito Artigiano tale meccanismo è previsto per la nomina del Collegio Sindacale, mentre - tenuto conto dell'attuale assetto societario - la nomina dei componenti il Consiglio di Amministrazione è effettuata in base alle designazioni presentate dagli azionisti che in sede assembleare illustrano il curriculum e le esperienze professionali dei nominativi proposti.

Tutti i componenti degli organi sociali sono in possesso dei requisiti di onorabilità e professionalità previsti dalla specifica normativa per gli Amministratori e i Sindaci delle banche. Alcuni hanno maturato significative esperienze nel settore bancario e finanziario, altri sono titolari di importanti studi professionali ovvero di cattedre universitarie. Vi è inoltre una significativa presenza di esponenti dell'imprenditoria e del settore no profit dei rispettivi territori di riferimento.

La maggioranza degli Amministratori attualmente in carica si qualifica come indipendente in quanto - oltre a non detenere, nemmeno indirettamente, partecipazioni azionarie di entità tale da permettere il controllo ovvero un'influenza notevole

sulla società che amministrano - non intrattiene con esse, nemmeno indirettamente, relazioni economiche di rilevanza tale da condizionarne l'autonomia di giudizio.

In proposito, specificatamente per il Credito Valtellinese, si sottolinea come l'indipendenza degli Amministratori sia in particolar modo garantita anche dal modello societario di banca cooperativa, che pone limitazioni alla partecipazione azionaria del singolo socio e prevede il voto capitario indipendentemente dal possesso azionario.

Le due banche quotate si sono anche dotate, in conformità ai regolamenti della Borsa Italiana, di un apposito Codice di comportamento (cd. *Codice per l'internal*

dealing) che prevede l'obbligo di comunicazione al mercato delle operazioni di acquisto e vendita di titoli quotati delle società del Gruppo effettuate in misura rilevante dagli Amministratori, Sindaci, Direttori Generali, nonché da un novero di altre "persone rilevanti" all'interno del Gruppo che, in virtù del ruolo ricoperto, possono avere accesso ad informazioni privilegiate.

Ampia informativa sui sistemi di *corporate governance* del Credito Valtellinese e del Credito Artigiano è resa nelle apposite Relazioni istituzionali predisposte in occasione delle assemblee annuali di bilancio disponibili anche sul sito internet all'indirizzo www.creval.it.



Bancaperta, la Dealing Room

Il Codice Etico

Il Gruppo Credito Valtellinese, sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, a tutela della propria posizione ed immagine, delle aspettative dei propri Soci e del lavoro dei propri Dipendenti, nel rispetto degli interessi legittimi delle collettività in cui è presente con le proprie attività, ha ritenuto conforme alle politiche aziendali da sempre perseguite di procedere alla predisposizione del Codice Etico. Tale iniziativa è stata assunta nella convinzione che essa possa costituire un valido elemento di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in nome e per conto del

Gruppo, affinché seguano, nell'espletamento delle proprie attività, dei comportamenti corretti e lineari. Questo consentirà la diffusione di criteri omogenei e trasparenti per lo svolgimento delle mansioni affidate, nonché la creazione di un sistema idoneo a contribuire alla determinazione di un modello di prevenzione anche ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa degli enti.

Il presente Codice di condotta si innesta in un più ampio progetto finalizzato ad attribuire un'identità etica al Gruppo, esplicitando i valori che esso vuole rispettati in tutti i comportamenti posti in essere dai propri componenti. In tale

senso, il Codice costituisce un ulteriore e concreto passo avanti per il rafforzamento del processo di "moralizzazione della logica del profitto" verso cui il Gruppo intende autenticamente indirizzarsi. La crescente necessità di correttezza negli affari che sta caratterizzando l'attuale momento storico impone al Gruppo di inviare un chiaro messaggio in tal senso a tutti i soggetti che lo compongono e a quelli con cui entra in contatto. Tutti coloro che lavorano nel Gruppo o collaborano, a qualsiasi titolo, con esso devono sentirsi impegnati per il conseguimento di questo obiettivo nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità.



Foto Archivio Mosè Bartesaghi

I principali sistemi di gestione del processo

SISTEMA DELLA QUALITÀ

I temi della trasparenza, qualità e responsabilità sociale hanno assunto nel 2003 un'importanza crescente, anche alla luce degli accadimenti che hanno interessato primarie aziende nazionali e, di riflesso, il sistema bancario.

Il Gruppo Credito Valtellinese, ormai da molti anni, presidia attentamente tali importanti aspetti in quanto li ha sempre ritenuti:

- impegno ordinario: nel lavoro di tutti i giorni e nel rapporto con i clienti ed i soci;
- impegno strategico: nell'esercizio del proprio ruolo di indirizzo e controllo, quale riferimento per le società del Gruppo, e nella condivisione della propria esperienza con le altre banche del sistema e gli Organismi di categoria.

TRASPARENZA

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

QUALITÀ

Offrire al mercato un servizio bancario di qualità è per il Gruppo Credito Valtellinese un impegno costante e continuo finalizzato al pieno soddisfacimento delle esigenze del cliente.

Il Gruppo Credito Valtellinese ha ottenuto la certificazione di conformità, secondo lo standard Internazionale ISO

9001:2000 relativa ai seguenti processi:

- *Credito, Trasferimenti, Finanza e Servizi di Tesoreria* in favore di Enti pubblici e privati, ottenuta dal Credito Valtellinese, Credito Artigiano e Credito Siciliano;
- *Erogazione di servizi bancari mediante supporto Internet ed erogazione dei servizi di gestione del risparmio a favore di tutti i clienti*, ottenuta da Bancaperta;
- *Sviluppo di applicazioni software e gestione del sistema informativo del Gruppo*, ottenuta da Bankadati Servizi Informatici;
- *Progettazione, coordinamento della realizzazione e gestione di immobili*, rilasciata a Stelline Servizi Immobiliari.
- *Fiscalità Locale*, ovvero i servizi offerti dai Comuni dei comprensori territoriali serviti dal Gruppo, ottenuta da Rileno.

Il conseguimento delle certificazioni non costituisce per il Gruppo un punto di arrivo, ma un passaggio fondamentale per il miglioramento dei servizi e dei processi organizzativi.

RESPONSABILITÀ SOCIALE

"La responsabilità sociale d'impresa consiste nell'integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei rapporti con le parti interessate - gli stakeholders". (dal Libro Verde della Commissione Europea).

Il dibattito aperto dalla Commissione Europea sulla responsabilità sociale ha avviato un processo

di ripensamento sull'evoluzione del ruolo delle imprese e dell'esercizio dell'attività economica che, per garantire uno sviluppo economico sostenibile, devono essere in grado di coniugare il perseguimento del profitto con il miglioramento della società attraverso comportamenti etici coerenti. Il Gruppo Credito Valtellinese, nella piena condivisione di tale orientamento, ha posto al centro del proprio disegno strategico, valori, strumenti e programmi finalizzati all'attuazione della responsabilità sociale.

SA 8000

La Norma Social Accountability 8000 (SA 8000), elaborata dall'Ente americano SAI (Social Accountability International), è il primo standard internazionale che stabilisce i requisiti di eticità delle politiche aziendali in tema di tutela dei lavoratori.

Nel corso del 2003 è stato attivato dal Gruppo un progetto pilota di certifica-



zione SA8000 sulla Fondazione Gruppo Credito Valtellinese che si è concluso con l'ottenimento della certificazione rilasciata dal C.I.S.E. (Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico) accreditato per lo scopo dal S.A.I. (Social Accountability International). I requisiti richiesti discendono dai principi espressi nelle più importanti convenzioni internazionali sui diritti umani e riguardano il lavoro mino-

rile/infantile, il lavoro obbligato, la salute e sicurezza, la libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, la discriminazione, l'orario di lavoro, la retribuzione e le procedure disciplinari.

SISTEMA DELLA SICUREZZA

Il Gruppo ha da sempre garantito ai propri lavoratori un'efficace tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di

lavoro. Con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo 626/94, è stato costituito un "Servizio Sicurezza e Manutenzione" che elabora le misure preventive e i relativi sistemi di controllo, individuando i fattori di rischio professionale e assicurando per l'intero Gruppo il rispetto della normativa in materia di miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro.

Collaborazione e dialogo con le Associazioni attive nella Corporate Social Responsibility



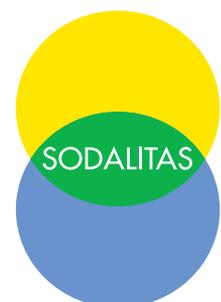
Varese, 27 febbraio 2004 - Convegno sulla Responsabilità sociale d'impresa per lo sviluppo sostenibile del territorio

Il 27 febbraio 2004 il Gruppo ha realizzato a Varese un convegno sulla Responsabilità sociale d'impresa per lo sviluppo sostenibile del territorio, in cui sono intervenuti illustri esperti in materia, come i docenti universitari Carlo D'Adda,

Ordinario dell'Università di Bologna, Sergio Lanza, Docente della Pontificia Università Lateranense e Ruggero Bodo, consulente di Sodalitas. Lo scopo del convegno è stato quello di dare un contributo al fine di accrescere la legittima-

zione sociale all'interno del contesto territoriale di riferimento.

Il Gruppo ha proseguito nel corso del 2003 il dialogo con le associazioni attive nella Corporate Social Responsibility, in particolare con Sodalitas, iniziativa di Assolombarda che promuove lo sviluppo dell'imprenditoria nel sociale, favorendo una cultura d'impresa socialmente responsabile.



**Associazione
per lo Sviluppo dell'Imprenditoria
nel Sociale**

®



Veduta dell'Etna

CAPITOLO 2 - IL VALORE AGGIUNTO E LA SUA DISTRIBUZIONE



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

Il Valore Aggiunto

Nella teoria economica il Valore Aggiunto è definito come l'aggregato che realizza un collegamento effettivo tra la contabilità aziendale e quella sociale. L'analisi del Valore Aggiunto che viene svolta in questo capitolo assume un'importanza fondamentale sia perché consente di calcolare la ricchezza creata dall'attività aziendale a vantaggio dell'intera collettività, sia perché consente di identificare al suo interno le diverse categorie di portatori di interesse che ne sono gli effettivi destinatari.

Il calcolo del Valore Aggiunto richiede una riclassificazione del conto economico consolidato in grado di definire la ricchezza generata dal Gruppo a vantaggio del territorio e dei suoi principali portatori d'interesse.

La determinazione del Valore Aggiunto, pur se condotta sulla base di dati affidabili e attendibili, in quanto già assoggettati a revisione da parte di revisori indipendenti esterni, presenta alcuni limiti legati alla difficile determinazione dei benefici economico-sociali delle risultanze contabili.

Il Valore Aggiunto, differenza tra la produzione lorda e il consumo di beni e servizi, fornisce l'espressione "contabile" della ricchezza prodotta dal Gruppo e, quindi, è in grado di rappresentare solo una parte del benessere prodotto e trasferito all'esterno.

A tale proposito, basti pensare che la contabilità d'esercizio non è in grado di rilevare il contributo alla crescita dell'economia e dell'ambiente di riferimento generata dalla politica di allocazione del-

le risorse. Inoltre, taluni dei costi inclusi tra i consumi hanno in realtà natura di investimenti che generano benefici sia per una specifica classe di stakeholders, sia per la collettività. Si pensi, ad esempio, agli oneri sostenuti nel corso del 2003 per l'attuazione del progetto Patti Chiari o quelli sostenuti per la trasparenza e la tutela della privacy.

Sotto il profilo metodologico, tra le diverse configurazioni che può assumere il Valore Aggiunto, a seconda del livello di aggregazione dei componenti reddituali, si è scelta dal 1999 quella del Valore Aggiunto Globale Lordo, adottata dal modello ABI di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito.



Bancarelle di frutta in prossimità di Palazzo Sertoli

I dati di gestione

DATI DI GESTIONE	2003	2002	2001
STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO			
Attività			
Cassa e disponibilità	117.964	110.245	67.608
Totale crediti	7.899.034	7.388.326	6.367.915
Titoli non immobilizzati	1.216.739	938.724	1.569.329
Immobilizzazioni	386.591	386.262	387.807
Differenze positive di consolidamento e di patrimonio netto	101.754	116.364	90.813
Altre voci dell'attivo	517.925	490.639	511.062
TOTALE ATTIVO	10.240.007	9.430.560	8.994.534
Passività			
Totale debiti	8.651.579	8.062.662	7.466.335
Fondi a destinazione specifica	162.611	152.056	186.346
Altre voci del passivo	518.938	411.257	469.434
Passività subordinate	317.931	226.121	263.774
Patrimonio di pertinenza di terzi	136.099	137.102	179.504
Patrimonio netto	452.849	441.362	429.141
TOTALE PASSIVO	10.240.007	9.430.560	8.994.534
CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO			
Margine d'interesse	250.740	247.242	234.706
Commissioni e proventi finanziari netti da servizi	209.643	195.168	150.203
Margine di intermediazione	460.383	442.410	384.909
Oneri e spese di gestione	356.213	346.666	296.597
Risultato lordo di gestione	104.170	95.744	88.312
Accantonamenti, rettifiche e riprese di valore	39.212	32.617	27.880
Utile ordinario	64.958	63.127	60.432
Utile al lordo delle imposte	65.965	62.670	78.992
Utile d'esercizio	15.834	14.823	21.203
INDICI SIGNIFICATIVI			
Indici di efficienza del personale			
Impieghi a clientela / Numero medio dipendenti	2.640	2.383	2.220
Raccolta globale da clientela / Numero medio dipendenti	6.101	5.241	5.011
Spese del personale/ Margine di intermediazione	37,90%	38,00%	37,50%
Margine di intermediazione / Numero medio dipendenti	155	150	138
Risultato lordo / Numero medio dipendenti	22	21	28
Raccolta diretta da clientela / Numero medio dipendenti	2.821	2.585	2.441
Indici di struttura			
Numero medio dipendenti	2.971	2.953	2.783
Numero dipendenti	3.000	2.951	2.818
Numero di sportelli	308	301	295
Numero di clienti Internet	151.129	119.710	87.545
Indici Patrimoniali			
Patrimonio netto / Impieghi lordi	5,80%	6,30%	6,90%
Patrimonio netto / Raccolta da clientela	5,40%	5,80%	6,30%

PROSPETTO ANALITICO VALORE AGGIUNTO	2003	2002	2001
<i>(Importi in migliaia di euro)</i>			
RICAVI			
Interessi attivi, commissioni attivi e altri ricavi	627.572	649.200	623.169
TOTALE PRODUZIONE LORDA	627.572	649.200	623.169
CONSUMI			
Interessi passivi, commissioni passive e altri oneri di gestione	-174.312	-214.881	-239.611
Altre spese amministrative	-111.732	-111.008	-94.430
Rettifiche / Riprese di valore e altri accantonamenti	-39.212	-32.617	-27.880
Utili da partecipazioni valutate al patrimonio netto	7.123	8.091	1.351
TOTALE CONSUMI	-318.133	-350.415	-360.570
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	309.439	298.785	262.599
Componenti straordinarie	1.007	-457	18.560
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	310.446	298.328	281.159
Ammortamenti	-48.129	-47.136	-40.277
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	262.317	251.192	240.882
Costo del lavoro	-174.056	-167.977	-144.338
Elargizioni e liberalità	-2.661	-2.219	-1.824
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	-19.635	-18.326	-15.728
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	65.965	62.670	78.992
Variazione del Fondo rischi bancari generali	-2.013	-4.353	-3.492
Imposte sul reddito d'esercizio	-43.582	-38.975	-36.461
Utile d'esercizio di pertinenza di terzi	-4.536	-4.519	-17.836
RISULTATO D'ESERCIZIO	15.834	14.823	21.203

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	2003	2002	2001
<i>(Importi in migliaia di euro)</i>			
IL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	310.446	298.328	281.159
ripartito fra:			
SOCI			
Utile d'esercizio ⁽¹⁾	15.834	14.823	21.203
Utile di pertinenza di terzi	4.536	4.519	17.836
Utili d'esercizio destinati al sociale ⁽¹⁾	-1.545	-1.400	-1.374
MONTE DIVIDENDI ⁽²⁾ 45.530			
	18.825	17.942	37.665
RISORSE UMANE			
Costo del Lavoro:	174.056	167.977	144.338
	174.056	167.977	144.338
COLLETTIVITA' ED AMBIENTE			
Elargizioni e liberalità	2.661	2.219	1.824
Utili d'esercizio destinati al sociale ⁽¹⁾	1.545	1.400	1.374
	4.206	3.619	3.198
STATO, ENTI ED ISTITUZIONI			
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	19.635	18.326	15.728
Imposte sul reddito d'esercizio	43.582	38.975	36.461
	63.217	57.301	52.189
GRUPPO CREDITO VALTELLINESE			
Accantonamenti, rettifiche e riprese di valore	50.142	51.489	43.769
	50.142	51.489	43.769

(1) I Consigli di Amministrazione delle banche del Gruppo hanno proposto alle rispettive Assemblee dei Soci di destinare ad attività benefiche l'importo complessivo di 1,5 milioni di euro a valere sugli utili conseguiti nel 2003. 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 11,3% rispetto al precedente esercizio.

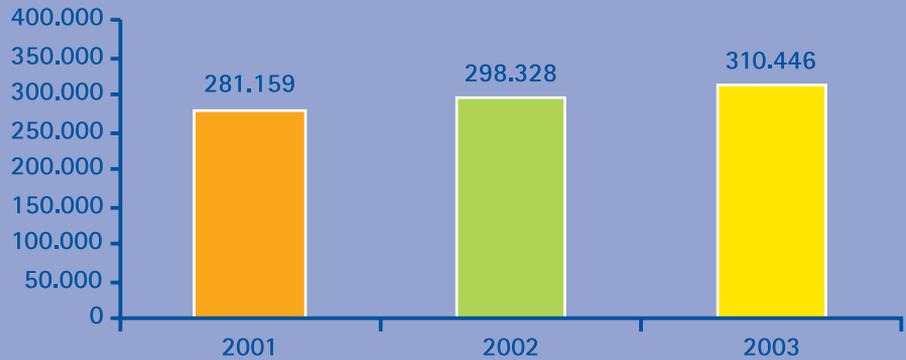
Il Valore Aggiunto generato dal Gruppo nel 2003 è ammontato a 310,4 milioni di euro, registrando una crescita del 4,1% rispetto allo scorso esercizio.

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

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

- il 56,1% del Valore Aggiunto, pari a 174,1 milioni di euro, alle Risorse Umane sotto forma di stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto e

Valore Aggiunto globale lordo



di quiescenza, in coerenza con il ruolo di assoluta centralità svolto dalle Risorse Umane nel conseguimento degli obiettivi del Gruppo; ad esse pertanto è destinata la più alta quota del Valore Aggiunto;

- il 20,4%, pari a 63,2 milioni di euro, allo Stato, Enti ed Istituzioni sotto for-

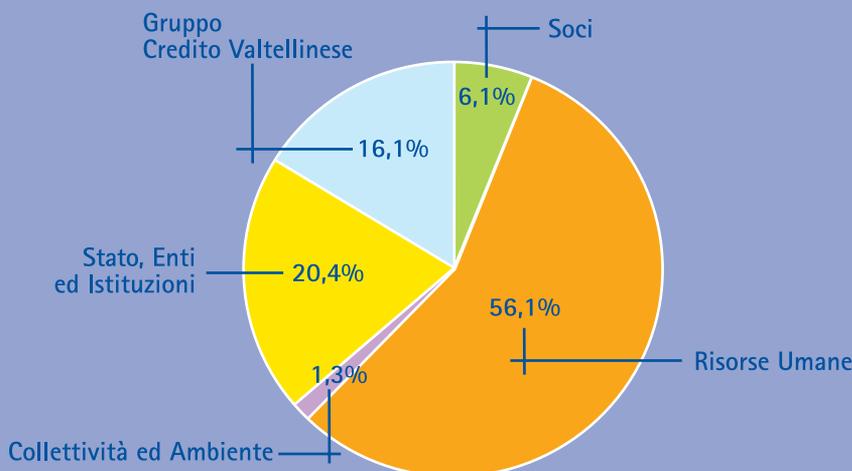
ma di imposte indirette ed imposte sul reddito di esercizio;

- il 16,1%, pari a 50,1 milioni di euro, al Gruppo Credito Valtellinese essenzialmente come autofinanziamento e, quindi, come investimento per il futuro dell'azienda;

- il 6,1%, pari a 18,8 milioni di euro, ai Soci sotto forma di dividendi. A tale proposito, si evidenzia che parte degli utili conseguiti sono stati destinati, su proposta dei Consigli di Amministrazione delle banche del Gruppo, al sostegno delle attività della Fondazione Credito Valtellinese che ha come scopo quello di promuovere lo sviluppo socio-economico del territorio di radicamento del Gruppo attraverso iniziative benefiche;

- l'1,3%, pari a 4,2 milioni di euro, alla Collettività ed Ambiente che comprende le spese sostenute per le attività svolte sul territorio (mostre ed esposizioni, convegni e pubblicazioni, restauri di beni architettonici) ed il contributo alle molteplici iniziative in cui si esprime la vitalità sociale.

Ripartizione del Valore Aggiunto





Panorama della Brianza con il Lago di Oggiono

CAPITOLO 3 - LE RELAZIONI DI SCAMBIO SOCIALE



- I Soci
- I Clienti
- Le Risorse Umane
- I Fornitori
- Lo Stato, le Autonomie locali e le Istituzioni
- La Collettività

Ciascuna impresa è impegnata ad assumere nei confronti di ogni portatore d'interesse una responsabilità sociale attraverso un dialogo aperto e continuo che consenta di condividere i percorsi neces-

sari allo svolgimento della propria attività.

In questo capitolo del Bilancio Sociale viene rappresentata e descritta l'attività del Gruppo bancario Credito Valtellinese

– nelle sue principali espressioni numeriche e qualitative – e sono evidenziate le prestazioni e le interrelazioni che intercorrono tra il Gruppo e i seguenti portatori di interessi collettivi e sociali.



I Soci

Il Socio riveste per le banche del Gruppo un duplice ruolo di rilievo in quanto è fonte di indispensabili mezzi patrimoniali e Clientela per i servizi offerti. Nonostante le banche del Gruppo abbiano

radici geograficamente differenti, la comune matrice cooperativa e solidaristica ha assunto una funzione ispiratrice ed ha permesso loro di collaborare per il miglioramento del tessuto sociale ed eco-

nomico del territorio di riferimento. Il Socio, per le banche del Gruppo, non rappresenta solo un azionista da remunerare, ma la prima garanzia di solidità e ricchezza. La fiducia accordata dalla base sociale rappresenta la fonte più importante per reperire i mezzi patrimoniali necessari per proseguire il cammino di sviluppo avviato con la nascita del Gruppo. Dall'analisi della dinamica della compagine sociale emerge che a fine 2003 i Soci delle banche del Gruppo erano oltre 97.000. Negli ultimi anni gli incrementi più significativi sono riconducibili alla quotazione in Borsa del Credito Artigiano, avvenuta nel 1999, e l'ampliamento del perimetro aziendale con l'acquisizione di altre realtà.



L'assemblea straordinaria del Credito Valtellinese.

SOCI DELLE BANCHE DEL GRUPPO 2003

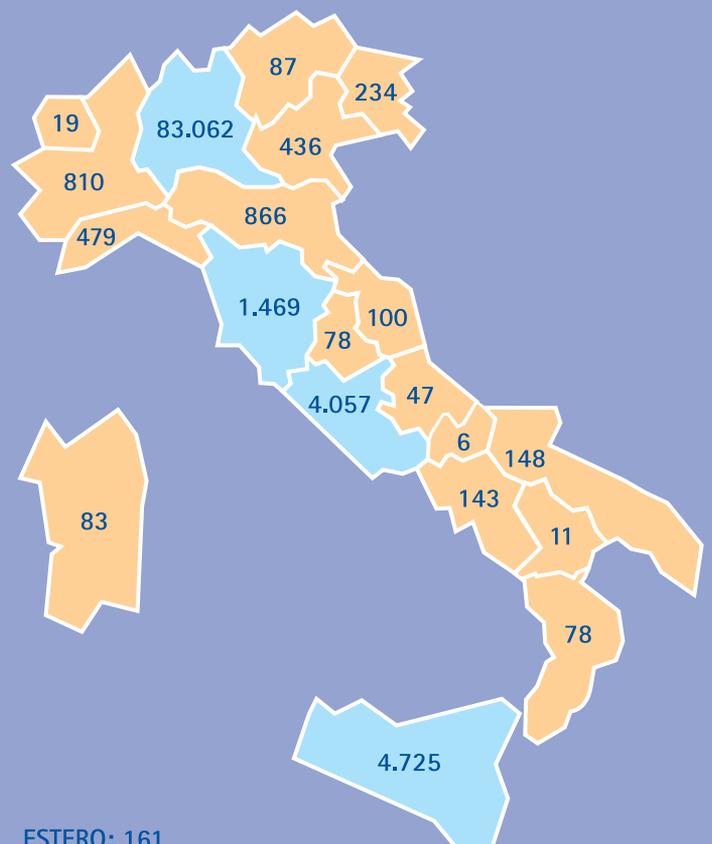
Credito Valtellinese	59.631*
Credito Artigiano	33.123
Credito Siciliano	4.020
Banca dell'Artigianato e dell'Industria	274
Bancaperta	6
Cassa San Giacomo	45

Totale numero Soci 97.099

* Il dato non ricomprende i 6.987 nominativi in possesso di azioni del Credito Valtellinese che non hanno fatto richiesta di iscrizione al Libro Soci al 31 dicembre 2003.

La distribuzione geografica della compagine sociale riflette essenzialmente le direttrici di espansione territoriale degli ultimi anni. Sebbene la maggioranza dei Soci si concentri nelle aree di tradizionale presenza del Gruppo (Lombardia, Lazio, Toscana e Sicilia), il loro numero diventa significativo anche in regioni in cui il Gruppo non dispone di presenze territoriali.

Composizione dei Soci per regione di residenza

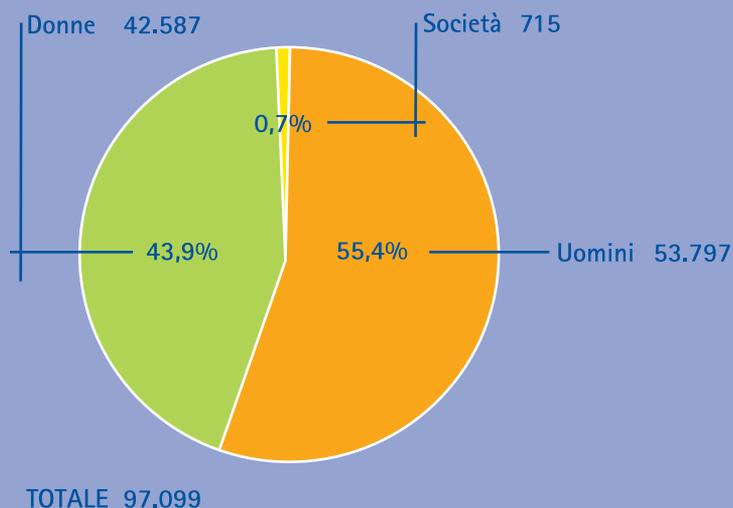


Dall'analisi della composizione per tipologia degli azionisti, emerge che la prevalenza è rappresentata da persone

fisiche, oltre il 99% del totale, con una prevalenza degli Uomini (55,4%) sulle Donne (43,9%). Meno dell'1% è

rappresentato da società.

Soci per sesso



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

superiore a 50 anni (il 54% del totale), mentre i 10 mila giovani sotto i 30 anni

rappresentano oltre il 10% del totale.

Soci per età

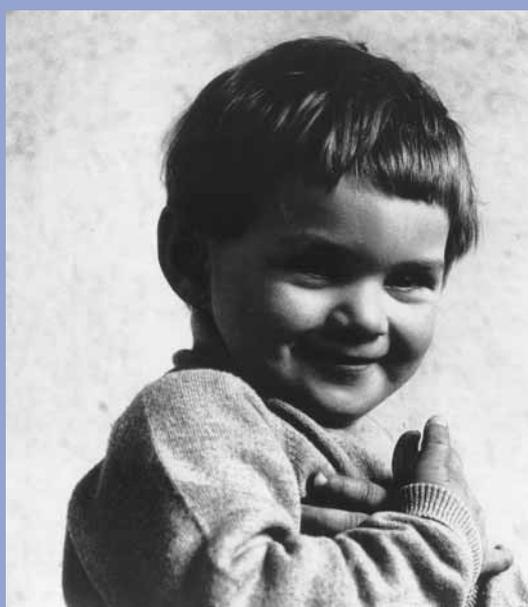
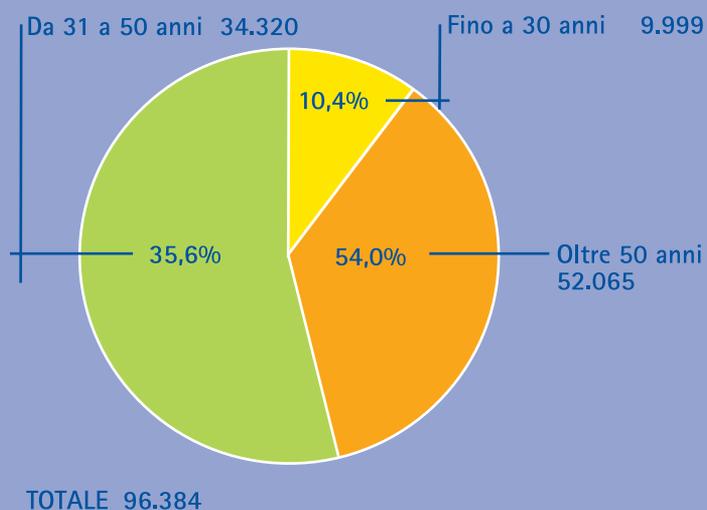
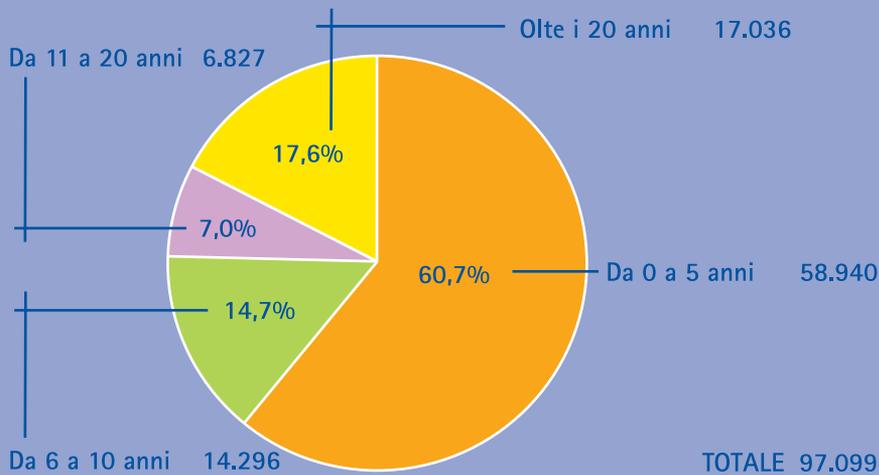


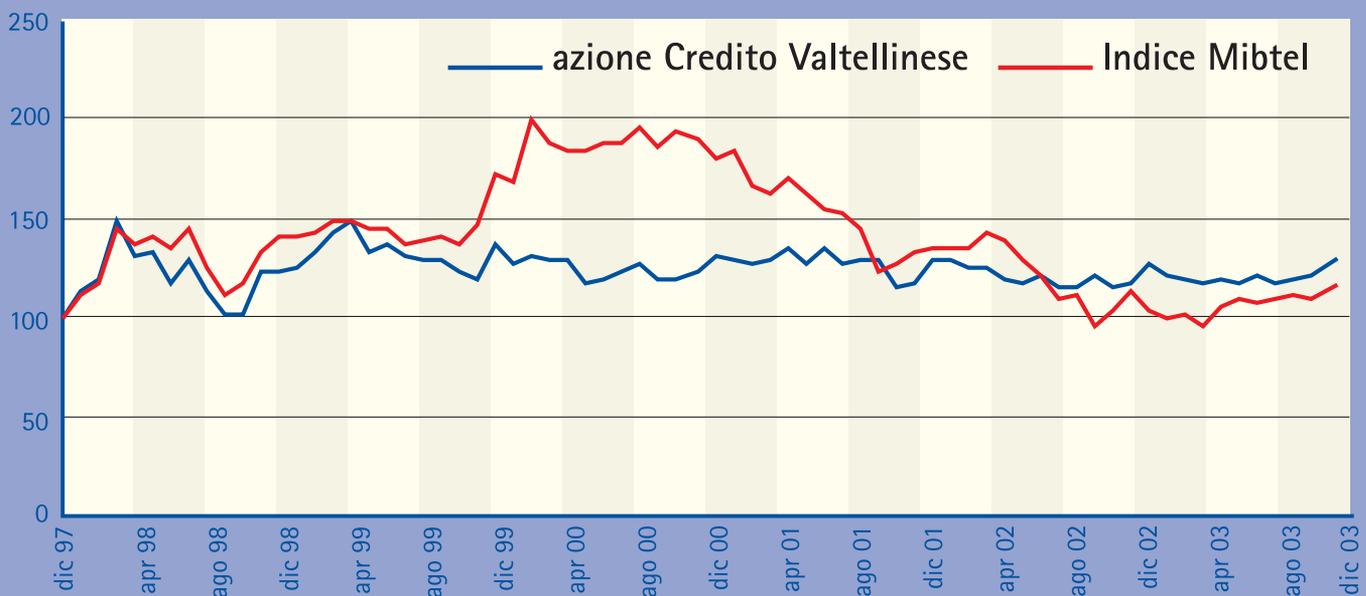
Foto Archivio Mosè Bartesaghi

Anzianità di Socio



Una testimonianza del consolidato rapporto di collaborazione e di fiducia di lungo periodo che unisce i Soci al Gruppo, è rappresentata dalla suddivisione della compagine sociale per anzianità di Socio. Quasi la metà dei Soci possiede le azioni delle Banche del Gruppo da più di sei anni, a riprova della fiducia riposta nella solidità del Gruppo, della buona performance del titolo sia in termini di dividendi che di valore crescente dell'azione. Inoltre assistiamo, a conferma di quanto già avvenuto nello scorso esercizio, ad un incremento della categoria "Soci da oltre 20 anni" che rappresenta oltre il 17% del totale rispetto al 15% dello scorso esercizio.

Raffronto tra andamento Mibtel e azione Credito Valtellinese



Oltre alla figura del Socio-Finanziatore, ampiamente analizzato, il cui interesse è quello della redditività dell'investimento e all'informazione puntuale dei risultati

economico-patrimoniali del Gruppo, il Socio può assumere anche il ruolo di Cliente e di collaboratore.

Quest'ultimo è interessato alle condizio-

ni ambientali lavorative e alla politica di sviluppo delle professionalità adottata dal Gruppo.

Il Socio-Collaboratore è interessato non solo all'andamento economico dell'investimento azionario, ma anche alle condizioni lavorative interne alla banca e,

quindi, alla politica che il Gruppo adotta per lo sviluppo delle potenzialità e delle capacità professionali delle risorse umane. A fine 2003 i dipendenti titolari di

azioni delle banche del Gruppo erano 1.855 in crescita rispetto allo scorso anno del 27%.

SOCI COLLABORATORI	2003	2002
Credito Valtellinese	875	843
Credito Artigiano	425	380
Credito Siciliano	267	10
Banca Popolare di Rho	-	3
Banca dell'Artigianato e dell'Industria	4	-
Bancaperta	80	56
Cassa San Giacomo	3	1
Rileno	17	-
Deltas	55	43
Stelline	31	30
Bankadati	98	98
Totale	1.855	1.464

Il Socio-Cliente rappresenta un punto di forza per le banche popolari che vedono nella propria base azionaria il destinatario dei prodotti e servizi offerti. Il Socio-Cliente è colui che è interessato alle condizioni e ai servizi offerti e alle agevolazioni derivanti dalla qualifica di detentore di capitale. Il Gruppo tende a fidelizzare tale categoria di soggetti attraverso un rapporto privilegiato che si estrinseca nell'offerta di condizioni di particolare favore relativamente ad una serie di servizi bancari e di informazione. A titolo di esempio, viene ricordata la recente ed innovativa linea di conto corrente "Conto Armonia" con la quale il cliente, se anche Socio, usufruisce dello sconto del 25% sul canone annuo in funzione delle fasce di possesso azionario.



Immagine della campagna pubblicitaria "Conto Armonia"

L'ultima categoria di azionisti è quella che assume esclusivamente la qualifica di **Socio**, il cui scopo è quello di conservare nel tempo il valore del possesso azionario. Basti pensare che dal 1995 ad oggi, grazie all'effetto combinato dei dividendi incas-

sati, delle cedole sulle obbligazioni e della rivalutazione del titolo in borsa, la fiducia posta dal socio che ha partecipato alle diverse operazioni sul capitale del Credito Valtellinese è stata premiata con un rendimento medio annuo dell'8,48%¹.

Per garantire solidità e capacità di raggiungere i risultati economici, il Gruppo si sottopone al giudizio di primarie agenzie di rating. Nel corso del 2003, l'Agenzia di Rating Moody's ha comunicato dei giudizi inalterati rispetto al 2002:

	Debito a breve termine	Debito a lungo termine
	al 31.12.2003	al 31.12.2003
Credito Valtellinese Moody's Investors Service	P-2	Baa1
Bancaperta Moody's Investors Service	P-2	Baa1

¹ Non vi è garanzia di ottenimento di uguali rendimento per il futuro.

LA COMUNICAZIONE AI SOCI

La comunicazione ai Soci ha sempre ricoperto elevata importanza all'interno del Gruppo. A tale fine, sono state costituite due specifiche strutture aziendali, il *Servizio Comunicazione Istituzionale*, il cui ruolo è quello di implementare un rapporto informativo e di comunicazione con i Soci, e il *Comparto Soci*, all'interno del Servizio Amministrazione Titoli, il cui ruolo è quello di gestione del Libro Soci. I Soci possono disporre, oltre che degli ordinari strumenti di comunicazione economica e finanziaria obbligatoria (bilanci, relazioni trimestrali e semestrali), anche di un puntuale aggiornamento dei principali fatti e accadimenti riguardanti il Gruppo tramite comunicati stampa che vengono diffusi sia a livello locale che nazionale e inseriti in un'apposita sezione all'interno del sito web del Gruppo.

Inoltre, trimestralmente viene distribuita



Il secondo numero del trimestrale Pleiadi

la rivista "Pleiadi", un innovativo strumento di comunicazione, diffusa in oltre 150.000 copie, che viene inviata a tutti i Soci oltre che ad un alto numero di clienti e messa a disposizione presso tutte le filiali del Gruppo. Pleiadi ha l'obiettivo di instaurare una nuova modalità di interazione con la clientela, informandola sui nuovi prodotti offerti, approfondendo il funzionamento dei servizi disponibili, evidenziando l'andamento economico del Gruppo, ed illustrando le attività rivolte alla cultura, allo sport ed al sociale.

Tale comunicazione è assicurata giornalmente attraverso la sezione "Informazioni e servizi" nel sito internet www.creval.it, dove è presente l'indirizzo di posta elettronica della redazione della rivista.

PARTECIPAZIONE DEI SOCI AL GOVERNO DELL'IMPRESA

L'Assemblea dei Soci si è riunita due volte nel corso del 2003: una prima volta, il 26 aprile, per l'approvazione del bilancio d'esercizio e una seconda volta, il 15 novembre, in seduta straordinaria per l'approvazione dell'aumento di capitale.

Il Consiglio di Amministrazione, allo scopo di consentire la partecipazione più ampia possibile alle assemblee sociali, opera adeguate scelte di luogo, data ed ora di convocazione e predispone strumenti di comunicazione agli azionisti che costituiscono una rappresentazione degli eventi sociali e consentono altresì un'adeguata valutazione dalle strategie aziendali intraprese, nel pieno rispetto della disciplina

sulle informazioni price sensitive.

Il Credito Valtellinese, sin dal 1989, ha introdotto il Regolamento di Assemblea con l'intento di garantire l'ordinato svolgimento delle Assemblee in un contesto di reciproco riguardo ed equilibrio tra le aspettative di salvaguardia degli interessi e dei diritti degli azionisti e istanze di efficienza e funzionalità dell'attività.

Il Consiglio di Amministrazione pone inoltre particolare attenzione alle norme dirette alla tutela delle minoranze. In tale ottica si colloca il voto di lista per rendere possibile la nomina in seno al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale di componenti minoritarie.



Un momento dell'Assemblea dei Soci

I Clienti

Il Gruppo Credito Valtellinese può contare su un'ampia struttura, le cui diverse componenti agiscono in stretta collaborazione allo scopo di ottimizzare la capacità di agire come "banca di riferimento" per la propria clientela, puntando sulle ampie competenze raggiunte, sulla capacità di proporre soluzioni sempre innova-

tive, nonché sul rapporto fiduciario costituito nel corso degli anni.

L'elevato rapporto di sintonia con il proprio mercato di riferimento e la capacità di anticiparne le dinamiche evolutive sono al servizio della continua soddisfazione delle mutevoli esigenze della clientela: le competenze professionali si svi-

luppano dunque in un'ottica di specializzazione, tesa a rafforzare le conoscenze e le capacità delle risorse umane nella messa a punto di prodotti e servizi innovativi.

Seguendo tale impostazione, l'intera attività del Gruppo si focalizza sulla figura del cliente, verso il quale si sviluppano moduli di offerta specializzati, caratterizzati da una particolare interrelazione tra canali tradizionali ed innovativi nella proposizione e nella fruizione finale.

Allo scopo di consolidare il rapporto di fidelizzazione, il Gruppo ha perseguito la strategia di annullare le distanze con il cliente, favorendolo nell'operatività quotidiana attraverso l'espansione delle potenzialità del canale informatico.

A questo modello di sviluppo si riconducono la costante implementazione delle funzionalità offerte dai servizi via Internet, nonché una crescente attenzione alle modalità di offerta e di comunicazione veicolata attraverso il Web.

Il Gruppo Credito Valtellinese, nel pieno rispetto della sua natura di banca territoriale, contempla tra le priorità della propria mission l'intento di contribuire attivamente allo sviluppo delle realtà imprenditoriali delle zone in cui è insediato, assistendo le piccole e medie imprese nella crescita quotidiana e sviluppandone la conoscenza reciproca.

La costruzione di un rapporto di piena ed aperta collaborazione, funzionale all'incremento della vicendevole conoscenza, presuppone quale fine ultimo lo sviluppo di una forte relazione che consenta di valutare, condividere ed assistere le prospettive di creazione di valore insite nei progetti dell'azienda.



Milano, Galleria Vittorio Emanuele

STRUTTURA DINAMICA DELLA CLIENTELA

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

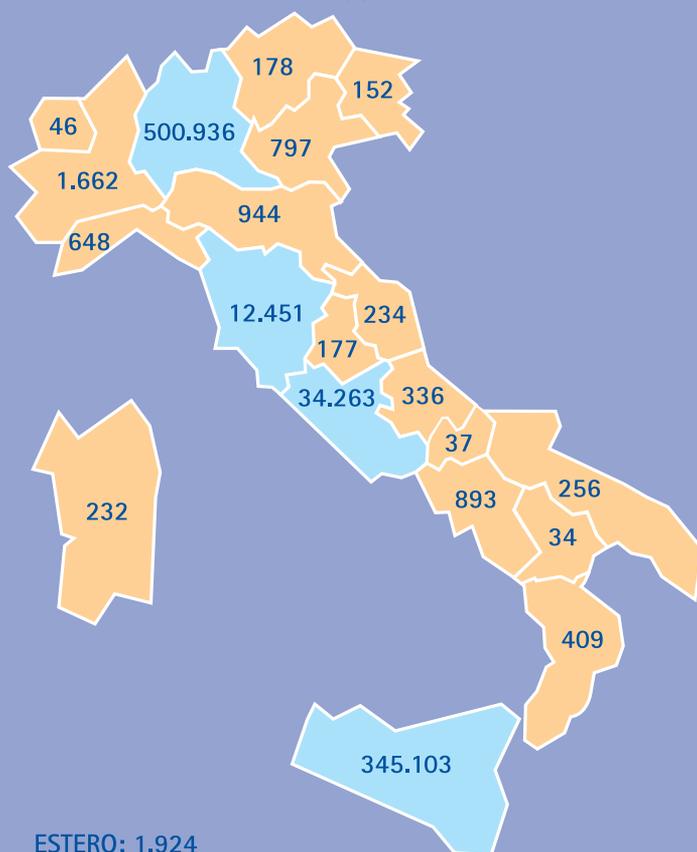
Gruppo Credito Valtellinese è in linea con il dato del 2002. All'interno delle diverse tipologie di rapporto tuttavia, si segnala un incremento del numero di conti

correnti, che ha raggiunto nel 2003 quasi 355 mila unità.

BANCA	TOTALE CONTI CORRENTI	TOTALE RAPPORTI*
Credito Valtellinese	115.342	306.849
Credito Artigiano	117.362	231.393
Credito Siciliano	115.216	331.587
Banca dell'Artigianato e dell'Industria	3.434	6.565
Cassa San Giacomo	-	18.820
Bancaperta	2.977	6.498
Totale	354.331	901.712

* 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.

Distribuzione Territoriale dei Rapporti



Dall'analisi della distribuzione territoriale dei rapporti attivi e passivi per provincia di residenza della Clientela si evidenzia il radicamento delle banche del Gruppo nei rispettivi territori di influenza a cominciare dalle regioni "storiche" di insediamento. Si nota tuttavia che il Gruppo ha assunto progressivamente negli anni una connotazione interregionale, frutto sia delle strategie di crescita perseguite che dell'adozione del modello multicanale, ed oggi intrattiene rapporti con Clienti che risiedono in ogni provincia del nostro Paese. In particolare, è abbastanza elevato il numero di clienti residenti nelle regioni più prossime alla Lombardia, soprattutto Piemonte (1.662), Emilia Romagna (944) e Veneto (797). Il 99% della clientela rimane comunque concentrato nelle quattro regioni presidiate attraverso la rete delle agenzie, ossia Lombardia (500.936 rapporti), Sicilia (345.103), Lazio (34.263) e Toscana (12.451).

L'INTERMEDIAZIONE CON LA CLIENTELA

La distribuzione geografica della clientela si rispecchia anche nei dati, aggregati per provincia, riguardanti la raccolta e gli impieghi. In particolare, la Lombardia e la Sicilia rappresentano le due realtà in cui il Gruppo ha instaurato un rapporto di collaborazione stretto e duraturo con le realtà economiche locali. A dimostrazione di questo, si consideri che il 76,1% degli impieghi si concentra in Lombardia ed il 17,5% si riferisce alla Sicilia, mentre nelle altre regioni di presenza degli sportelli la percentuale risulta inferiore (Lazio 3,4% e Toscana 3%). Discorso analogo vale per la raccolta, il cui 72,1% proviene dalla Lombardia, contro il 21,6% della Sicilia, il 5% del Lazio ed l'1,3% della Toscana.

RACCOLTA

L'ammontare del risparmio detenuto dalla Clientela del Gruppo sotto forma di conti correnti, depositi a risparmio, certificati di deposito, obbligazioni e pronti contro termine ammonta a fine esercizio 2003 a 8.699,8 milioni di euro in crescita del 10,7% su base annua.

Il risparmio finanziario della Clientela delle Banche del Gruppo è risultato pari a 9.426,3 milioni di euro, in aumento del 10,9% rispetto alla fine 2002. All'interno dell'aggregato, il risparmio amministrato, comparto nel quale affluiscono i valori mobiliari che la clientela affida in deposito alle Banche del Gruppo, ammonta a 4.648 milioni di euro, il risparmio gestito, calcolato come

IMPIEGHI E RACCOLTA PER LOCALIZZAZIONE DEGLI SPORTELLI

	Impieghi	Raccolta
Brescia	1,9%	1,2%
Caltanissetta	0,7%	1,2%
Catania	8,3%	9,5%
Como	10,2%	4,6%
Enna	0,2%	0,2%
Firenze	2,5%	1,0%
Lecco	7,4%	3,6%
Messina	1,6%	1,7%
Milano	31,0%	29,2%
Palermo	3,9%	6,7%
Prato	0,5%	0,3%
Ragusa	1,0%	0,4%
Roma	3,4%	5,0%
Siracusa	0,6%	0,7%
Sondrio	21,1%	30,4%
Trapani	1,2%	1,2%
Varese	4,6%	3,2%

somma delle gestioni patrimoniali e dei fondi comuni d'investimento, ha raggiunto i 3.912,1 milioni di euro e il risparmio assicurativo gli 866,2 milioni di euro.

Al 31 dicembre 2003 la raccolta globale del Gruppo Credito Valtellinese ha superato i 18.126 milioni di euro, registrando una crescita su base annua del 10,8%.



Foto Archivio Mosè Bartesaghi

IMPIEGHI

Gli impieghi verso Clientela hanno raggiunto a fine 2003 i 7.432,6 milioni di euro in crescita dell'11,5% rispetto a fine

esercizio 2002. Come rappresentato dalla tabella, ripartizione degli impieghi per tipologia di clientela, emerge che il 74,2% degli impieghi totali è stato destinato ai

settori produttivi per un controvalore di 5.512,8 milioni di euro.

RIPARTIZIONE DEGLI IMPIEGHI PER CATEGORIA DI CLIENTI

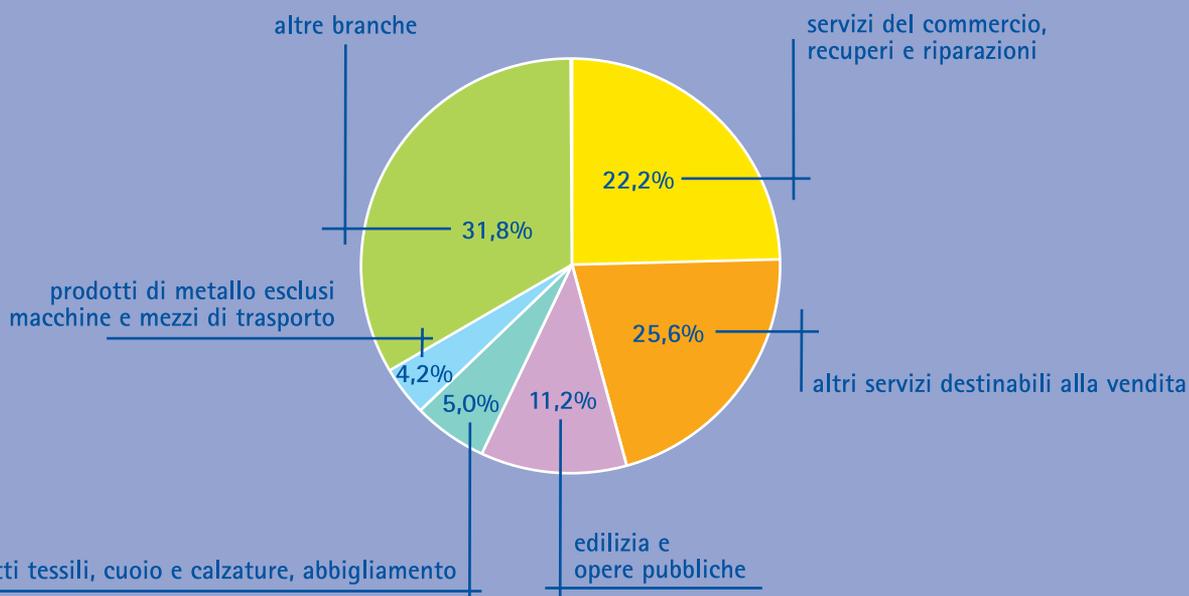
<i>(Importi in migliaia di euro)</i>	31/12/2003	Composizione
Stati	9.956	0,1%
Altri enti pubblici	33.888	0,5%
Società non finanziarie	4.996.617	67,2%
Società finanziarie	485.383	6,5%
Famiglie produttrici	516.166	7,0%
Altri operatori	1.390.577	18,7%
Totale	7.432.587	100%

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

La connotazione del portafoglio impieghi

conferma la caratteristica di "banca al dettaglio" tipica delle Banche del Gruppo. Anche nel 2003, particolare attenzione è stata dedicata allo sviluppo del rap-

porto con le imprese – specie quelle di medio-piccole dimensioni – al fine di accompagnarne la crescita.

Ripartizione degli impieghi per branche di attività dei settori produttivi

I CANALI INNOVATIVI

La logica multicanale perseguita dal Gruppo trova ampio riscontro nello sviluppo di modalità di interazione particolarmente evolute attraverso il canale Web. L'offerta di servizi innovativi via Internet, intrapresa già dal 1997, ha permesso di sviluppare

con tale modalità. Tra le altre informazioni riguardanti la strutturazione, la storia, le iniziative ed i prodotti e servizi offerti dal Gruppo, all'interno del sito Internet vengono evidenziate in modo esaustivo le modalità di fruizione dei servizi ivi eseguibili, grazie anche alla presenza di applicazioni

agevolandone l'immediatezza di ricezione, consultazione ed archiviazione.

Oltre a ciò, sono stati sviluppati altri siti come ad esempio www.puntointernet.com che consente un accesso alla Rete per quanti intendono disporre di servizi informativi di varia natura, in particolare legati al tempo libero.

Nell'ambito dello sviluppo della relazione tra banca e cliente, sia esso esercente o consumatore, si colloca @pertacity, il portale di commercio elettronico del Gruppo, un'area di fiducia in cui i clienti sono in grado di effettuare acquisti con un notevole grado di sicurezza. Nella filosofia del

Gruppo l'e-commerce, così come l'e-banking, rappresenta un simbolo della vicinanza della banca alla realtà territoriale e un'ulteriore opportunità a disposizione dei clienti.

La clientela ospitata sul portale ha raggiunto a fine anno le 900 presenze, 87 delle quali consentono l'acquisto on-line di prodotti e servizi, mentre la sezione no-profit ospita 135 siti. Nel 2003 i servizi di pagamento elettronico erogati dal Gruppo hanno permesso la conclusione di 28.000 operazioni di acquisto, in crescita del 50% rispetto al precedente anno.



Il sito Internet del Gruppo bancario Credito Valtellinese

competenze professionali elevate in tale ambito, rispecchiate fedelmente dalla dinamica degli utenti di tali funzionalità che hanno raggiunto, alla fine dell'esercizio 2003, le 150 mila unità (+26%). Le transazioni effettuate tramite il canale Internet nell'anno sono state 1.223.173 (+41%), per un importo di 3.595 milioni di euro (+27%).

Significativa è anche l'attività degli Enti pubblici: sul canale elettronico sono attivi 107 Enti che hanno trasmesso 270.000 disposizioni nel corso del 2003.

Di pari passo con la qualità dell'operatività assicurata dal canale Web, è cresciuto anche il contenuto informativo veicolato

dimostrative a supporto dell'utente nella fase di apprendimento delle modalità di utilizzo dell'interattività on-line.

Complessivamente, il sito Internet del Gruppo ha totalizzato, nel 2003, 1.128.000 visitatori e 50,9 milioni di pagine scaricate (corrispondenti ad una media giornaliera di 139.400 pagine).

Tramite le più recenti innovazioni dei servizi via Internet, sono state accresciute le modalità di interazione diretta con il cliente grazie all'implementazione di una funzione che permette di visualizzare in formato elettronico tutte le comunicazioni ricevute dalla propria banca di riferimento, in merito ai rapporti con essa intrattenuti,

CALL CENTER

A livello di ambiente web, la bidirezionalità della comunicazione e l'interattività con il cliente sono garantiti dalla disponibilità di una serie di strumenti con cui la clientela può rivolgersi alla banca: il call center gratuito, indirizzi e-mail dedicati all'operatività on line ed agli altri

servizi del Gruppo, nonché un questionario relativo alla demo delle funzionalità disponibili via Internet.

Per quanto riguarda il canale telefonico, nel 2003 sono state registrate 25.729 chiamate (+32%) gestite su due livelli da un Call Center esternalizzato e da un servizio interno. In seguito ad un costan-

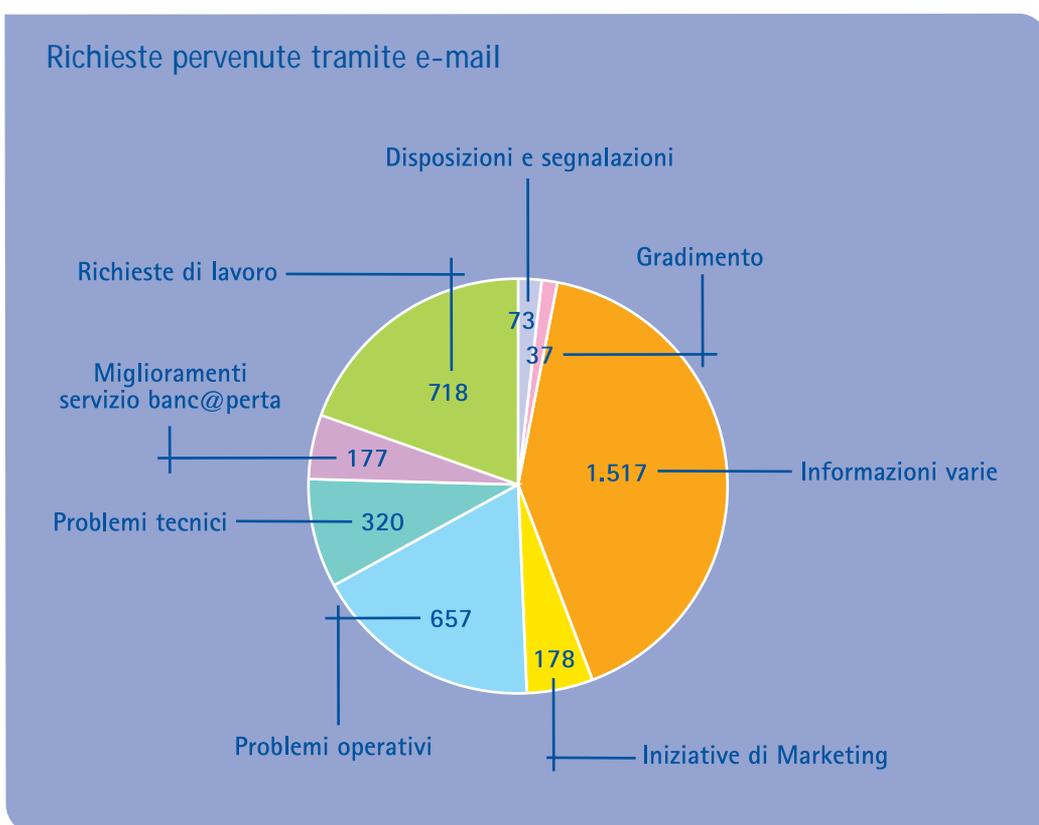
te monitoraggio del livello di servizio, sono stati apportati tangibili miglioramenti che hanno permesso una risoluzione al primo livello di 24.347 problematiche, mentre soltanto 1.444 sono state inoltrate al secondo livello.

I NUMERI DEL CALL CENTER

	2003	2002
Persone	16	15
Telefonate gestite	25.729	19.464
E-mail gestite	3.677	3.291
Livello di efficienza:		
Numero chiamate prese/chiamate entranti	95%	95%

Le richieste pervenute tramite il canale e-mail, da Clienti o da altri utenti, sono state 3.677 (in crescita del 12% rispetto al 2002). Vengono di seguito riportate le tipologie di segnalazione.

Quale risultato di tale livello di collaborazione instaurato con la clientela da parte del Gruppo Credito Valtellinese, il servizio banc@perta si è arricchito di una serie di nuove funzionalità sviluppate sulla base delle segnalazioni ricevute dalla clientela.



LA COMUNICAZIONE CON LA CLIENTELA

La comunicazione nei confronti della clientela riveste un ruolo fondamentale nella strategia del rapporto, al fine di instaurare profonde relazioni di collaborazione con tutti coloro che traggono beneficio dall'attività caratteristica svolta dalla banca.

Garantire un costante aggiornamento della propria clientela sulle evoluzioni delle iniziative intraprese, sulle offerte a maggior valore aggiunto predisposte, nonché sulle attività a contenuto sociale, artistico e ricreativo, costituisce lo scopo principale dell'intera impostazione comunicazionale del Gruppo Credito Valtellinese. In tale contesto di riferimento, l'esercizio 2003 ha visto la nascita di un importante strumento di interazione con la clientela: la rivista trimestrale "Pleia-

di", che si propone come momento di informazione ed approfondimento sulla vita aziendale del Gruppo Credito Valtellinese.

La pubblicazione pone particolare attenzione all'illustrazione delle novità relative a prodotti e servizi, presenta una completa rassegna delle principali manifestazioni culturali, artistiche e sportive promosse dal Gruppo, comprendendo inoltre rubriche di approfondimento su temi specifici relativi al mondo dell'economia e della finanza.

Altre sezioni della rivista contemplano interviste, pagine dedicate alla conoscenza ed alla promozione del territorio, oltre ad uno spazio rilevante dedicato ai soci, evoluzione della newsletter che forniva un rendiconto dettagliato dei principali avvenimenti gestionali.

L'attività pubblicitaria e promozionale

caratteristica è proseguita durante l'esercizio 2003 con l'ulteriore sviluppo del rapporto di collaborazione con la stampa nazionale e locale, nonché con il rinnovo della consolidata trasmissione televisiva "Notizie dal Gruppo Credito Valtellinese", trasmessa con frequenza quindicinale su tre emittenti locali.

E' proseguito anche il progressivo ammodernamento degli ambienti e degli spazi di insediamento delle dipendenze del Gruppo, in una logica volta ad incrementare il contenuto di semplificazione ed ottimizzazione delle funzioni disponibili veicolato attraverso gli spazi fisici.

I NUOVI STRUMENTI DI CONSULENZA

Nel corso del 2003 è stato lanciato un importante progetto per la realizzazione di una nuova procedura, la W-PEM (Pratica Elettronica di Marketing), che guide-



Un momento della trasmissione "Notizie dal Gruppo Credito Valtellinese"

rà l'innovativo modello di consulenza del Gruppo.

La procedura, realizzata in formato modulare su tecnologia Internet, supporterà l'attività dei consulenti delle Banche del Gruppo nella risposta, sempre più efficace, ai variegati bisogni finanziari della clientela.

E' stato rilasciato il nuovo listino elettronico dei prodotti W-ICI (Informazione Calcolo Installazione) che permette ai nostri consulenti di visualizzare le caratteristiche di ciascun prodotto, le informazioni necessarie per poterlo erogare, comprese le utili simulazioni di calcolo. Il tutto in linea con le recenti regole della trasparenza e nel continuo sforzo di migliorare la capacità di rispondere ai bisogni finanziari della clientela.

TUTELA DELLA PRIVACY

In linea con la normativa vigente e con la tradizionale attenzione riservata a tutti gli stakeholder nel fornire un servizio puntuale ed efficace, le banche e le società del Gruppo rispettano con il loro operato quanto previsto dalla Legge 675/96 relativa alla tutela della sicurezza e della riservatezza dei dati sensibili.

La raccolta dei dati, rivolta alle finalità strettamente connesse alla gestione dei rapporti ed alle attività proprie degli istituti di credito, avviene all'interno degli obblighi di legge tramite la compilazione di appositi modelli che forniscono ai clienti l'informativa necessaria.

La privacy è tutelata pienamente anche per quanto riguarda i clienti che si recano fisicamente all'interno delle filiali del Gruppo, tramite opportune modalità di organizzazione per regolamentare le code agli sportelli preservando la riservatezza di ogni operazione effettuata.

Adempimenti relativi alla privacy riguardano anche la gestione della sicurezza tramite l'invio delle necessarie comunicazioni al garante per quanto concerne la videosorveglianza ed il posizionamento, in alcune dipendenze, di impianti per la rilevazione delle impronte, per prevenire rischi di rapine.

Per quanto riguarda la tutela della privacy e della sicurezza per le operazioni bancarie via Internet, il sistema di sicurezza di banc@perta è basato su due chiavi di numeri primi con sistema SSL 3.0 a 128 bit, mentre il server centrale del Gruppo Credito Valtellinese è certificato da VERISIGN, azienda leader nella certificazione digitale.

L'autenticazione dell'utente avviene tramite una password (formata da combinazioni alfanumeriche con un minimo di 6 ed un massimo di 20 caratteri) che il cliente può modificare in qualsiasi momento utilizzando un'apposita funzione; a tale scopo, la banca raccomanda sempre di cambiare periodicamente la password per garantire un livello di sicurezza ancora maggiore.

Ulteriori precauzioni attuate per impedire l'accesso ai database contenenti i dati "sensibili", consistono nell'aggiornamento costante di antivirus e firewall, nella vigilanza ai locali che custodiscono i database e nel sistema di autorizzazione per l'accesso ai locali in cui sono custoditi i database.

CUSTOMER SATISFACTION

Il Gruppo Credito Valtellinese, da sempre attento alla cura del rapporto con il cliente, opera da tempo in regime di Qualità (ISO 9001:2000) che prevede, sul tema della soddisfazione della clientela, apposite rilevazioni e monitoraggi siste-

matici e continui.

Nel 2003 è stata intrapresa un'indagine completa, integrata ed oggettiva delle diverse realtà operative del portafoglio retail, con particolare attenzione ai segmenti Affluent e Small Business.

La ricerca, condotta per Credito Valtellinese, Credito Artigiano e Credito Siciliano, aveva come obiettivi:

- definire gli indicatori di soddisfazione e la costruzione dell'indice di Customer Satisfaction;
- definire le aree di soddisfazione / insoddisfazione dei clienti verso le singole Banche del Gruppo e l'importanza dei parametri verso i principali livelli di servizio offerti, secondo i criteri di valutazione adottati dai clienti Retail;
- fornire il posizionamento competitivo della Banca verso i concorrenti rispetto ai parametri di soddisfazione/insoddisfazione percepiti dalla clientela;
- ricercare i fattori prevalenti di fidelizzazione del cliente per il prosieguo del rapporto di collaborazione con il Gruppo.

I risultati emersi dall'indagine hanno evidenziato un grado di soddisfazione elevato nei confronti delle Banche del Gruppo. La credibilità del dato riguardante la soddisfazione e la fiducia accordata è rafforzata dall'elevato numero di persone (oltre il 95%) che, in risposta ad una specifica richiesta contenuta nell'intervista, consiglierebbero le Banche del Gruppo ad altri soggetti interessati.

MARKETING DEVELOPMENT

Il Gruppo Credito Valtellinese mira, alla creazione ed al mantenimento di rapporti privilegiati che soddisfino le aspirazioni della clientela attraverso una rigorosa applicazione di quelle che sono le tecni-

che e gli strumenti del marketing.

La banca si pone quindi nell'ottica di sistema aperto, capace di interagire profittevolmente con l'ambiente che la circonda, consapevole che le capacità di successo sono commisurate al grado di coerenza che riesce a mantenere con il proprio mercato di riferimento.

Tale orientamento, focalizzato sulla soddisfazione dei bisogni della clientela tramite offerte appositamente predisposte, abbraccia un orizzonte temporale di lungo periodo, consentendo di sviluppare un

vantaggio competitivo nelle relazioni di clientela.

In un ambiente competitivo e mutevole, il ruolo del marketing è dunque quello di orientare l'attività del Gruppo verso soluzioni in grado di offrire potenzialità di crescita e di redditività, identificando la combinazione ottimale prodotto/mercato coerente con le aspettative della clientela.

Il legame fra bisogno e prodotto parte sempre da una preventiva analisi e selezione delle principali esigenze presso i

diversi segmenti di clientela: family, affluent, private e small business.

I latenti bisogni di protezione e di copertura dai rischi alle cose ed alle persone, sempre più manifesti nella società odierna, hanno determinato lo sviluppo progressivo del settore bancassicurazione. Coerentemente con l'ottica di provvedere integralmente al soddisfacimento dei bisogni assicurativi della propria clientela, il Gruppo ha potenziato l'offerta nel "ramo danni". Attraverso il modello organizzativo adottato e sfruttando l'esperienza della partecipata Global Assicurazioni, il Gruppo Credito Valtellinese mette in opera un'accurata selezione dei fornitori di protezioni assicurative ad hoc, ricercando le più opportune soluzioni (risposta-prodotto) su ciascuna area di bisogno (domanda-esigenza) della clientela servita.

A fronte di una preventiva individuazione dei principali bisogni della clientela nella sfera attinente alla protezione dei propri beni, sono stati realizzati prodotti specifici nell'ambito delle coperture infortuni, temporanea caso morte, abitazione, incendio, furto e responsabilità civile.

Seguendo tale impostazione, il Gruppo intende agevolare la clientela nell'identificazione dei propri bisogni, predisponendo soluzioni che possano dimensionare il livello di copertura ottimale.

Il Gruppo Credito Valtellinese si è sempre contraddistinto per lo spiccato orientamento verso l'utilizzo della tecnologia a supporto dei servizi bancari. La costante evoluzione dei sistemi di pagamento a disposizione della clientela ha ampliato la gamma degli strumenti offerti nel panorama bancario. In tale contesto il Gruppo, primo in Italia ad aver offerto la carta prepagata *cart@perta* ricaricabile via

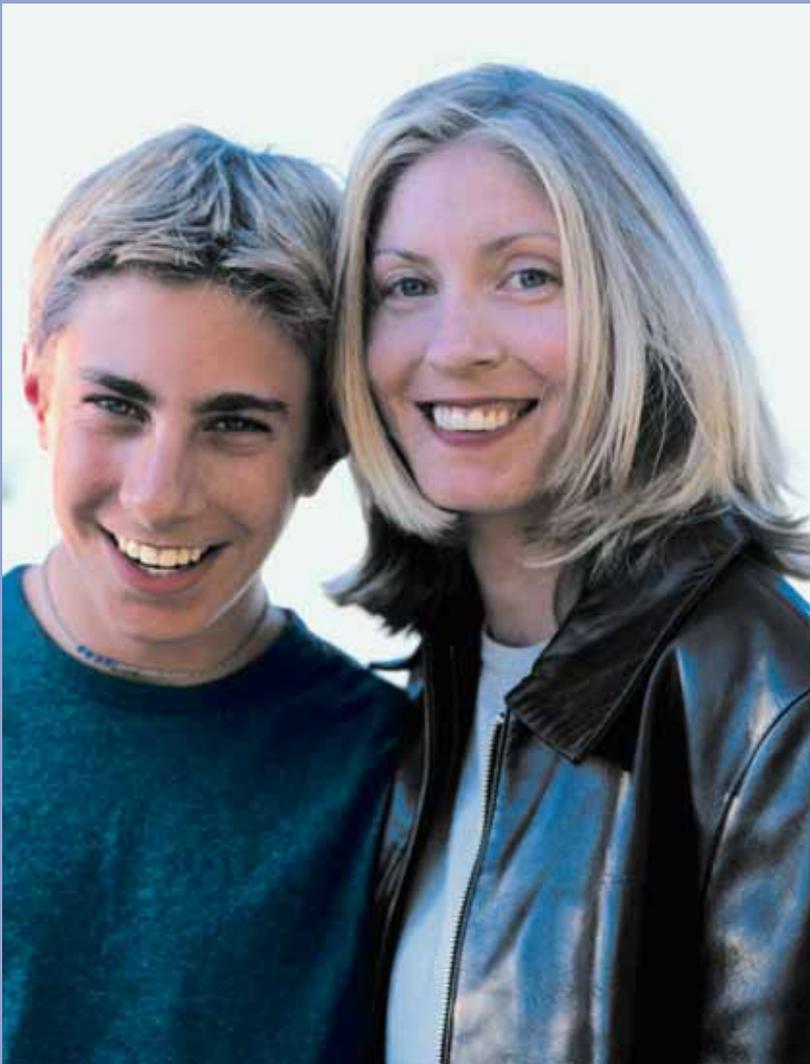


Immagine della campagna pubblicitaria "Cart@perta teen"

Internet, ha sviluppato nel corso del 2003 nuove e più dettagliate formule di utilizzo di tale strumento, studiate specificamente per i molteplici profili di clientela alle quali si rivolge. Quale risultato di tale implementazione, sono state rilasciate nuove funzionalità di utilizzo e di gestione della carta, nonché altre versioni, quali *cart@perteen*, destinate a determinati target di clientela.

Oltre al costante riferimento all'evoluzione della propria clientela, l'attività del Gruppo procede di pari passo con il manifestarsi di avvenimenti economico-finanziari, sociali e culturali, che ne determinano le strategie perseguite e le singole azioni intraprese.

Nell'ottica di un miglioramento delle relazioni tra il sistema bancario, la clientela e l'opinione pubblica, il Gruppo ha aderito al progetto PattiChiari promosso dall'ABI, di cui viene dato cenno in seguito. In rispondenza a tale progetto, promosso per improntare i rapporti tra banca e clientela ai valori della *chiarezza*, della *comprensibilità* e della *trasparenza*, è stato realizzato il prodotto Conto Armonia, il conto corrente studiato per adattarsi ai molteplici profili della clientela, offrendo soluzioni ottimali per ogni profilo di utilizzo scelto.

In linea con le indicazioni dell'ABI, inoltre, il Gruppo ha accresciuto ulteriormente gli spazi e gli strumenti di comunicazione esterna attraverso l'avvio dell'iniziativa editoriale "Pleiadi", un'innovativa rivista trimestrale nata come momento di informazione ed approfondimento della vita aziendale.

CORRETTEZZA, TRASPARENZA E QUALITÀ

Il 1° ottobre 2003 sono entrate in vigore

le nuove norme riguardo la disciplina della trasparenza sulle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, al fine di rendere noti ai clienti gli elementi essenziali di tutti i rapporti da essi intrattenuti con la banca. In particolare, sono regolamentate la pubblicità delle condizioni dei servizi offerti, l'informativa precontrattuale e contrattuale e le comunicazioni alla clientela.

Un'importante innovazione è stata introdotta nell'ambito dei "fogli informativi", per mezzo dei quali ai clienti viene fornita (relativamente a ciascun prodotto o servizio offerto), in aggiunta ad una dettagliata descrizione delle condizioni economiche applicate, anche un sunto delle caratteristiche, dei rischi tipici e delle principali clausole contrattuali del prodotto.

Le Banche del Gruppo hanno adempiuto a quanto prescritto dalla normativa in modo tale da fornire alla clientela un servizio trasparente, immediato ed efficiente.

Il Gruppo Credito Valtellinese, infatti, ha sempre ritenuto fondamentale gli aspetti di trasparenza e di correttezza nelle relazioni di clientela, attraverso innanzitutto un impegno nell'attività quotidiana e, in secondo luogo, nella partecipazione e condivisione di iniziative di sistema orientate in questo senso.

In quest'ottica si riconduce l'adesione e la diretta partecipazione nella realizzazione del progetto "Patti Chiari", promosso dall'Associazione Bancaria Italiana, al fine di attuare una profonda revisione del sistema di rapporti tra banca e società nelle sue diverse componenti (consumatori, imprese, opinion leader, mezzi d'informazione).

L'iniziativa, avviata da ABI nel 2002, riguarda le aree del credito, del risparmio e dei servizi e, attraverso una serie di azioni specifiche, si prefigge l'obiettivo di offrire alla clientela bancaria un servizio caratterizzato in misura sempre crescente da efficienza, trasparenza, correttezza e comprensibilità.

Dal mese di ottobre 2003, "PattiChiari" è entrato nella sua fase operativa, attraverso una serie di iniziative.

Ad ottobre ha preso avvio il servizio Faro (Funzionamento Atm Rilevato Online) che consente al cliente di ricevere via telefonino o via Internet informazioni sullo sportello automatico più facile da raggiungere, in qualunque luogo egli si trovi.



A novembre è stato pubblicato un elenco di obbligazioni a basso rischio-rendimento per orientare il risparmiatore privo di esperienza finanziaria nell'investimento in titoli, con il fine ultimo di rendere i risparmiatori pienamente consapevoli circa i rischi associati agli investimenti finanziari, attraverso informazioni chiare e di facile comprensione.

A dicembre, le banche aderenti a Patti Chiari hanno pubblicizzato i criteri di valutazione della capacità di credito, al fine di rendere noto il modello generalmente utilizzato per valutare i prestiti.

Tutte le iniziative elencate, che avranno un seguito nel corso del 2004, sono state pubblicizzate nelle dipendenze delle ban-

che del Gruppo e sul sito Internet con precisi rimandi al portale ufficiale di Patti Chiari, che contiene tutte le informazioni relative a ciascuna iniziativa.

Con il supporto dell'ABI sono state realizzate anche una serie di iniziative formative tramite risorse appositamente dedicate, in modo da coinvolgere ed accomunare tutti i Dipendenti nella ricerca di un servizio sempre più rivolto alla soddisfazione completa della clientela.

RECLAMI CLIENTI

Nel quadro delle iniziative volte a migliorare il grado di informazione ed il livello di tutela della clientela nei rapporti intrattenuti con le banche, il Gruppo ha aderito al *"Regolamento dell'Ufficio reclami e l'Ombudsman bancario"* promosso dall'Associazione Bancaria Italiana.

In conseguenza a ciò, è stato attribuito al Servizio Qualità di Deltas il compito di costituire il punto di riferimento per le

problematiche inerenti ai reclami della clientela, valutandone la tematica e suggerendo opportune rettifiche operative.

Nel 2003, pur in presenza di un contesto operativo in continua evoluzione, il numero di reclami è sensibilmente diminuito, come dimostra il grafico sotto riportato.

RADAR

Dal 1° ottobre 2003 l'applicativo informatico Radar (acronimo di Rilevazione automatica delle anomalie ricorrenti), attivato nel 1994 allo scopo di raccogliere sistematicamente tutte le segnalazioni degli operatori e della clientela finalizzate al miglioramento di processi, prodotti e servizi, è stato sostituito dalla nuova versione realizzata in ambiente Web e denominata WRADAR.

La nuova applicazione raggiunge tutte le società del Gruppo, consente maggiore flessibilità di gestione ed un grado più elevato di immediatezza e semplicità di

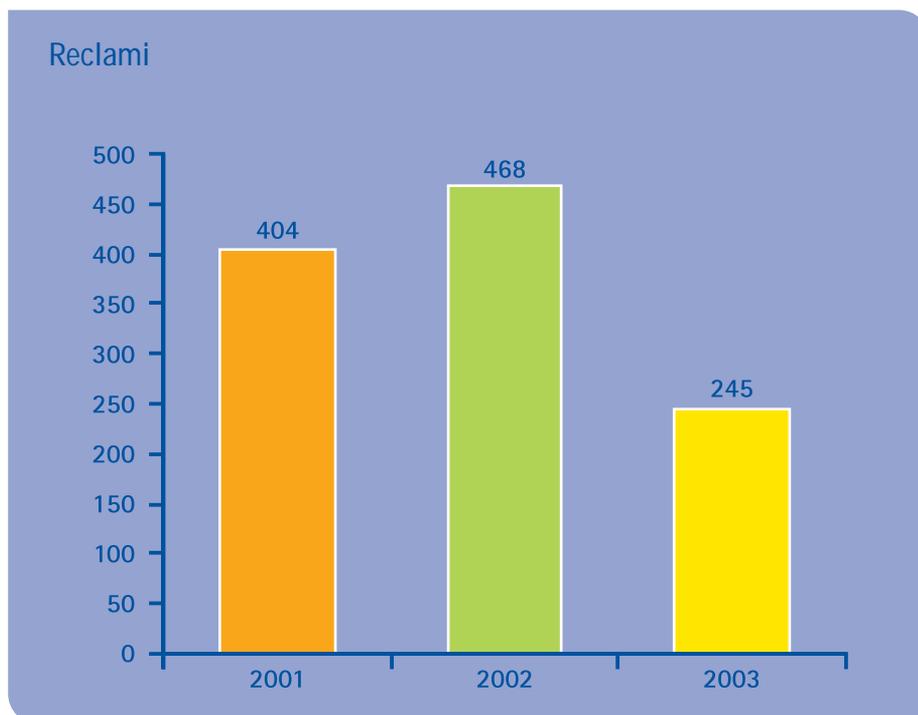
utilizzo, oltre a maggiori spazi a disposizione per l'inserimento di commenti e suggerimenti.

A testimonianza del miglioramento del servizio e dell'apprezzamento della funzionalità, durante l'anno sono pervenute 320 segnalazioni (contro le 215 del 2002) che hanno riguardato:

- le Risorse Umane (risorse assegnate, formazione, ferie, lavoro straordinario), per un totale di 13 (4,1%);
- la Normativa (di tipo fiscale, circolari, ordini di servizio, regolamenti, nuove procedure), per un totale di 42 (13,1%);
- gli Strumenti (hardware, software, procedure, reti telematiche), per un totale di 259 (80,9%);
- l'Ambiente (immobili, impianti, arredi, manutenzioni, sicurezza, trasporto dei valori, servizio di posta), per un totale di 6 (1,9%).

I suggerimenti pervenuti e le segnalazioni degli errori, hanno consentito la risoluzione di diversi inconvenienti ed il miglioramento di determinati assetti procedurali.

A tale riguardo, è particolarmente rilevante che il numero delle segnalazioni provenienti dall'interno abbia superato il numero dei reclami ricevuti dalla clientela. Il contributo determinante offerto dai collaboratori nel miglioramento di processi, prodotti e servizi ha favorito l'innalzamento del livello di soddisfazione dei clienti, in linea con quanto raccomandato dalle norme internazionali ISO 9001:2000 che costituiscono il quadro di riferimento per le certificazioni di qualità.



Le Risorse Umane

Il successo del Gruppo Credito Valtellinese è dovuto in larga misura alla qualità delle Risorse Umane. I processi di ristrutturazione e razionalizzazione attuati e in corso hanno come obiettivo il recupero di redditività e l'aumento della capacità di affrontare il rapporto con il mercato.

un'azienda di servizi che, operando su più canali e con un crescente numero di prodotti, deve fare del fattore umano la fonte del proprio vantaggio competitivo.

La strategia del Gruppo è orientata alla continua valorizzazione del Capitale Umano, ed i risultati rispecchiano chiara-

modello di gestione delle Risorse Umane basato sulla competenza e sulla responsabilità, non mortificando nel contempo lo spirito di corpo, le qualità umane delle persone, la fiducia nella leadership e nel management. Sono questi i fattori che accrescendo il valore del Capitale Umano permettendo al Gruppo di affrontare con fiducia le sfide e realizzare il necessario e desiderato sviluppo.

LA POLITICA DELLE ASSUNZIONI

Nel corso del 2003, l'attività di selezione e valutazione indirizzata verso il mercato del lavoro esterno ha coinvolto 490 persone, di cui oltre un terzo è stato assunto. Delle 490 persone selezionate per l'assunzione, 115 erano "professional" mentre 375 erano alla prima esperienza lavorativa. Di questi ultimi, oltre il 60% (circa 220 persone) erano laureati, prevalentemente in materie economiche.

Il numero di curricula pervenuti è stato pari a oltre 11.000, in linea con il dato dello scorso esercizio.

L'attività di assunzione per il 2003 ha visto l'entrata nel Gruppo di 174 persone che risultano essere per il 72% (125 risorse) persone alla prima esperienza di lavoro, mentre il restante 28% (49 persone) "professional". Sono stati sottoscritti contratti a tempo indeterminato nel 40,8% dei casi, contratti di formazione e lavoro al 35,1% e contratti a tempo determinato al restante 24,1%.



Filiale di Merate

In tale contesto, le Risorse Umane sono protagoniste e promotrici del cambiamento. Un cambiamento che non è un tantum, bensì un dato strutturale e permanente della vita delle aziende e dell'ambiente che le circonda.

Per mantenere sempre alto il livello di flessibilità e innovazione del nostro Gruppo, è necessario che il cambiamento, che è già presente nel DNA delle Risorse Umane, si espanda nella cultura dei soci, dei clienti e del territorio in cui si opera.

D'altronde, il ruolo sociale dell'impresa è stato esaltato fin dalla fondazione del Credito Valtellinese e delle altre Società del Gruppo; pertanto, la simbiosi culturale tra Capitale Umano dell'azienda e ambiente è un plus competitivo ed una garanzia per lo sviluppo futuro.

E non potrebbe essere diversamente per

mente lo sforzo che si sta producendo nel rinnovamento dei sistemi gestionali.

Un buon sistema di relazioni sindacali che consente di prevenire e regolare i conflitti, un costante reclutamento di risorse "eccellenti", una riduzione dei livelli gerarchici, una maggior condivisione delle informazioni, lo sviluppo di un sistema incentivante e premiante, impegnano le Risorse e il Gruppo a crescere assieme.

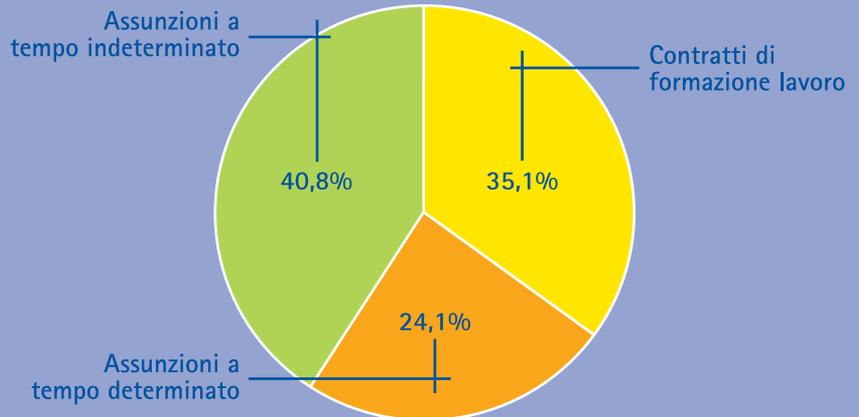
Da tempo, si è passati da una cultura dell'adempimento e della diligenza ad un

ATTIVITÀ DI SELEZIONE: I NUMERI

	2003	2002	2001
Numero di Curricula	11.105	11.575	10.948
Numero di Colloqui	490	561	1.225
Totale Assunzioni	174	152	233

Anche nel 2003 si registra un'ampia attività condotta dalla Direzione del Personale di Gruppo di analisi, verifica e valorizzazione delle Risorse già presenti nel Gruppo attraverso una riqualificazione condotta con processi di selezione e di mobilità interna. Nel corso dell'anno è proseguito il progetto di verifica dell'efficacia del processo di inserimento (c.d. "Follow-up"), che ha coinvolto oltre 100 colleghi assunti nel corso del 2001.

Assunzioni



COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Il percorso di crescita del Gruppo Credito Valtellinese, attraverso l'ingresso di nuove banche, ha portato ad un incremento quantitativo delle Risorse interne, derivante sia dall'aggregazione di nuove

realità che dall'assunzione di nuove Risorse necessarie a supportare l'operatività aziendale.

Nel corso del 2003 l'incremento registrato, pari a circa il 2%, è dovuto esclusivamente all'assunzione di nuove Risorse in

quanto non si sono avute operazioni straordinarie di inserimento di nuove realtà nel Gruppo. Di seguito vengono riportati i dati riguardanti il numero dei dipendenti nell'ultimo triennio.

COMPOSIZIONE DELLE RISORSE UMANE DEL GRUPPO

	2003	2002	2001
Dipendenti	3000	2951	2818
Non dipendenti*	29	57	57

* Lavoratori interinali e i lavoratori con contratto di collaborazione coordinata e continuativa



Filiale di Segrate

Negli scorsi esercizi si erano rilevati incrementi consistenti a seguito dell'ingresso nel Gruppo della Banca Regionale Sant'Angelo e della controllata Leasinggroup Sicilia (2001), oggi Credito Siciliano, e di Rileno (2002).

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

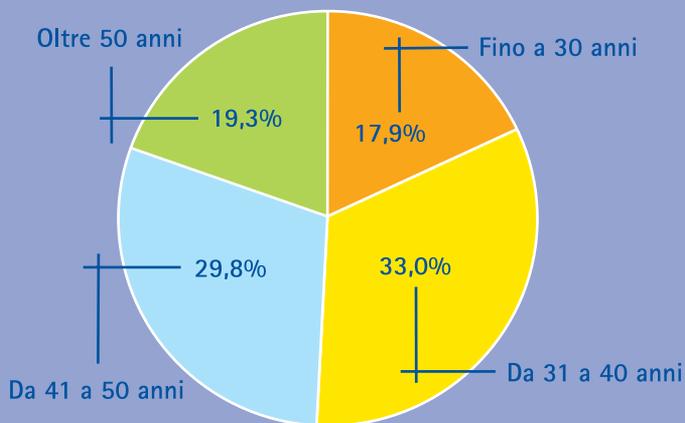
- la significativa incidenza del personale femminile (circa 26%);
- la giovane età anagrafica delle risorse, dato che oltre il 52% del personale ha età inferiore ai 40 anni. La fascia di età più numerosa risulta quella che va dai 31 ai 40 anni (32,9% del totale);

- dall'analisi dell'età distinta per sesso emerge che quasi il 70% delle donne ha età inferiore ai 40 anni mentre solo il 44% degli uomini appartiene a questa categoria. Il dato testi-

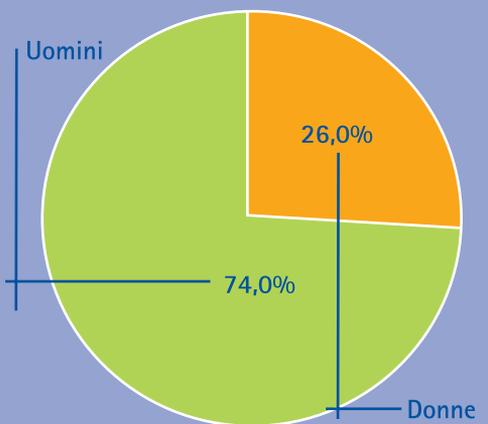
monia come l'inserimento delle donne sia aumentato notevolmente nell'ultimo decennio: basti pensare che nel 1995 il personale femminile rappresentava solo il 20% del totale;

- l'anzianità di servizio relativamente bassa (oltre il 40% dei dipendenti lavora all'interno del Gruppo da meno di 10 anni).

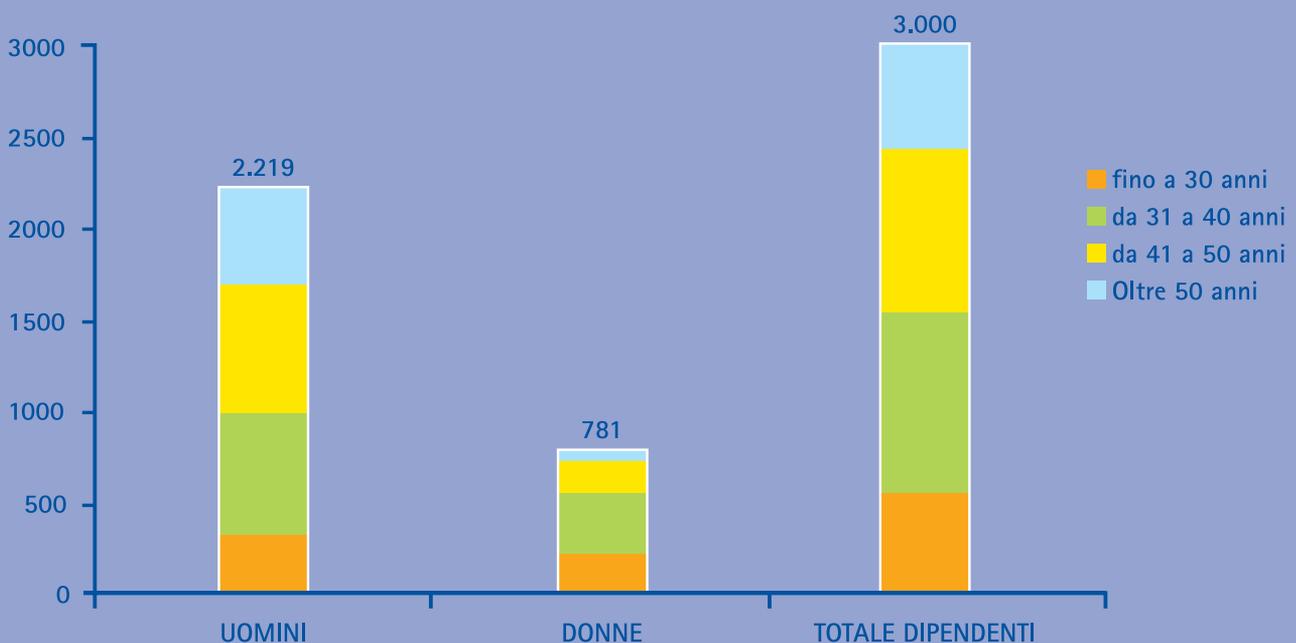
Composizione per fasce d'età



Composizione per sesso



Ripartizione per sesso e fasce d'età



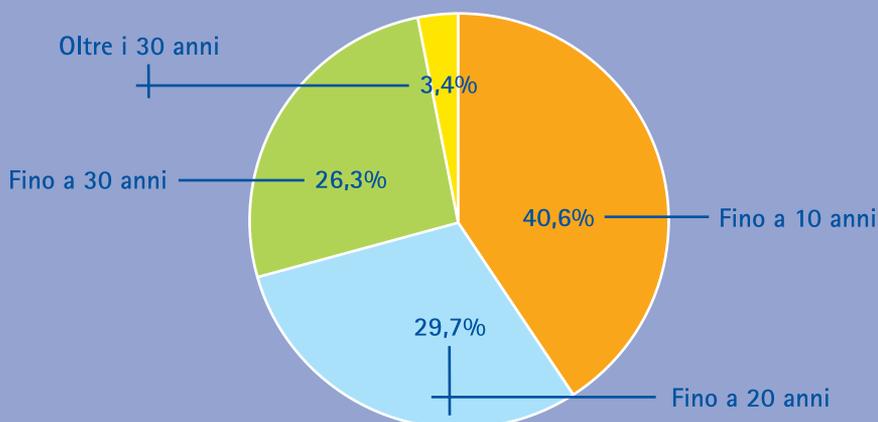
ETÀ MEDIA ED ANZIANITÀ MEDIA DI SERVIZIO PER CATEGORIA

	Età media		Anzianità media	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	51	-	19	-
Quadri Direttivi	47	43	19	18
Impiegati	39	36	12	10
Altre risorse	47	44	16	9
Media	42	36	15	11
Media del Gruppo	41		13	



Dalla suddivisione per età del personale del Gruppo emerge che l'età media è di poco superiore ai 41 anni; inoltre, le donne risultano di circa 6 anni mediamente più giovani degli uomini (36 anni contro 42 anni). Dalla suddivisione per anzianità media si evidenzia che è pari a poco di più di 13 anni. Anche in questo caso le donne risultano avere un'anzianità media di servizio di 4 anni inferiore rispetto agli uomini. Dall'analisi effettuata sui dati relativi al personale, disaggregato per età e per anzianità di servizio, si evidenzia come in media il personale femminile raggiunga il livello di quadro direttivo in età e con un'anzianità di servizio più basse rispetto al personale maschile.

Composizione per anzianità di servizio



Sulla rete di vendita operano 2.034 persone (pari al 67,8% del totale), mentre negli uffici di Sede Centrale e presso le società strumentali operano 966 addetti (pari al 32,2%).

SUDDIVISIONE PER AREA DI ATTIVITÀ

	Rete di vendita		Uffici di Sede Centrale	
Laurea	580	28,5%	356	36,8%
Diploma	1.284	63,1%	533	55,2%
Licenza Media	162	8,0%	72	7,5%
Licenza Elementare	8	0,4%	5	0,5%
Totale	2.034	67,8%	966	32,2%

Dall'analisi del personale per titolo di studio emerge che nel Gruppo vi è una forte presenza (oltre il 31%) di laureati, prevalentemente in discipline economiche e

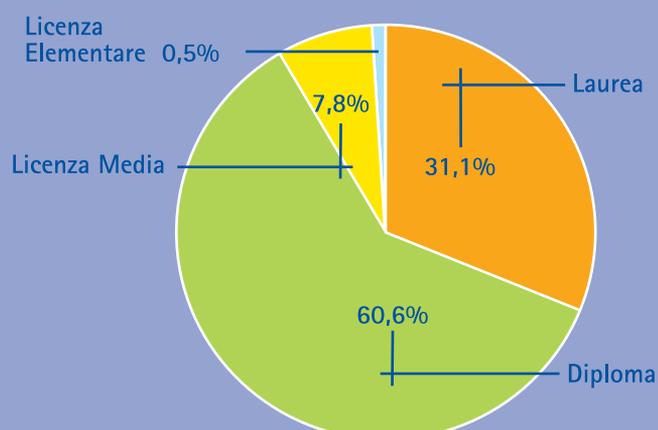
giuridiche. Nel 1995 i laureati rappresentavano solo il 17% del totale. Tale composizione risponde ai mutamenti strutturali intervenuti nel mondo creditizio che con-

fermano l'esigenza di risorse sempre più qualificate. In particolare, è rilevante la percentuale del personale laureato nella categoria Dirigenti (oltre il 55%).

TILOLO DI STUDIO DEI DIPENDENTI

	Dirigenti		Quadri direttivi		Aree Professionale				Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Impiegati		Altri		
					Uomini	Donne	Uomini	Donne	
Laurea	24	-	253	23	385	251	-	-	936
Diploma	19	-	551	52	788	404	3	-	1.817
Licenza Media	-	-	27	6	142	44	14	-	233
Licenza Elementare	-	-	-	-	10	-	3	1	14
Totale	43	-	831	81	1.325	699	20	1	3.000

Ripartizione del personale per titolo di studio



Distribuzione delle risorse umane per regione di residenza



Milano, il Duomo



Firenze, il Duomo



Roma, Via della Conciliazione

Analizzando la distribuzione delle Risorse Umane per regione di appartenenza, emerge che il 63% della forza lavoro risiede in Lombardia, dove sono insediate il Credito Valtellinese e la gran parte delle filiali del Credito Artigiano, oltre alle strutture di governo che svolgono servizi di supporto alle banche territoriali del Gruppo. Il 31% della forza lavoro risiede in Sicilia dove opera il Credito Siciliano, il 5% in Toscana e nel Lazio dove opera il Credito Artigiano mentre solo l'1%, pari a 33 persone, risiede in regioni diverse da quelle di insediamento delle banche del Gruppo.

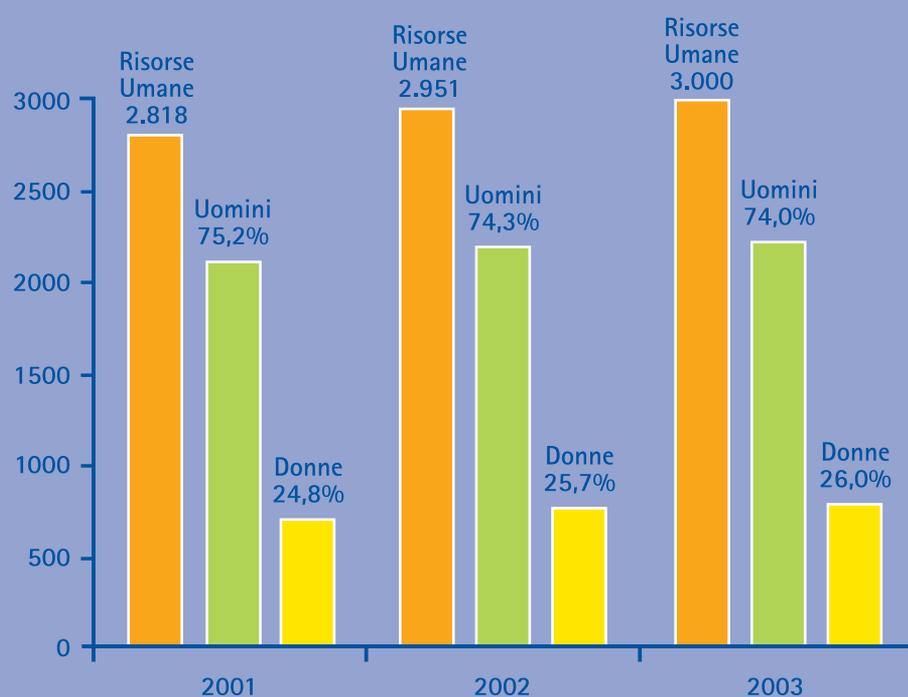
Particolarmente rappresentative sono le province di Sondrio (23,7%) con 711 dipendenti, Milano (24,9%) con 746 dipendenti, Catania (14,9%) con 448 dipendenti e Palermo (7,3%) con 219 dipendenti.

POLITICA DELLE PARI OPPORTUNITÀ

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

Al 31 dicembre 2003 la compagine in servizio nelle società del Gruppo era costituita da 3000 Collaboratori, di cui 781 donne. Come emerge dall'evoluzione dell'organico per sesso, il numero di dipendenti di sesso femminile è risultato sempre in crescita negli ultimi anni.

Evoluzione dell'organico per sesso
Composizione delle risorse umane triennio 2001-2003



SUDDIVISIONE ASSUNZIONI PER SESSO, TITOLO DI STUDIO ED IMPIEGO

Titolo di Studio	Rete di vendita		Servizi centrali		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Laurea	33	12	22	5	65	17
Media Superiore	52	18	17	13	69	31
Licenza Media	1	-	1	-	2	-
Totale	8	30	40	18	126	48

Dall'analisi delle assunzioni del 2003 emerge che più del 72% è composto da uomini, mentre il restante 28% da donne; inoltre, dal dettaglio della destinazione operativa emerge che tra gli uomini il 68% viene destinato alla rete di vendita. La situazione è analoga a quella riscontrata per le donne, il 62% delle quali è inserito nella rete. La costante crescita della componente femminile nell'organico del Gruppo richiede maggiore attenzione alle necessità di chi deve conciliare le esigenze del lavoro con quelle della

famiglia. Il personale assunto in part-time è pari a 192 persone, il 6,4% del totale del personale in servizio, quasi tutte donne.

CATEGORIE PROTETTE

Ai sensi della normativa vigente, i dipendenti appartenenti alle categorie protette sono i seguenti:

CATEGORIE PROTETTE	2003	2002
Disabili	170	165
Orfani/vedove	72	74
Totale	242	239

Dal confronto con i dati dello scorso esercizio emerge una stabilità del numero di dipendenti appartenenti alle categorie protette. Inoltre, rapportandoli al numero totale dei dipendenti del Gruppo si evidenzia che rappresentano poco più dell'8% del totale.

TURNOVER E DATI SULLE CESSAZIONI DEL RAPPORTO

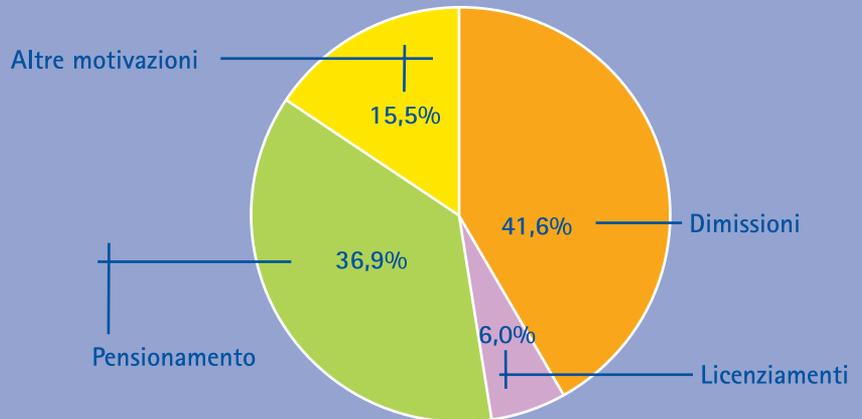
Nel corso del 2003 il Gruppo è stato interessato, al netto di 41 passaggi infra-gruppo, da 84 cessazioni del rapporto di lavoro. Il flusso delle cessazioni rappresenta il 2,8% del totale dei dipendenti in servizio al 31 dicembre 2003. Di seguito vengono riportati i dati sulla cessazione dei rapporti di lavoro, specificandone le cause.

INQUADRAMENTO CONTRATTUALE, REMUNERAZIONE ED EVOLUZIONE DELLE CARRIERE

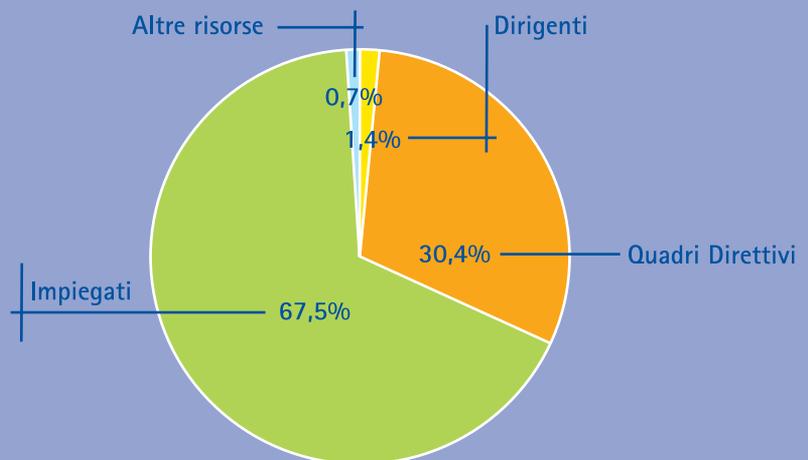
Dall'analisi delle qualifiche del Gruppo predomina la categoria impiegatizia (67,5%), mentre le risorse direttive si attestano al 32%.

Il costo del personale ha presentato nel biennio la seguente evoluzione:

Cessazioni



Ripartizione per qualifica



SPESE PER IL PERSONALE

(Importi in migliaia di euro)

Spese per il personale

di cui:

Salari e stipendi

Oneri sociali

Trattamento di fine rapporto

Trattamento di quiescenza e simili

2003

2002

174.056

167.977

110.644

106.117

34.656

34.044

10.733

10.070

5.764

6.443

Il Gruppo dispone di un sistema di rilevazione che consente una volta all'anno un monitoraggio delle posizioni di lavoro in modo da collegare i risultati ottenuti al ruolo ricoperto in azienda. Tale processo

di valutazione ha consentito un avanzamento di carriera per 346 persone pari all'11,5% della forza lavoro. Dall'analisi di tali promozioni, emerge che oltre il 75% è avvenuto nell'ambito della cate-

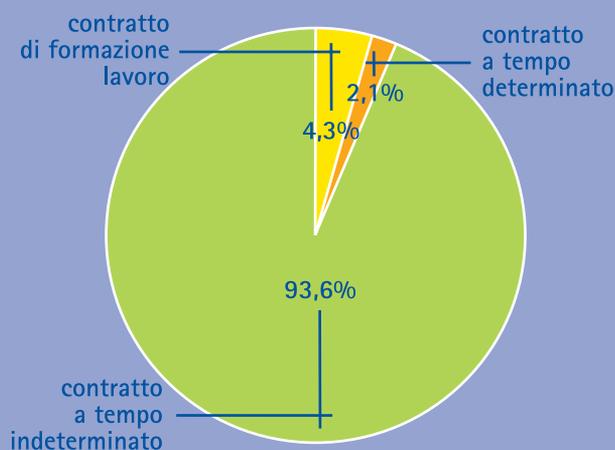
goria impiegatizia mentre il 25% nell'ambito della categoria dei quadri direttivi.

PROMOZIONI

2003

Da quadri direttivi a dirigenti	-
All'interno della categoria quadri direttivi	60
Personale non direttivo promosso quadro direttivo	25
All'interno della categoria del personale non direttivo	261
Totale	346

Ripartizione delle risorse umane per tipologia di contratto



PART TIME: 192 RISORSE IL 6,4% DEL TOTALE

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

La ripartizione delle Risorse Umane per tipologia di contratto evidenzia la prevalenza dei lavoratori a tempo indeterminato, pari al 93,6%, seguiti dai Collaboratori a tempo determinato pari al 2,1% del tota-

le e dalle Risorse in Contratto di Formazione Lavoro (4,3%). La capacità del Gruppo di valorizzare le proprie risorse affinché contribuiscano allo sviluppo e alla crescita deve trovare radici nel sistema motivazionale. Il contributo del personale deve essere riconosciuto attraverso un adeguato e meritocratico sistema di retribuzioni. Per quanto riguarda queste ultime, vengono di norma applicate le tabelle del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro. Di seguito vengono riportate le retribuzioni medie corrisposte dal Gruppo per le varie categorie di personale, mettendo in evidenza le variazioni riscontrate negli ultimi tre anni. La retribuzione comprende la tredicesima mensilità ed il premio di rendimento contrattuale nazionale.

RETRIBUZIONE MEDIA LORDA PER CATEGORIA

2003 2002 2001

(Importi in migliaia di euro)

Dirigenti	133	134	130
Quadri Direttivi	48	47	46
Impiegati	28	27	26
Altro personale	24	23	22

FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE

Nell'ambito della gestione delle Risorse Umane, il Gruppo Credito Valtellinese profonde particolare cura nella crescita professionale delle Risorse, attribuendo a quest'ultima funzioni motivazionali non surrogabili attraverso gli altri strumenti di gestione e sviluppo.

L'enfasi attribuita allo sviluppo professionale è evidenziata da alcuni indicatori della crescita professionale (la cosiddetta mobilità verticale) all'interno del Gruppo. L'allineamento a strutture organizzative che si sono evolute per cogliere al meglio il dinamismo del sistema, l'espansione delle reti di vendita, dei volumi e delle correlate attività, il naturale turn over dovuto a pensionamenti e, marginalmente, a dimissioni, costituiscono le tipiche motivazioni alla base di alti livelli di mobilità verticale ed orizzontale. Nondimeno, alla base esiste soprattutto la volontà di promuovere percorsi di crescita, per singole Risorse o per gruppi omogenei delle stesse.

Basti pensare che nel 2003 circa il 25% dei Dipendenti del Gruppo ha modificato il proprio ruolo. Ciò solo in parte può essere imputabile a modifiche organizzative, cambiamenti ed aggiornamenti formali di ruolo.

Approfondendo l'analisi, è possibile rilevare che il 14,3% dei Responsabili è stato nominato nel corso del 2003.

Concentrandoci sulle reti di vendita, il numero di nuovi Responsabili investiti nel corso del 2003 passa al 15,1% del totale dei preposti. Nell'84% di questi casi, tali Risorse sono state chiamate a ricoprire per la prima volta un ruolo di Responsabile.

Un altro dato significativo riguarda le Risorse di rete in ruoli professional: qua-

si il 10% degli Addetti che svolgono tipiche funzioni 'professional' nella rete è stato chiamato a questo nuovo incarico nel corso dello scorso anno.

Presso i Servizi delle società strumentali e delle banche, il 7% degli Addetti è passato ad attività a più elevato contenuto professionale.

Tali dinamiche di ruolo richiedono, per un verso, Risorse in grado e disponibili ad aggiornare con alta frequenza le proprie competenze. Per un altro verso, impongono un sistema di formazione che eroghi interventi mirati, efficaci e puntuali.

Ad avvalorare queste istanze è il dato di sintesi relativo alla mobilità (che riepiloga i trasferimenti di unità organizzativa): ben il 19,7% delle Risorse ha cambiato unità organizzativa nel corso del 2003.

Formazione

Le problematiche di sviluppo delle Risorse sono state tenute in primaria considerazione dal nuovo Piano triennale. Il 2003 è stato segnato infatti dalla redazione del Piano Formativo Triennale, in cui sono state identificate le linee guida della formazione all'interno del Gruppo

	NUOVI RESPONSABILI	SVILUPPI DI CARRIERA
Sede centrale	14,3%	7,0%
Rete di vendita	15,1%	9,3%



Centro di Formazione del Gruppo Credito Valtellinese a Tresivio

per il triennio 2003-2005. Partendo dagli indirizzi commerciali ed organizzativi, sono stati rilevati i salienti fabbisogni qualitativi, da cui sono state indicate le principali direttrici della formazione, che si concretizza nell'offerta formativa annuale.

In tema di formazione, una volta dotatosi di contenuti, attori della formazione, strumenti, canali ed infrastrutture, l'obiettivo che il Gruppo si pone è rendere l'intervento formativo più efficace, più in linea con aspettative aziendali e vocazioni individuali delle Risorse, nonché più tempestivo, per non depauperare l'efficacia della formazione erogata.

Significa in sostanza passare da una logica quantitativa (numero di ore – numero di giornate) ad una logica orientata alla qualità.

Tutto ciò è enfatizzato dalle descritte esigenze di supportare consistenti interventi di mobilità orizzontale e verticale registrate dal Gruppo.

Per perseguire questo obiettivo è necessario rendere più saldo il legame con il sistema di rilevazione delle prestazioni e delle competenze (valutazioni) e il monitoraggio delle conoscenze delle Risorse Umane.

Sulla base dei fabbisogni rilevati all'inizio del 2003 sono stati erogati i corsi di formazione descritti in tabella.

Per quanto concerne la formazione istituzionale, sono stati effettuati notevoli sforzi ed ottenuti importanti risultati. Il principale traguardo raggiunto è rappresentato dai tempi di completamento dei percorsi formativi delle Risorse neoassunte: infatti non solo l'intero

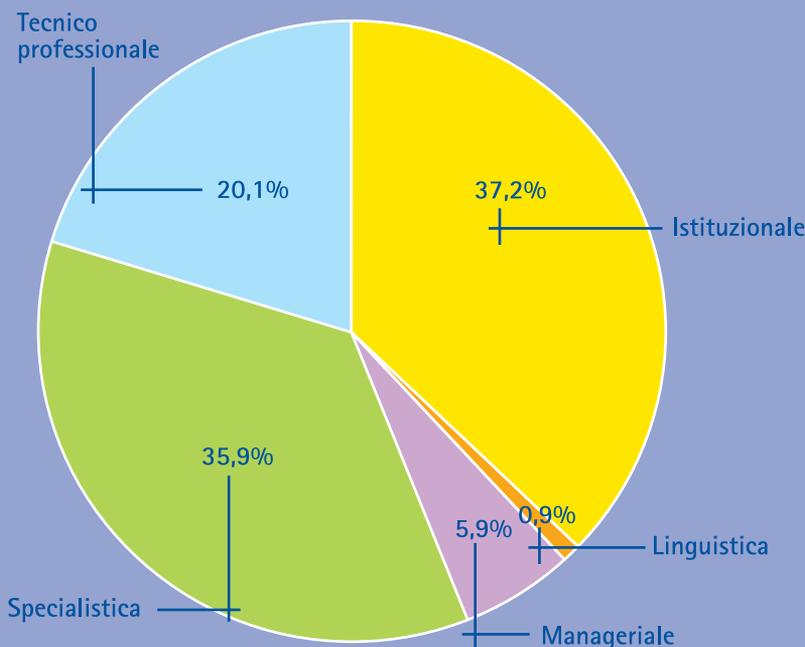
ciclo formativo previsto per queste Risorse verrà portato a termine in tempi inferiori rispetto ai due anni previsti. Tale obiettivo verrà raggiunto rispettando la sequenza prevista nell'ambito del progetto formativo. E' stato inoltre istituito uno specifico intervento formativo di accoglimento dei neoassunti, per familiarizzare con strumenti tecnici, supporti, applicazioni ma soprattutto per favorire la reciproca conoscenza.

Per quanto concerne le modalità di erogazione, confrontando gli ultimi due esercizi, si rileva un'espansione della formazione interna e dell'Aula virtuale.

Ciò per due ordini di motivi, fra essi correlati:

- la decisione di puntare sui formatori interni, reputando tali Risorse essenziali punti di snodo per la diffusione della cultura interna, di standard operativi e soluzioni commerciali. A questo proposito, sono state realizzate agili strutture di diffusione delle conoscenze che, a partire dai conoscitori dei contenuti (project managers, analisti all'interno delle unità in cui vengono realizzate le nuove soluzioni, product managers, ecc.), si diffondono lungo le linee gerarchiche della struttura attraverso differenti livelli di referenti. Il 28,3% della formazione in Aula è realizzato con questa impostazione;
- proprio nell'attività di diffusione delle conoscenze fra i differenti livelli di referenti è stato identificato un utilizzo particolarmente propizio dell'Aula virtuale, che consente di minimizzare gli spostamenti e di azzerare le problematiche di composizione delle aule. Da ciò il raddoppio del suo utilizzo.

Formazione per area tematica



MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE

	2003	2002
aula interna	66,0%	58,0%
aula esterna	13,0%	23,0%
FAD	17,0%	17,0%
Aula virtuale	4,0%	2,0%

E' inoltre continuata l'attività di tutoring legata alla diffusione della Formazione a Distanza.

L'investimento in formazione è stato indirizzato soprattutto sulle fasce di età al di sotto dei 30 anni: il 18,3% delle Risorse sono state destinatarie di quasi il 40% delle ore di formazione erogate. Come logico attendersi, al crescere dell'età il rapporto si modifica e la formazione diventa più mirata e specialistica. E' da rilevare peraltro che oltre il 10% della formazione viene erogata a Risorse di età superiore a 50 anni, soprattutto all'interno di progetti di riconversione, di formazione tecnica continua, di integrazione delle competenze manageriali.

che suggerisce soluzioni di apprendimento diverse e generalmente incentrate sul training on the job.

Infine, il Gruppo sta mettendo a punto alcune soluzioni informatiche per ottimizzare le funzioni amministrative a monte ed a valle dell'intervento formativo. E' stata ulteriormente automatizzata la fase di iscrizione ai corsi e di composizione delle aule. A breve verranno completate le fasi di raccolta e catalogazione dei gradienti, nonché di rendicontazione dell'attività svolta.

Tra le attività previste dai programmi pluriennali si ricordano:

- la partecipazione di 64 dipendenti al corso biennale di formazione a distanza Banking and Financial Diploma,

con insegnanti madrelingua sul posto di lavoro, con corsi a gruppi o full-immersion presso autorevoli Istituti linguistici e in aula virtuale;

- l'iscrizione a percorsi formativi specifici volti a rafforzare e garantire un'aggiornata e avanzata cultura manageriale.

POLITICHE DEL LAVORO E RELAZIONI SINDACALI

L'anno 2003 si è contraddistinto per il fattivo e duraturo confronto con le Organizzazioni Sindacali locali, di Gruppo e nazionali, innescato dalle molteplici sollecitazioni esterne e interne alle diverse realtà della compagine creditizia e improntato a una logica di "partnership

ORE DI FORMAZIONE PER ETÀ

	< 30 anni	30 anni < 40 anni	40 anni < 50 anni	> 50 anni
Ore formazione erogate	39,6%	32,1%	17,8%	10,4%
Personale del Gruppo	18,3%	32,9%	28,0%	20,8%

La formazione è stata indirizzata per il 74,1% alle Banche del Gruppo. Ne hanno tratto beneficio soprattutto i Ruoli manageriali di rete. Per contro, la bassa quota di formazione legata ai ruoli amministrativi delle Società e delle Direzioni delle Banche (Amministrativi e Staff) è dovuta alla relativamente bassa mobilità in tali ruoli ed alla loro stabilità,

progetto 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

per la competitività" sempre più condivisa e necessaria per il conseguimento di obiettivi anche strategici.

Ciò ha consentito di gestire adeguatamente, con la prevista delegazione sindacale ad hoc, il complessivo processo di riorganizzazione del Gruppo, che ha trovato realizzazione soprattutto attraverso un'azione di "accentramento funzionale

mirato" di particolari aree di business presso le aziende del Gruppo operanti nelle aree della "finanza specializzata" e "produzione", venendo in tal modo a evitare duplicazioni funzionali e a rendere conseguentemente più snella e orientata al mercato l'articolata struttura del Gruppo. E' significativo evidenziare come siffatto processo non abbia comportato alcuna ricaduta sulle condizioni occupazionali dei Dipendenti coinvolti, bensì ordinarie conseguenze in termini di mobilità territoriale, ancorché limitata, ovvero di necessaria riconversione professionale. La vicenda è stata comunque occasione per confermare il più ampio intendimento del Gruppo di favorire, per quanto possibile e pur nel rispetto delle singole specificità, adeguate sincronie tra gli interventi volti al riassetto della struttura societaria e le politiche inerenti le Risorse Umane.

L'ingresso nel Gruppo della società Rileno ha dato avvio a una nuova importante stagione di "dialogo sociale" per la necessità di addivenire a una coerente gestione delle problematiche scaturenti dalla peculiarità dei destinatari, titolari del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro "esattoriale". Rilevante, in tale prospettiva, il rinnovo della normativa aziendale che costituisce un passaggio necessario verso la graduale armonizzazione dei trattamenti economico-normativi di Dipendenti Rileno all'interno del Gruppo.

Nell'ambito delle politiche giuslavoristiche, notevole è stato l'impatto della Riforma del mercato del lavoro operata con il D. lgs 276/2003 – più nota come "Riforma Biagi - le cui modifiche e novità hanno richiesto, per un verso, un'ampia attività di riformulazione della con-

trattualistica e modulistica interna e, per altro verso, hanno sollecitato una rivisitazione delle politiche occupazionali e gestionale-organizzative della forza lavoro. La circostanza ha favorito, peraltro, l'instaurazione di rapporti di cooperazione con l'Istituto di Studi del lavoro dell'Università degli Studi di Milano e, in particolare, con il Master Europeo in Scienze del Lavoro anche attraverso la messa a disposizione di un apposito stage formativo all'interno del Servizio, trasformatosi successivamente in un formale rapporto di lavoro subordinato.

Il tasso di sindacalizzazione a livello di Gruppo è di circa l'80%, in linea con la media nazionale.

Nella tabella sopra riportata viene presentata la descrizione sintetica delle conflittualità sindacali, in termini di ore di sciopero, assemblee e permessi sindacali, registrate nel 2003.

ATTIVITÀ SINDACALE

2003

Incontri Sindacali	65
Assemblee	1.683 h
Conflittualità Sindacale: Scioperi	2.863 h

PREVIDENZA INTEGRATIVA E MUTUA INTERNA

Per consentire a tutti i dipendenti del gruppo di usufruire di una soluzione previdenziale moderna, flessibile e completa, il Gruppo ha costituito un Fondo Pensione. Il Fondo consente a tutti i dipendenti del Gruppo di scegliere come investire il proprio capitale scegliendo tra quattro linee di gestione strutturate secondo politiche d'investimento e profili di rischio differenti. Inoltre, per rispondere al meglio a tutte le esigenze del proprio personale, il Gruppo

ha istituito la "Mutua Interna", un'associazione con fini di mutualità e solidarietà in materia di sanità rivolta ai dipendenti, al personale posto in quiescenza e ai loro familiari. La Mutua ha lo scopo di integrare ed estendere a favore degli iscritti il trattamento assistenziale del servizio sanitario nazionale. Gli iscritti alla Mutua possono beneficiare del rimborso delle spese sostenute per prestazioni sanitarie quali: visite mediche specialistiche, degenze ospedaliere, ricoveri e interventi in cliniche, interventi odontoiatrici, analisi, check-up e cure termali. Nel 2003 i contributi versati dal Gruppo e dagli iscritti sono risultati pari a 3,16 milioni di euro.

COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna ricopre un ruolo strategico all'interno del Gruppo Credito Valtellinese, data la presenza di realtà organizzative sempre più comples-

se dove la distanza tra i dipendenti può diventare ostacolo al raggiungimento degli obiettivi.

La comunicazione consente la partecipazione attiva di tutti i collaboratori alla vita aziendale.

All'interno del Gruppo hanno acquisito un ruolo centrale gli strumenti di comunicazione virtuali: da ogni postazione è possibile accedere ad Intranet (la rete telematica interna). In rete sono disponibili la Normativa aziendale, le Circolari e gli Ordini di Servizio, la Rassegna e i Comunicati stam-



La Intranet del Gruppo bancario Credito Valtellinese

pa relativi al Gruppo e al sistema bancario. Altro strumento utilizzato dal Gruppo per favorire il dialogo e per diffondere lo spirito di appartenenza sono le conventions periodiche, che rappresentano un momento importante di confronto tra i Collaboratori.

CULTURA DELLA SICUREZZA

La tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori continua ad essere un obiettivo prioritario per il Gruppo, che da tempo ha provveduto a dotarsi al suo interno di un sistema organizzativo adeguato, anche in ottemperanza alle norme del Decreto Legislativo 626/94 e successive integrazioni. Sulla base di quanto previsto dalla nor-

mativa sono state istituite le figure e le strutture organizzative del sistema di sicurezza previste dalla legge (Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione ed i "Lavoratori Incaricati" della gestione dell'emergenza e della prevenzione incendio). A seguito delle intese con le Organizzazioni Sindacali di categoria i lavoratori hanno provveduto a designare i "Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza", ad oggi in numero di 14 per le varie banche e società del Gruppo bancario.

Nel corso del 2003 il Gruppo ha dato seguito al programma di sorveglianza sanitaria per i lavoratori, attuato mediante visite mediche specifiche, in particolare

nei confronti di coloro che utilizzano attrezzature munite di videoterminale.

Sono stati portati a termine numerosi interventi di ristrutturazione e di riallestimento di agenzie, filiali e uffici, che consentono ai dipendenti di usufruire di strutture sempre più funzionali e confortevoli. Si ricorda inoltre l'emanazione di una normativa aziendale finalizzata a ridurre il rischio legato all'esposizione dei lavoratori al fumo passivo. Per quanto riguarda la sicurezza sul lavoro nel 2003, il Gruppo ha sostenuto investimenti per 230 mila euro e costi per 160 mila euro.

Per quanto concerne la sicurezza fisica, ed in particolare la riduzione del rischio rapina, si è proseguito nell'utilizzo delle più moderne tecnologie disponibili, attuando interventi utili a conseguire e mantenere elevati standard di sicurezza, e che hanno comportato investimenti pari a 2,1 milioni di euro, e costi per quasi 10 milioni di euro. Per consentire una facile acquisizione da parte dei dipendenti delle informazioni connesse con le problematiche legate alla sicurezza nei luoghi di lavoro, è disponibile, nella intranet aziendale, il manuale "Normativa di Sicurezza".

SICUREZZA FISICA

(Importi in migliaia di euro)

	2003	2002	2001
Investimenti	2.100	2.433	2.370
Costi	9.865	10.170	7.560
di cui			
vigilanza	3.220	3.048	2.335
manutenzione	1.730	1.617	1.250
gestione valori	4.760	5.355	3.800
formazione	155	150	175

SICUREZZA DEL LAVORO

	2003	2002	2001
Investimenti	230	220	230
Costi	160	160	110

Infine, gli infortuni sul lavoro, come risulta dalla tabella riportata di seguito, risultano estremamente rari; in particolare, gli infortuni verificatisi all'interno

dell'azienda sono generalmente di lieve entità e richiedono tempi di guarigione ridotti, mentre è aumentato il numero di quelli accaduti all'esterno della banca,

principalmente dovuti a incidenti stradali nel tragitto percorso dai dipendenti per recarsi al lavoro o durante le trasferte lavorative.

INFORTUNI SUL LAVORO

	2003	2002
Numero dipendenti	3.000	2.951
Totale infortuni sul lavoro	29	30
Totale infortuni all'esterno dell'azienda	21	22
Totale infortuni all'interno dell'azienda	8	8
% di infortuni	0,97%	1,02%
% infortuni interni	0,70%	0,75%
% infortuni esterni	0,27%	0,27%

CREVALCIR

CIRCOLO RICREATIVO AZIENDALE

Il Gruppo Credito Valtellinese, considerando importanti i momenti di aggregazione del Personale, ha da sempre favorito la promozione di attività culturali, ricreative e sportive sostenendo l'attività del Crevalcir.

Il Crevalcir - Circolo Ricreativo Gruppo Credito Valtellinese - è un'associazione ricreativa il cui scopo è quello di favorire la socializzazione, l'attuazione di servizi sociali per la ricreazione educativa, la promozione di attività culturali, artistiche, sportive e turistiche.

Esso è un importante punto di riferimento per i dipendenti, i pensionati e i loro familiari, e si avvale, oltre che del sostegno finanziario del Gruppo (244.000 euro nel 2003), anche delle quote associative dei singoli Soci.

Il Circolo è una realtà organizzata, dotata di Organi Direttivi, il cui numero di Soci aumenta di giorno in giorno, raggiungendo a fine 2003 le 3.000 iscrizioni, segno tangibile del gradimento del ricco programma di attività annuali che propone.

Nel corso del 2003 sono state proposte varie Sezioni, circa 150 iniziative di carattere nazionale e provinciale: sono state affiancate, alle tradizionali iniziative turistiche e sportive, attività dedicate alla crescita culturale dei Soci; si tratta di un segno inequivocabile della crescita sociale ed organizzativa del Crevalcir, che si è via via affermato ed esteso sul territorio di pari passo con lo sviluppo del Gruppo.

Merita una citazione particolare per l'ampio seguito di partecipanti, in rappresen-

za di tutte le Società e Banche del Gruppo, il III Meeting sportivo Crevalcir a Santa Teresa di Gallura (Sardegna). Molto seguite sono state anche le proposte di turismo culturale: Treviso (Mostra l'Oro e l'Azzurro) e Lugano (Mostra Egon Schiele). Per la diffusione delle attività proposte viene utilizzato il notiziario interno "Crevalcir", che è anche un importante veicolo di comunicazione tra i soci del circolo stesso.



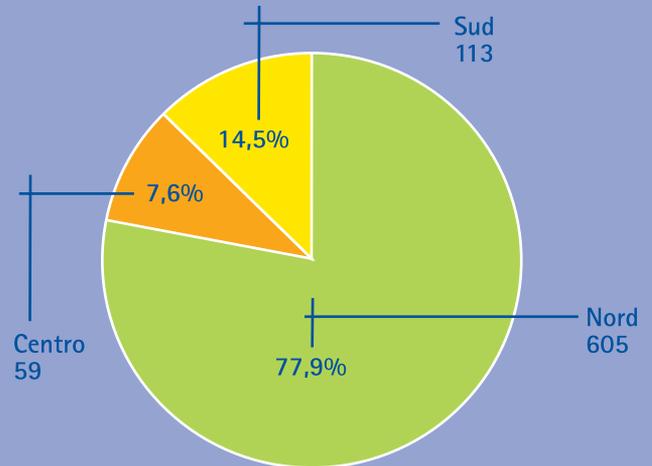
S. Teresa di Gallura, Sardegna

I Fornitori

Il Gruppo Credito Valtellinese persegue con i propri Fornitori un'attenta politica di collaborazione finalizzata alla ricerca di condizioni di reciproco beneficio e di crescita comune. Poiché concorrono al conseguimento dei vantaggi competitivi del Gruppo, essi vengono selezionati seguendo criteri di qualità e di efficienza. La politica di collaborazione con i Fornitori acquisisce notevole importanza in quanto la qualità dei servizi offerti dal Gruppo è anche funzione degli standard qualitativi delle forniture ricevute. A tale scopo, è stata attuata a livello di Gruppo una procedura per gli approvvigionamenti che stabilisce la qualità dei Fornitori. A tale proposito, nel 1995 è stato costituito un "Albo dei Fornitori" nel quale vengono raccolte un insieme di informazioni di carattere tecnico, econo-

mico, commerciale e logistico, che permettono di stabilire il grado di qualità del servizio che il Fornitore può garantire per soddisfare le varie esigenze del Gruppo. L'accesso all'Albo avviene secondo parametri ben definiti: puntualità della consegna, integrità e completezza delle forniture, corrispondenza agli standard prefissati ed economicità in termini di rapporto qualità – prezzo.

Ripartizione Albo fornitori per provenienza territoriale



Interno della tipografia Ramponi di Sondrio

L'aspetto caratterizzante di questo Albo del Gruppo è che periodicamente viene aggiornato da parte delle Funzioni specializzate nella gestione degli acquisti all'interno delle società di produzione, che rivedono il giudizio assegnato al Fornitore.

Le tipologie principali d'impresе maggiormente rappresentate all'interno dell'Albo sono le società di servizi e le aziende fornitrici di tecnologie.

Dall'analisi di seguito riportata, che suddivide la provenienza territoriale dei Fornitori, si evidenzia la ricaduta economica e sociale dei rapporti di fornitura ricevuti. In particolare, oltre il 90% è ubicato

nelle zone di insediamento del Gruppo, (rispettivamente il 77,9% al Nord, mentre il 14,5% al Sud), a testimonianza dell'attenzione posta nei confronti delle realtà produttive locali, al fine di promuovere lo sviluppo economico del territorio di riferimento.

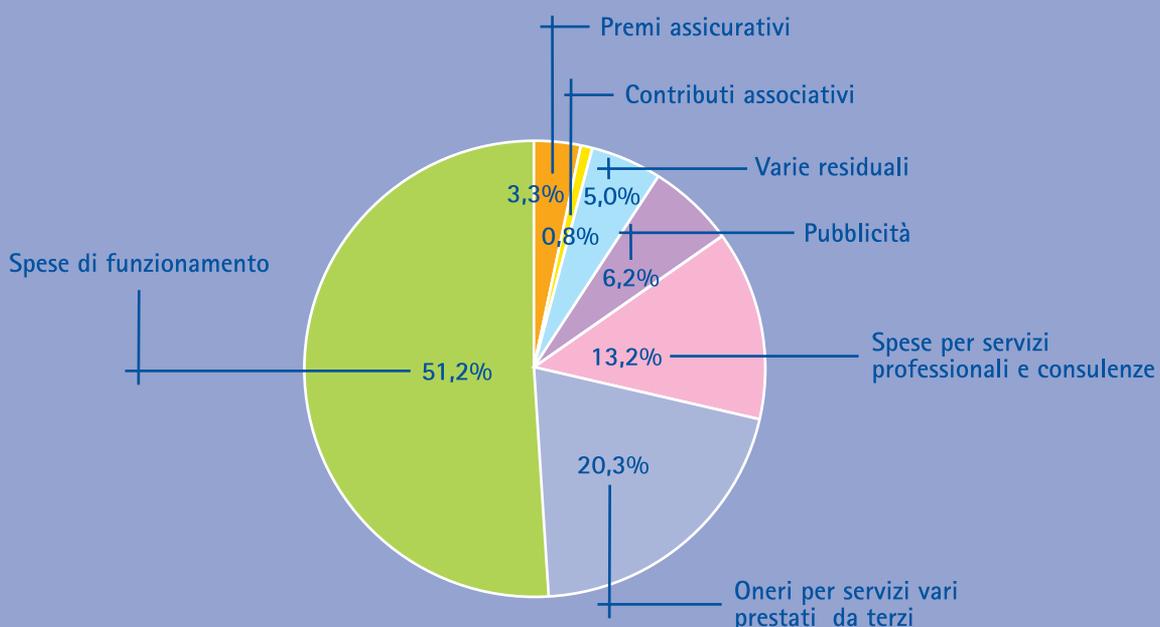
L'apporto del Gruppo alle economie locali è stato nel 2003 di 114,4 milioni di euro, in crescita rispetto ai 113,2 milioni di euro dell'anno precedente.

Di seguito viene fornita una rielaborazione schematica della ripartizione della voce di Conto Economico "80b Altre spese amministrative" considerata al netto della voce "Imposte e Tasse".

Tra le sottovoci che contribuiscono in maggior misura vi è la voce "Spese di funzionamento", che rappresenta il 51,2%, e comprende le spese fisse e gli investimenti necessari per lo svolgimento dell'attività bancaria. Le tipologie di costi che hanno un peso predominante all'interno di questa categoria di spesa sono quelle relative al settore della comunicazione e dell'informatica, oltre ai fitti passivi ed ai consumi energetici.

Nel corso del 2003 il Gruppo Credito Valtellinese non ha registrato posizioni in contenzioso o pre-contenzioso con i propri fornitori.

Suddivisione delle "Altre spese amministrative"



Lo Stato, le Autonomie locali e le Istituzioni

Il Gruppo svolge la sua attività non solo al servizio di famiglie, artigiani, professionisti e imprese, ma anche a favore di enti pubblici ed istituzioni che costituiscono una rilevante articolazione della società.

In questo contesto, il Gruppo ha acquisito nel corso del 2002 Rileno, società concessionaria del servizio della riscossione dei tributi negli ambiti territoriali di Como e Lecco. Rileno svolge principalmente attività in materia tributaria, di gestione patrimoniale e di riscossione per conto degli Enti Pubblici (Stato, Regioni, Province, Comuni e altri Enti).

La Società è inoltre attiva nel campo della fiscalità locale, essendo caratterizzata da una notevole competenza nell'ambito dell'intermediazione dei pagamenti tra settore pubblico e privato e della fornitura di servizi complementari, nonché nel recupero extragiudiziale dei crediti di natura anche non tributaria.

Nel corso del 2003 Rileno ha pressoché completato il processo di integrazione informativa, organizzativa ed operativa nel Gruppo bancario Credito Valtellinese, nel quale è collocata nell'area della finanza specializzata ed ha assunto il ruolo di unica referente per il mercato pubblico.

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

di Rileno in regime di concessione è di 252 Comuni (162 in Provincia di Como – 90 in Provincia di Lecco) per complessivi 818.000 abitanti.

Rileno opera altresì nel campo della Finanza locale per la riscossione della



Roma, Palazzo Chigi

SERVIZIO RISCOSSIONE TRIBUTI E CONTRIBUTI

Rileno opera nel campo della riscossione dei tributi e contributi iscritti a ruolo per conto dello Stato (ed altri Enti) negli ambiti di Como e Lecco in regime di concessione ministeriale. Il bacino di utenza

TARSU, dell'ICI e servizi connessi, in regime di mercato, su tutto il territorio nazionale.

I volumi complessivi intermediati nel corso dell'anno 2003 sono stati pari a 985 milioni di euro, così ripartiti:

RISCOSSIONE TRIBUTI E CONTRIBUTI

(Importi in euro)

Riscossione ruoli erariali ed enti minori
Versamenti diretti:

- Modello F23 ed F24
- ICI
- TARSU

200.261.952
784.868.408
564.743.295
152.582.029
67.543.084

I documenti emessi sono stati 484.606 (cartelle, avvisi bonari, avvisi di pagamento) per un ammontare totale di 462 milioni di euro.

I mutamenti conseguenti al cosiddetto decentramento fiscale hanno portato Rileno, nel corso del 2003, ad una attenta analisi delle esigenze del mondo delle autonomie locali ed in particolare ad una riconsiderazione complessiva delle strategie aziendali, con particolare riferimento alla qualità dei servizi offerti. L'obiettivo di un miglioramento qualitativo

dei sistemi di gestione aziendale e, di conseguenza, dei servizi offerti ai clienti ha trovato compimento nella certificazione di qualità e conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000 per la gestione dei servizi di fiscalità locale, conferita a Rileno nel dicembre 2003 dal CISQCERT, organismo indipendente di certificazione dei sistemi di gestione aziendali.

Rileno ha altresì intrapreso l'attività di recupero crediti extragiudiziale, per enti e soggetti privati, che ha mostrato una costante crescita.

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

L'ammontare complessivo dei tributi e contributi riscossi dalle banche del Gruppo e riversati allo Stato e agli altri Enti nel corso dell'esercizio 2003 è stato di 3.287 milioni di euro; le deleghe presentate sono state 1.139.768 da circa 243.000 contribuenti.

RISCOSSIONE TRIBUTI E CONTRIBUTI	IMPORTI INCASSATI (in milioni di euro)	NUMERO DELEGHE
Credito Valtellinese	939	435.512
Credito Artigiano	1.925	382.769
BAI	28	7.934
Credito Siciliano	395	313.553
Totale Gruppo	3.287	1.139.768

Nel contesto del continuo processo di evoluzione normativa in materia fiscale, l'attenzione di Rileno è focalizzata sulla necessità che le banche del Gruppo siano in grado di offrire un servizio di riscossione sempre più efficace, efficiente e rapido per soddisfare al meglio le esigenze dei clienti/contribuenti.

Seguendo tale obiettivo, si è proceduto alla progressiva implementazione delle funzioni offerte in banc@perta, allo scopo di estendere il numero dei tributi e contributi pagabili on line, consentendo ai clienti/contribuenti di evitare code e perdite di

tempo soprattutto in concomitanza con le scadenze fiscali.

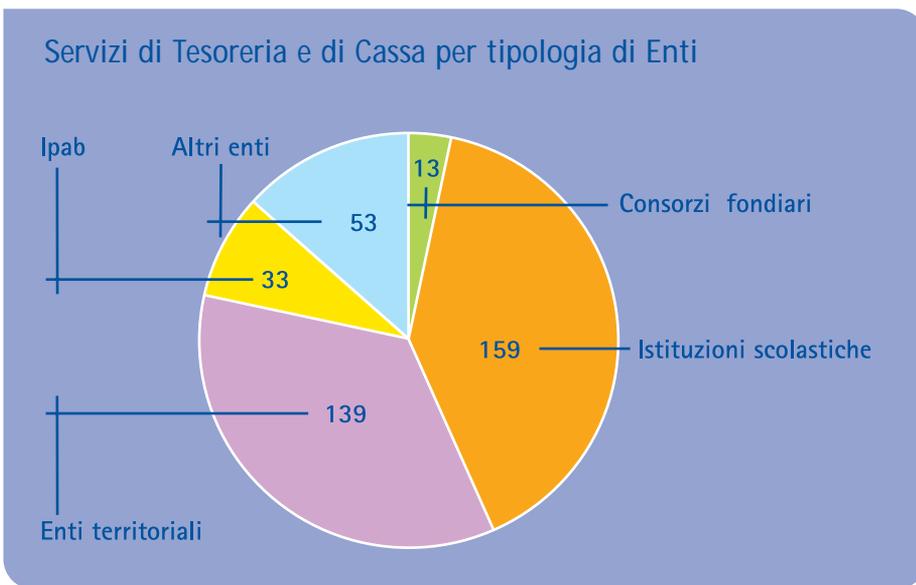
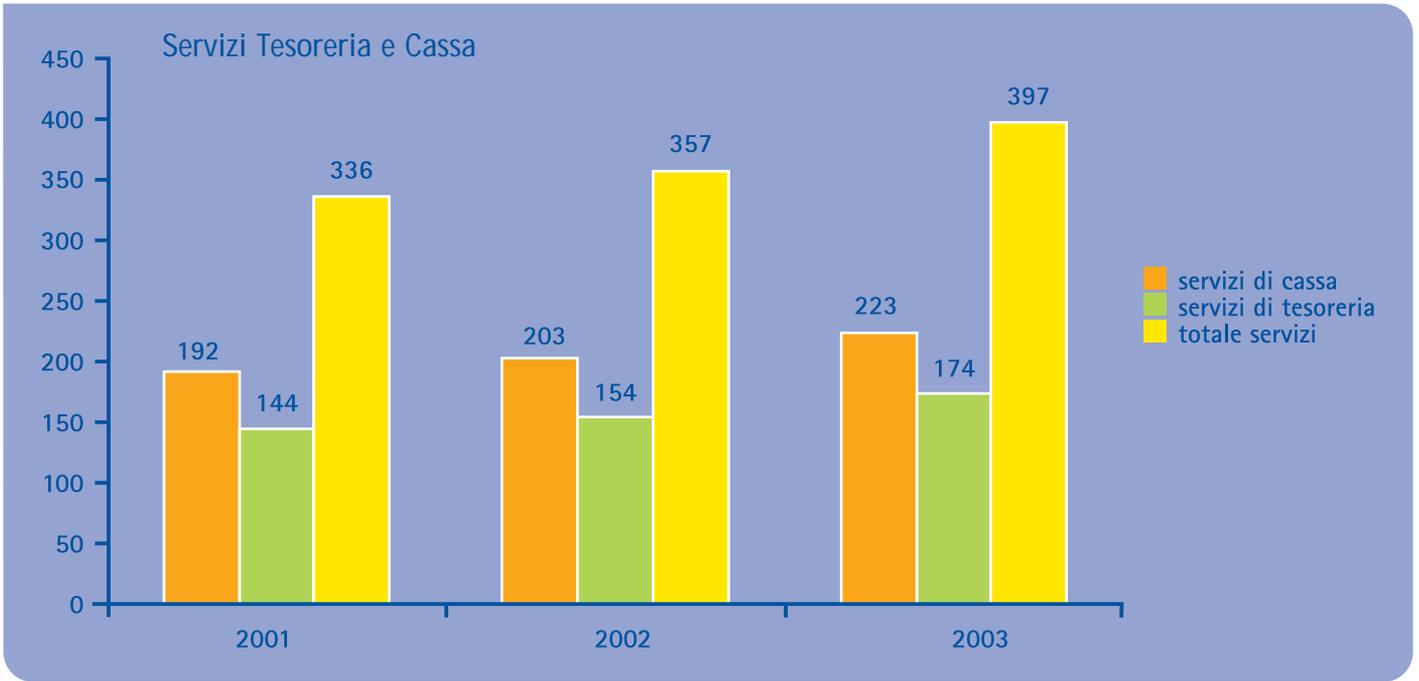
Alla funzione già attiva in banc@perta per il pagamento on line dei modelli F24, che nel corso del 2003 ha consentito l'acquisizione di circa 25.000 deleghe (con un aumento del 61% rispetto al 2002), si sono così aggiunte le funzioni per il pagamento dei bollettini RAV (somme iscritte a ruolo, tassa rifiuti, ecc.) e dei bollettini I.C.I.

SERVIZI DI TESORERIA E CASSA

La gestione dei servizi di tesoreria e cassa delle Banche del Gruppo è affidata a Rile-

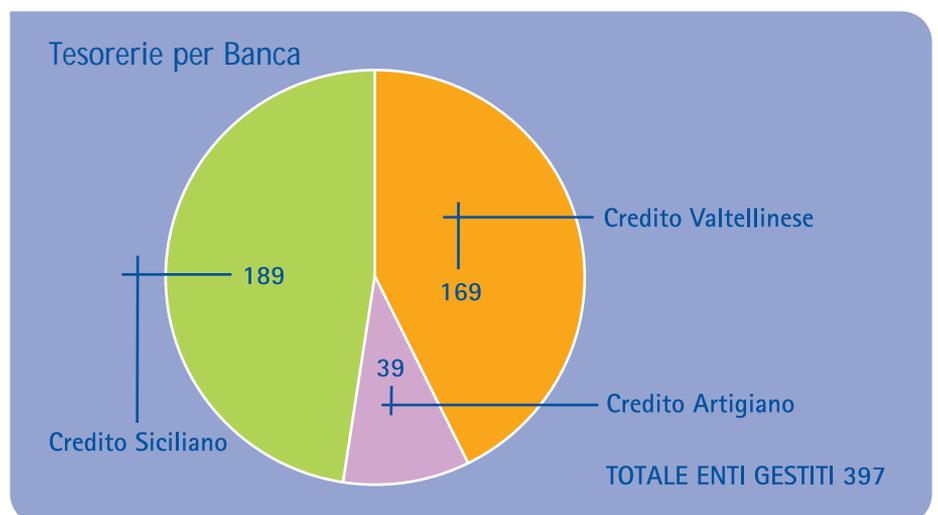
no che la svolge con l'impiego delle più avanzate strumentazioni e procedure disponibili sul mercato atte a consentire, in tempo reale, le operazioni di incasso e pagamento riferite agli Enti su tutte le dipendenze delle singole Banche.

A seguito delle aggiudicazioni di nuovi servizi di tesoreria e cassa, gli Enti complessivamente gestiti a fine esercizio 2003 sono 397, di cui 137 Enti territoriali (Comuni, Province, Comunità Montane, Consorzi) e 159 Istituzioni scolastiche. Il dato evidenzia una crescita dell'11,2% rispetto al 2002.



Dall'analisi dei servizi di tesoreria e di cassa per tipologia di Enti emerge che il 40% è rappresentato da Istituzioni scolastiche e il 35% da Enti territoriali (Comuni, Province), mentre i restanti sono altri Enti (Ipab, Consorzi Fondiari...).

La movimentazione complessiva nel corso dell'anno è stata pari a oltre 3 miliardi di euro per 867.000 documenti lavorati tra mandati e reversali.



Il servizio di Tesoreria è un'attività complessa, disciplinata da specifiche norme di legge, che negli ultimi anni si è evoluta oltre i compiti di riscossione delle entrate, pagamento delle spese e custodia di titoli e valori verso una più completa attività specialistica di supporto, finanziario e amministrativo.

La gestione del servizio di Tesoreria e Cassa di quasi 400 Enti pubblici, testimonia il forte radicamento territoriale delle banche del Gruppo.

La gestione dei servizi di tesoreria e cassa avviene in modo informatizzato attraverso il "Prodotto per gli Enti Pubblici", che viene offerto gratuitamente a tutti gli Enti pubblici.

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

Grazie al "Prodotto Enti" nel corso del 2003 i flussi di mandati e reversali trasmessi dai 106 Enti che utilizzano il servizio hanno superato i 270.000 documenti per un totale di circa 1.194 milioni di euro; quindi, attraverso il canale Internet sono stati trattati il 31,2% dei documenti emessi dagli Enti. A testimonianza dell'effettivo utilizzo del prodotto sono le oltre 50.000 inquiries richieste nel corso dell'esercizio 2003.

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

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

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

per il processo di "gestione dei servizi di tesoreria per Enti pubblici e privati".

Infine, il numero complessivo dei link ai siti degli Enti all'interno del quartiere Enti del portale @pertacity è salito a 130 grazie all'inserimento di 10 nuovi link.

RAPPORTI CON LO STATO

Anche nel corso del 2003 il Gruppo Credito Valtellinese ha destinato una quota rilevante, pari al 20,4%, del valore aggiunto generato dalla propria attività



Sede del Comune di Sondrio

allo Stato, sotto forma di imposte e tasse. Nel corso del 2003 il Gruppo bancario Credito Valtellinese ha versato nelle casse dell'Erario 19,6 milioni di euro sotto forma di imposizione indiretta, mentre le imposte sul reddito dell'esercizio ammontano a 43,6 milioni di euro.

RAPPORTI CON LE AUTORITA'

La piena collaborazione e il dialogo con l'Autorità Giudiziaria e la Guardia di Finanza sono essenziali per combattere il fenomeno della criminalità.

Lo sviluppo da parte dell'Autorità Giudiziaria e della Guardia di Finanza dell'azione di contrasto sempre più centrata sui risvolti finanziari dell'attività criminale, hanno fatto incrementare ulteriormente il numero delle richieste nell'ambito di indagini di natura civile e penale. L'attività di supporto, che impegna sia i servizi Legale e Contenzioso che il personale impiegato nelle filiali, genera dei costi per il Gruppo di difficile determinazione in quanto, oltre al costo del personale, vanno considerati i costi di struttura e le spese operative di non facile quantificazione.

RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI E ISTITUTI DI RICERCA

Nell'ambito dei rapporti con Associazioni ed Istituti di Ricerca, meritano di essere segnalate le attività di collaborazione con:

- L'Associazione Bancaria Italiana, attraverso la partecipazione attiva nelle apposite Commissioni tecniche di studio e nei relativi Gruppi di lavoro;

questo impegno permette un costante confronto con le altre banche operanti sul sistema e consente di contribuire alla soluzione delle numerose problematiche attinenti le diverse aree dell'operatività bancaria. Recentemente l'ABI ha costituito un nuovo Gruppo di lavoro sulla Responsabilità Sociale delle Imprese a cui il Gruppo Credito Valtellinese partecipa attivamente;

- Le società e gli organismi di categoria (tra cui l'Associazione Nazionale fra le Banche Popolari ed Euros). Nel corso del 2003 l'Associazione Nazionale fra le Banche Popolari ha organizzato un laboratorio sulla corporate social responsibility delle banche popolari con lo scopo di realizzare un bilancio

sociale di settore;

- L'Istituto di ricerca Prometeia che, attraverso i propri rapporti, consente al Gruppo di aggiornarsi sulle più importanti tematiche di settore, con particolare riguardo alle disposizioni di legge e regolamentari e alle previsioni a breve e medio termine sull'economia italiana, sui mercati monetari e finanziari e sul settore creditizio;
- Il Comitato Scientifico del Gruppo Credito Valtellinese, autorevole organismo dove sono rappresentate competenze in campo scientifico e culturale;
- La Società Economica Valtellinese e la Società Storica Valtellinese, associazioni culturali di volontariato.



Roma, Piazza e Palazzo Montecitorio

La Collettività

PATRIMONIO ARTISTICO

Il Gruppo bancario Credito Valtellinese dispone di una collezione d'arte con origini remote. La politica di acquisizione di tali opere, in parte commissionate a vari artisti e in parte acquistate, ha ricevuto un particolare impulso nel corso dell'ultimo ventennio. Pur spaziando in diversi periodi e indirizzi artistici, le opere di proprietà del Gruppo sono in gran parte collocabili nel periodo compreso tra il XVI ed il XVIII secolo.

A tale proposito, nel corso del 2002, il Gruppo ha avviato un progetto denominato CrevalArt che si pone due obiettivi, corrispondenti a due distinte fasi di attività:

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

CONFERENZE E CONVEGNI

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

Fra le principali iniziative del 2003 particolare rilievo hanno avuto:

- Il tradizionale convegno, organizzato in collaborazione con "Il Sole 24 Ore", denominato Telef-

sco 2003, nel quale esperti del quotidiano economico hanno risposto a quesiti sulla Legge Finanziaria, le novità fiscali, le dichiarazioni dei redditi e i condoni. Sempre in tema di Finanziaria 2003 è stato organizzato un convegno da Rilemo sulla Fiscalità Locale;

- Il convegno, organizzato in collaborazione con "Il Sole 24 Ore", Assolombarda e l'Ordine dei dottori commercialisti di Milano, dal titolo "Lo IASB e l'armonizzazione contabile europea: l'impatto sulle imprese italiane";
- Il convegno su "Basilea 2: Nuove regole per il sistema del credito", organizzato dall'Unione Industriali di Como e Confidi di Como con la collaborazione del Credito Valtellinese;
- Il convegno "Infrastrutture e finanza di progetto come motore per lo sviluppo del mezzogiorno" organizzato dal Credito Siciliano in collaborazione con la Facoltà di Economia dell'Università di Catania;
- La Conferenza, promossa da Lions Club di Caltagirone con il contributo del Credito

Siciliano, riguardante "Le ragioni delle autonomie locali nel pensiero Sturziano" tenuta dal Monsignore Michele Pennini, Vescovo di Piazza Armerina.

Le Banche del Gruppo hanno inoltre organizzato nel corso del 2003 numerosi convegni sulla riforma del diritto societario, sulla riforma del mercato del lavoro, sulla riforma del sistema fiscale e sulla riforma del diritto dell'economia.



INTERVENTI NELL'ATTIVITA' SPORTIVA

L'impegno del Gruppo Credito Valtellinese nel sostenere lo sport, sia professionale che amatoriale, è stato confermato dalle sponsorizzazioni promosse. Tra le più importanti manifestazioni sportive sostenute vengono ricordate:

- Il 29° Campionato invernale interlaghi, Regata Velica Internazionale – Trofeo Credito Valtellinese;
- La 14^ edizione della Maratona internazionale di Fondo a Livigno, "La Sgambeda" – Trofeo Credito Valtellinese;
- Il festival dello Sport, organizzato dall'USSM (Unione Società Sportive Monzesi), tenutosi a Monza nel mese di Giugno che ha visto in gara atleti di varie discipline sportive;
- La sponsorizzazione della manifestazione sportiva cittadina non competitiva "Siracusa City Marathon";
- La sponsorizzazione della manifestazione automobilistica retrò a carattere regionale "Targa Florio Storica", tradizionale appuntamento per gli appassionati di auto storiche;



- La sponsorizzazione del Giro Ciclistico della Provincia di Catania.

Gli interventi in questo settore testimoniano l'impegno del Gruppo a dare il proprio contributo alla promozione del "patrimonio sociale" del territorio in cui opera.

INTERVENTI NELL'ATTIVITA' CULTURALE E MUSICALE

L'impegno del Gruppo Credito Valtellinese ha riguardato anche l'attività culturale. Tra le principali sponsorizzazioni si segnalano:

- Internet Saloon: scuola di internet e di computer offerta gratuitamente agli over 60, i cui corsi si svolgono nel Palazzo delle Stelline nei locali messi gratuitamente a disposizione dal Gruppo bancario Credito Valtellinese. L'iniziativa verrà promossa anche a Sondrio nel 2004;

no. Si tratta di oltre 40 giorni di musica, cinema, teatro, feste, spettacoli per bambini e tornei di calcio, seguiti da più di ventimila persone;

- "Realtà, un indirizzo infallibile" - Mostra fotografica di Giovanni Testori, organizzata dal Centro Culturale di Milano nel decimo anniversario della morte dello scrittore, che ripercorre Milano dagli anni '50 sino agli ultimi anni '90;
- la nuova rassegna concertistica della Società del Quartetto di Milano, sostenuta dal Credito Artigiano;
- SondrioTeatro, iniziativa sponsorizzata dal Credito Valtellinese in collaborazione con l'Assessorato alla cultura del Comune di Sondrio;
- il 17° Sondrio Festival - Mostra dei documentari sui parchi - rassegna



gonista:

- la 96^ "Mostra del Bitto" tenutasi in provincia di Sondrio e che ha visto in

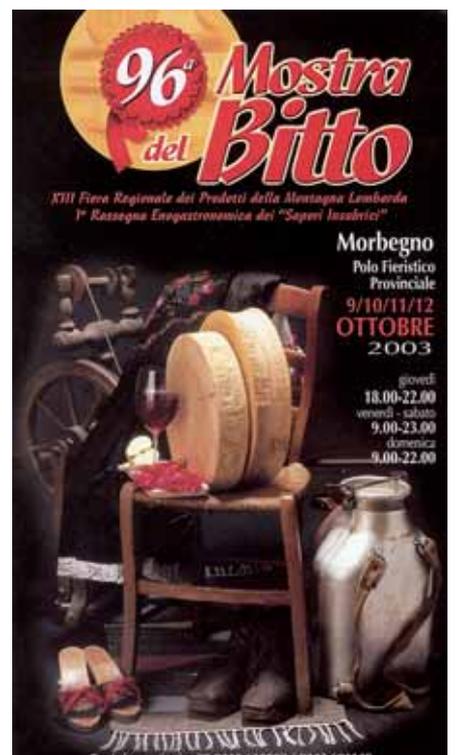


L'Amministratore Delegato del Credito Valtellinese Renato Bartesaghi presenta Internet Saloon a Sondrio

- l'8^ edizione di "Art in Ice" a Livigno (SO), competizione internazionale di sculture di neve;
- "Da Vicino nessuno è normale": Rassegna culturale organizzata dall'Associazione Olinda e tenutasi presso l'ex ospedale psichiatrico Paolo Pini di Mila-

cinematografica internazionale dei documentari sui parchi e sulle aree protette, che ha visto il Credito Valtellinese tra gli sponsor della manifestazione.

Nell'ambito delle iniziative riguardanti il Folklore, due sono le iniziative che hanno visto il Gruppo Credito Valtellinese prota-



mostra tutti i prodotti tipici della Valtellina e della montagna lombarda. Degustazioni, mostre, tavole rotonde hanno fatto da corollario alla splendida kermesse enogastronomica, seguita da oltre 42.000 visitatori;

- la 2^a edizione di "Vinoro", salone internazionale dei vini dolci, passiti e liquorosi, organizzato dal Comune di Marsala.

BORSE DI STUDIO E PREMI

Il Credito Valtellinese ed il Credito Artigiano hanno proposto per l'anno scolastico 2003/2004 la Borsa di Studio "Un anno all'estero", consentendo al vincitore (titolare di un conto Bankaperta Junior presso una delle due banche del Gruppo e di età compresa tra i 14 e i 16 anni) di vivere un anno in una famiglia selezionata e di frequentare una scuola media superiore in un Paese a sua scelta. In passato questa iniziativa ha consentito ai vincitori di soggiornare in Paesi diversi come gli Stati Uniti, la Scozia e la Norvegia; la Borsa di Studio copre infatti tutte le spese di viaggio e di soggiorno, le spese mediche ed una copertura assicurativa.

Dal 2004 il Gruppo ha indetto una seconda borsa di studio "Un anno all'estero" riservata ai clienti del Credito Siciliano, titolari di cart@perta teen e di età compresa tra i 14 e i 16 anni.

RAPPORTI FRA SCUOLA E MONDO DEL LAVORO

Nell'ambito dei rapporti con le Istituzioni Educative (Scuole, Università, Centri di Formazione), la Direzione Risorse Umane del Gruppo Credito Valtellinese ha confermato anche per il 2003 la disponibilità ad offrire stage sia a studenti univer-

sitari che a giovani che hanno terminato il 4° anno delle scuole medie superiori ad indirizzo tecnico. Durante l'anno appena trascorso è significativamente aumentata l'offerta di stage attivati mediante specifiche convenzioni con gli Enti Formativi. Questi rapporti sono finalizzati, da una parte, ad avvicinare i giovani al mondo del lavoro e a conoscere la professione bancaria, con un percorso guidato da "tutor" aziendali appositamente addestrati, dall'altro, per il Gruppo rappresenta il vantaggio di disporre di un interessante canale di reperimento di risorse qualificate.

Nel corso del 2003 l'offerta di stage ha interessato 71 studenti (+13% rispetto allo scorso anno), di cui 43 diplomati e 18 studenti universitari e neo-laureati.

Gli stage, che si sono svolti all'interno delle varie Unità Organizzative del Gruppo, hanno avuto una durata compresa tra un minimo di un mese ed un massimo di tre mesi. Il Credito Siciliano ha sostenuto la O.N.L.U.S. "Comunicazione Globale" nella pubblicazione di due guide destinate agli studenti della provincia di Catania al fine di facilitarne l'orientamento nella

scelta del percorso di studio.

CONTRIBUTI A FONDAZIONI

Nel 2003 il Credito Siciliano ha sostenuto la Fondazione Curella di Palermo per le attività di studi economici e la realizzazione dell'annuale "Osservatorio Congiunturale" palermitano. Inoltre, il Gruppo Credito Valtellinese ha erogato, quale socio Fondatore e Sostenitore, contributi alla Fondazione Credito Valtellinese, costituita nel 1998, con lo scopo di promuovere e sostenere il progresso culturale, scientifico, sociale e morale del territorio ove il Gruppo opera.

Per il dettaglio dell'attività svolta durante il 2003 si rimanda al capitolo dedicato alla Fondazione.



CAPITOLO 4 - LA RELAZIONE AMBIENTALE



- Acqua
- Carta
- Energia
- Rifiuti
- Trasporti

La relazione ambientale

Negli ultimi anni, anche nel settore bancario, il tema ambientale ha assunto crescente importanza; gli istituti di credito sempre più rilevano e analizzano i loro consumi e l'impatto che questi hanno nell'ambiente.

Gli impatti ambientali possono essere classificati in due categorie:

- **diretti** – ossia quelli legati all'utilizzo

di immobili, attrezzature e materiali di ufficio e per i quali esiste un controllo gestionale diretto.

Essi comprendono i consumi di carta, di acqua e di energia e la produzione di rifiuti;

- **indiretti** – vale a dire legati alle attività non gestite direttamente dal Gruppo ma da esso influenzabili

attraverso le relazioni con i clienti, progettando ed erogando prodotti e servizi a basso impatto ambientale (si pensi, ad esempio al servizio *Post@inlinea*), e con i fornitori, esercitando su di essi un'influenza sulla condotta responsabile in campo ambientale.

Acqua

All'interno del Gruppo Credito Valtellinese, l'acqua viene utilizzata esclusivamente per usi igienico-sanitari e per il condizionamento dell'aria degli ambienti di lavoro. I consumi sono strettamente legati a fattori di natura comportamentale e quindi risulta difficile ridurne l'entità.

Il consumo di acqua a livello di Gruppo nel 2003 è stato di 51.594 metri cubi, mentre i consumi pro-capite risultano pari a 17 metri cubi.

Dal calcolo dei consumi di acqua giornalieri

risulta che ogni dipendente consuma mediamente 68 litri di acqua al giorno.

Rispetto all'anno precedente si riscontra una riduzione del 4,3%.

ACQUA

	2003	2002
Consumo di acqua (m ³)*	51.594	52.230
Consumo di acqua pro-capite (m ³)	17	18
Consumo di acqua giornaliero per dipendente (litri)**	68	71

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

** Il consumo di acqua giornaliero è stato calcolato considerando le giornate medie di lavoro, pari a 250 giorni e il numero di dipendenti pari a 2.951 nel 2002 e 3.000 nel 2003.



Diga di S. Giacomo in Valtellina. Immagine fornita da AEM

Il Gruppo utilizza elevati quantitativi di carta sia per usi interni (fotocopiatrici e stampanti) sia per le comunicazioni inviate ai clienti (carta intestata, modulistica per la clientela, buste, assegni e via dicendo).

Nel corso del 2003 sono continuati gli interventi applicativi volti a ridurre il consumo.

In particolare, è proseguito il potenziamento degli strumenti interni di gestione elettronica delle informazioni che con-

sentono al dipendente di consultare reportistica e comunicazioni direttamente dalla propria postazione di lavoro permettendo una riduzione dei relativi consumi di carta di circa il 70%.

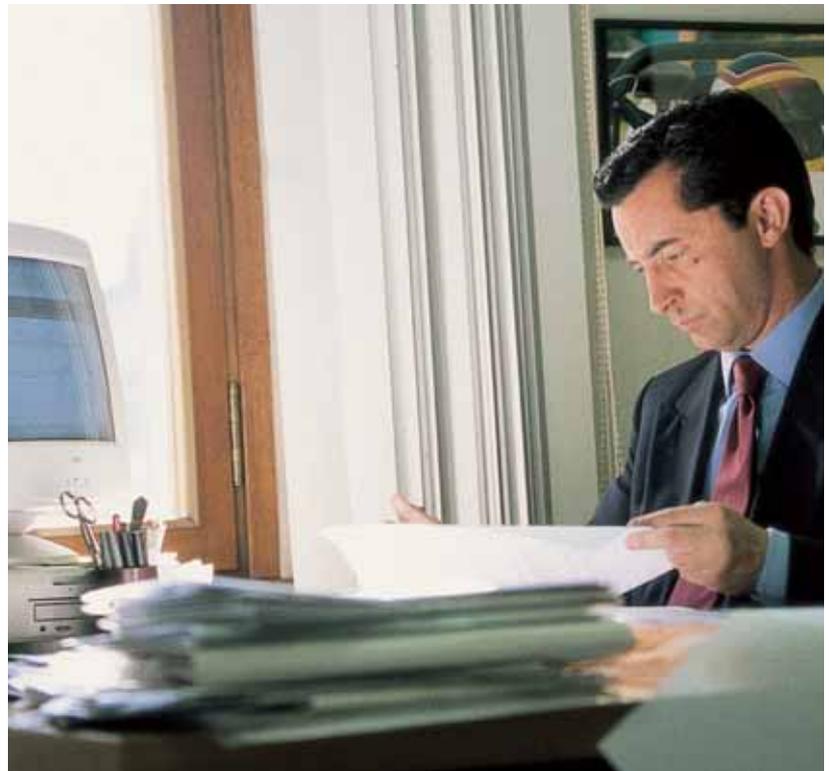
CARTA	2003	2002
Consumo totale (kg/anno)	287.700	299.542
Fogli A4 e A3 (kg)	258.146	206.200
Altra carta (kg)	29.554	93.342
Consumo pro-capite (kg/anno/n° di addetti)	96	102

Carta

Nel corso del 2003 si è registrato un consumo di carta pari a 288 tonnellate, in diminuzione del 4% rispetto allo scorso anno.

La riduzione del consumo di carta legato alle comunicazioni inviate ai clienti è riconducibile alla funzione "Post@in-linea" che il Gruppo nel 2002 ha messo a disposizione di tutta la sua clientela. La nuova funzionalità consente agli utenti Internet di visualizzare e archiviare in formato elettronico tutte le comunicazioni attinenti alle posizioni in essere presso le banche del Gruppo. Questa modalità offre sia vantaggi in termini di tempestività di comunicazione (il cliente può scegliere di essere avvisato della presenza di posta via e-mail) sia in termini di risparmio di carta.

Numerosi sono i clienti che hanno scelto questo canale di comunicazione "senza carta" con il Gruppo.



Sempre al fine di ridurre il consumo di carta, il Gruppo ha deciso che le comuni-

cazioni inviate ai Clienti siano stampate fronte e retro.

Energia

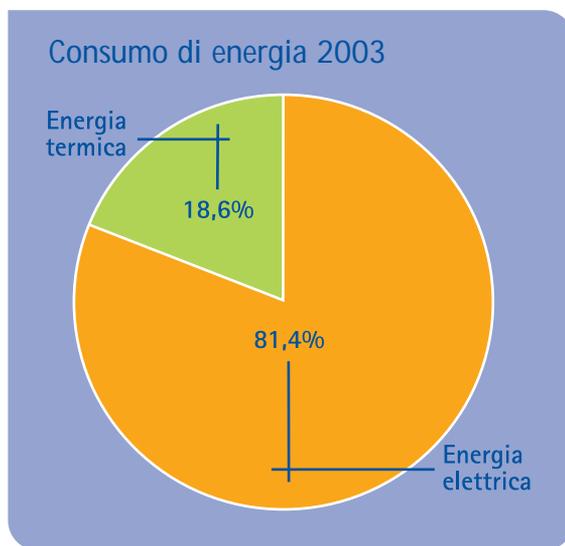
Il Gruppo utilizza elevanti quantitativi di energia impiegata per l'illuminazione, per il funzionamento dei sistemi informatici, oltre che per la climatizzazione delle strutture. A tal fine, il Gruppo si pone da sempre

l'obiettivo di promuovere un uso razionale dell'energia attraverso una politica di progettazione delle filiali e delle strutture aziendali che preveda l'acquisto di apparecchiature a risparmio energetico e l'ac-

quisto di energia di rete da fonte rinnovabile. A tale proposito si ricorda l'accordo che il Gruppo ha stipulato con AEM, produttore di energia idroelettrica, per la fornitura di energia per i siti idonei.

CONSUMO DI ENERGIA	2003	2002
Totale consumo di energia (Kwh)	22.284.600	19.933.962
Energia elettrica (Kwh)	18.139.000	16.070.900
Energia termica (in Kwh)	4.145.600	3.863.062
Gas (in Kwh)	1.973.100	1.942.953
Gasolio (in Kwh)	2.172.500	1.920.109
Energia elettrica per dipendente (Kwh)	6.046	5.446
Energia termica per unità di superficie (Kwh/m ²)	14	14
Numero di dipendenti	3.000	2.951
Superficie gestita (m ²)	290.400	275.300

Nel corso del 2003 il consumo di energia è stato pari a 22.284.600 Kwh.

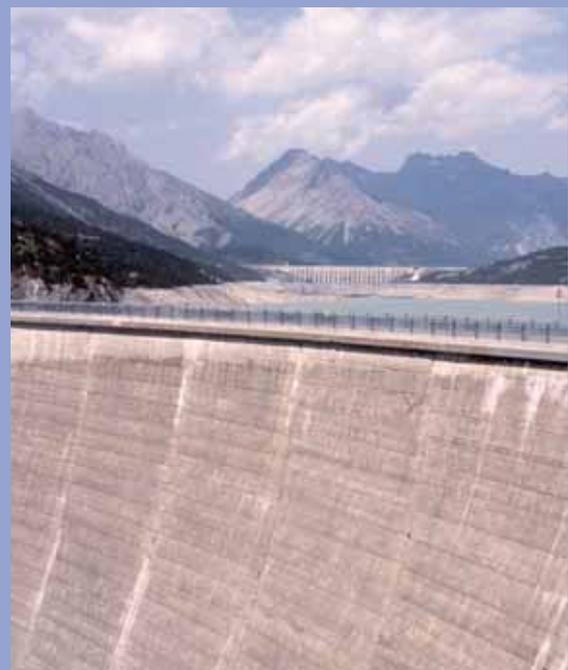


Il consumo di energia elettrica, preponderante rispetto a quello di gas e gasolio, è risultato pari a 18.139.000 Kwh e ha registrato un aumento del 12,9% rispetto allo scorso esercizio. La liberalizzazione del mercato dell'energia consente alle aziende di rivolgersi al produttore in grado di offri-

re le condizioni più favorevoli. A testimonianza dell'impegno del Gruppo in materia di risparmio energetico, si sottolinea l'adesione alla Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia Elettrica (FIRE), associazione tecnico-scientifica senza finalità di lucro il cui scopo è promuovere l'uso razionale dell'energia e

diffondere le relative informazioni nel settore. In linea con gli obiettivi del Programma Green Light della Commissione Europea, che indica le caratteri-

stiche tecnico/economiche degli impianti di illuminazione, il Gruppo adotta già da lungo tempo l'utilizzo di sorgenti luminose a basso consumo energetico nella totalità dei propri insediamenti.



Diga di Cancano in Valtellina.
Immagine fornita da AEM

Rifiuti

Le principali tipologie di rifiuti prodotti dal Gruppo sono "carta e cartone" e

"toner e cartucce", vale a dire materiali riutilizzabili.

PRODUZIONE DI RIFIUTI PER TIPOLOGIA PIÙ SIGNIFICATIVA

	2003	2002
Carta e cartoni destinati al recupero (in kg)	377.000	233.000
Toner e cartucce (in kg)	2.040	1.455
Apparecchiature fuori uso (in kg)	2.500	5.000
Rifiuti per dipendente (in kg)	126	119

Per quanto riguarda la carta e i cartoni, questi vengono consegnati a stabilimenti cartari per il loro riutilizzo come materia prima, mentre gli altri rifiuti tipicamente prodotti dal Gruppo, che sono i toner, le cartucce per fotocopiatrici e stampanti e le apparecchiature fuori uso, vengono

destinati a recupero o riciclaggio. Per la gestione di rifiuti "pericolosi" (lampadine, batterie e via dicendo), la cui entità è peraltro trascurabile, il Gruppo si è affidato alle società di manutenzione.

Si segnala che la percentuale di rifiuti, compresi quelli pericolosi, che il Gruppo

destina al trattamento e al recupero ammonta a oltre il 90%. Per i rifiuti urbani ed assimilabili, per i quali non vengono effettuate rilevazioni in quanto di limitato ammontare, l'eliminazione è effettuata dal Servizio di Nettezza Urbana e viene gestita dalle imprese di pulizia.

Trasporti

In considerazione alla localizzazione territoriale del Gruppo, incentrata in due regioni italiane (Lombardia e Sicilia) e con alcu-

ne presenze anche in Toscana e Lazio, il mezzo di trasporto maggiormente utilizzato dal personale aziendale, sia per rag-

giungere le sedi di lavoro che per ragioni di servizio è l'automobile, che viene sostituita dall'aereo per le lunghe distanze.

TRASPORTI STRADALI (Km)

	2003	2002
Trasporti totali (km)	3.896.420	3.738.280
- con auto dei dipendenti	2.566.270	2.297.180
- con auto aziendali	1.330.150	1.441.100
Percorrenze auto per dipendente (km)	1.299	1.267



Nel corso del 2003 sono stati percorsi in auto per trasferte di lavoro 3.896.420 km. Il Gruppo tende a limitare il ricorso alle autovetture del personale per ragioni di lavoro, favorendo dove è possibile l'utilizzo dei mezzi pub-

blici. Inoltre, il Gruppo si è dotato di apparati di videoconferenza che consentono di effettuare un numero crescente di riunioni a distanza senza lo spostamento fisico delle persone. Nel 2003 sono state effettuate quasi 400 videoconferenze, di cui 230 riguardanti i Consigli di Amministrazione e i Comitati. Il parco auto del Gruppo è composto da 77 mezzi, tutti autoveicoli catalizzati e conformi agli standard ecologici EURO3.



Firenze, lungo Arno

CAPITOLO 5 - LA FONDAZIONE GRUPPO CREDITO VALTELLINESE



- Settori di intervento della Fondazione
- Interventi per attività sociali
- Attività nel settore dell'orientamento e della formazione
- Attività culturali e artistiche
- Borse di studio e premi
- La Certificazione SA 8000 - Responsabilità sociale d'impresa

L'attività della Fondazione nel 2003, seguendo l'orientamento degli anni precedenti, si è principalmente indirizzata alla promozione di iniziative di elevato valore sociale e culturale per il territorio di riferimento delle Banche del Gruppo Credito Valtellinese.

La Fondazione ha inoltre compiuto una revisione strutturale e organizzativa al fine di assumere la configurazione di "Centro di competenza di Gruppo per il settore non profit", secondo le indicazioni espresse dal Piano Strategico.

Conseguentemente, la Fondazione si è strutturata dal punto di vista funzionale e dell'attività in tre settori che concernono rispettivamente le tematiche riguardanti:

- l'attività di carattere sociale e beneficenza: l'impegno nel sociale a favore di tutte le categorie fragili può considerarsi nel DNA della Fondazione e deriva dalla vocazione cooperativa

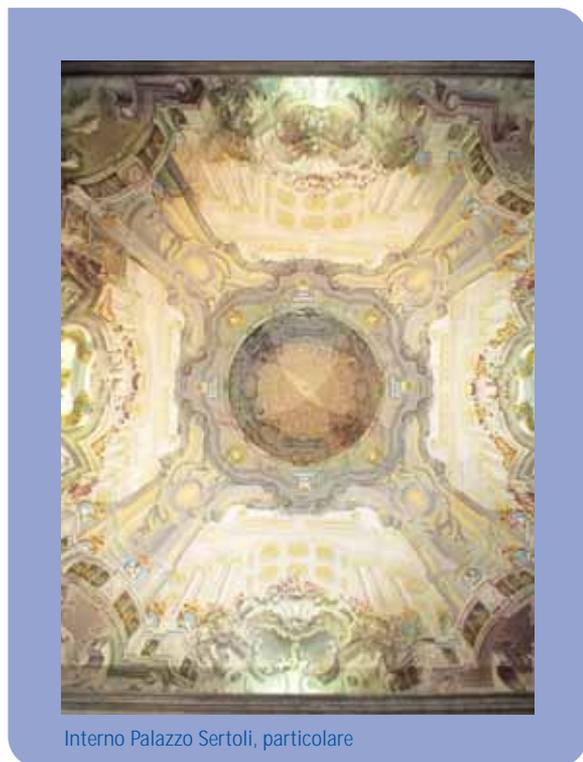
che partendo dalla Capogruppo si propaga a tutto il Gruppo bancario e comporta una particolare attenzione alla equilibrata crescita sociale con riguardo per i settori più deboli;

- il settore dell'orientamento e della formazione, all'interno del quale è stato istituito il Centro di Orientamento ai mestieri e alle professioni della provincia di Sondrio "Il Quadrivio", in stretto collegamento con la "Città dei mestieri e delle professioni" di Milano. In questo comparto sono stati inoltre avviati importanti progetti di formazione universitaria, tra i quali si citano in particolare i due corsi di laurea a distanza in Scienze della formazione primaria erogati dall'Università Cattolica del S. Cuore di Milano presso il Centro di Formazione Credito Valtellinese di Tresivio (Sondrio) ed il concorso nella realizzazione di corsi di alta qualificazione come il corso biennale di formazione per operatori sociali e del volontariato organizzato dalla Caritas Diocesana con la partecipazione di docenti dell'Università Pontificia Salesiana

(giunto alla terza edizione) e il corso biennale di formazione sociale e politica organizzato dall'Associazione Aliante di Sondrio e tenuto da docenti della Pontificia Università Lateranense;

- il settore delle attività culturali ed artistiche che, con la collaborazione di personalità e di istituzioni accademiche altamente specializzate e qualificate, promuove studi e ricerche di carattere scientifico, i cui risultati sono pubblicati nelle collane editoriali del Gruppo (socio-economica, storica, artistica, ambientale, celebrativa). Inoltre, tale settore cura direttamente la programmazione, la progettazione e la gestione delle mostre d'arte delle Gallerie del Gruppo (collocate presso il Palazzo Sertoli di Sondrio, Galleria Refettorio delle Stelline di Milano e lo Spazio Foto di Firenze).

La Fondazione ha beneficiato nel corso del 2003 del versamento di contributi da parte delle Società del Gruppo, deliberati dalle rispettive Assemblies in sede di destinazione degli utili di esercizio e, in misura minima, di contributi da parte di entità esterne al Gruppo.



Interno Palazzo Sertoli, particolare

CONTRIBUTI A FAVORE DELLA FONDAZIONE

<i>(Importi in euro)</i>		
Credito Valtellinese	775.800	53,6%
Credito Artigiano	500.000	34,5%
Bancaperta	150.000	10,4%
Global Assicurazioni	11.000	0,8%
Rileno	10.000	0,7%
Altri contr. esterni al Gruppo	2.040	0,1%
Gruppo Credito Valtellinese	1.448.840	100%

Settori di intervento della Fondazione

Nel corso del 2003 la Fondazione ha erogato complessivamente circa 1.400.000 euro. Si illustra di seguito, per ognuno dei settori di intervento, l'attività svolta.

SETTORI DI INTERVENTO DELLA FONDAZIONE

(Importi in euro)

Attività sociali e benefiche	999.638	71,2%
Attività orientamento e formazione	222.149	15,8%
Attività culturali e artistiche*	116.766	8,4%
Attività di studio, ricerca e convegni*	50.840	3,6%
Borse di studio	14.427	1,0%
Gruppo Credito Valtellinese	1.403.820	100%

* Negli importi sopra indicati non sono ricompresi gli oneri per i seguenti interventi:

- a) mostre d'arte realizzate presso il Refettorio Stelline di Milano e Spazio Foto Credito Artigiano di Firenze, ammontanti ad oltre 425.000 euro;
 b) pubblicazioni edite nelle collane editoriali del Gruppo promosse dalla Fondazione per un importo di circa 290.000 euro.
 Tali oneri, pur rientrando nella competenza gestionale della Fondazione, figurano nei bilanci delle Banche o Società del Gruppo.

Interventi per attività sociali

La somma destinata nell'anno 2003 alle erogazioni per attività sociali e di beneficenza a favore del territorio è stata pari a circa 995.000 euro.

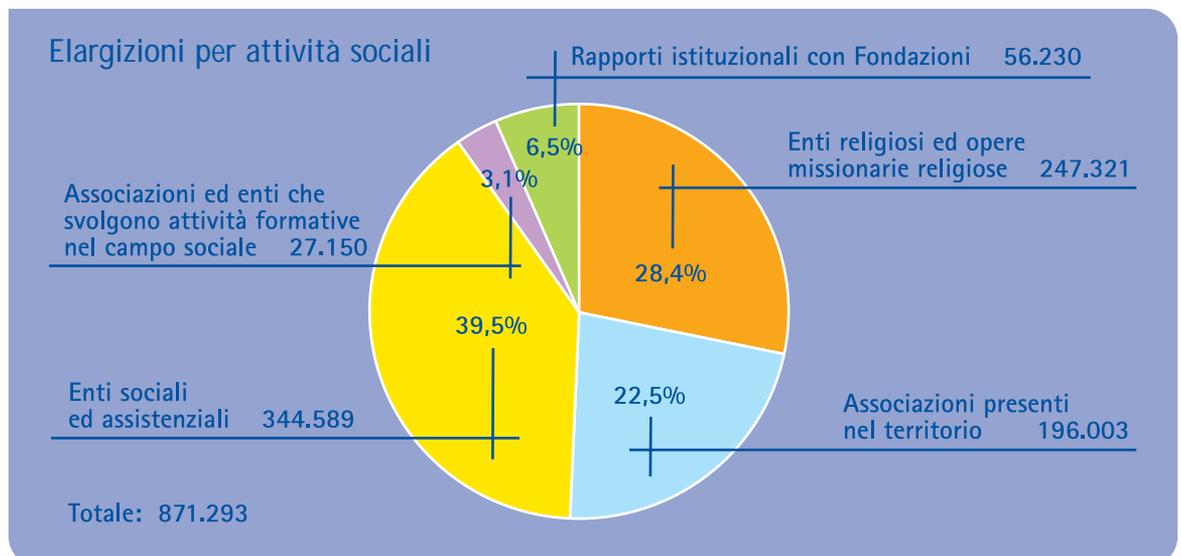
EROGAZIONI EROGATE NEL 2003 SU SEGNALE DELLE BANCHE TERRITORIALI DEL GRUPPO

(Importi in euro)

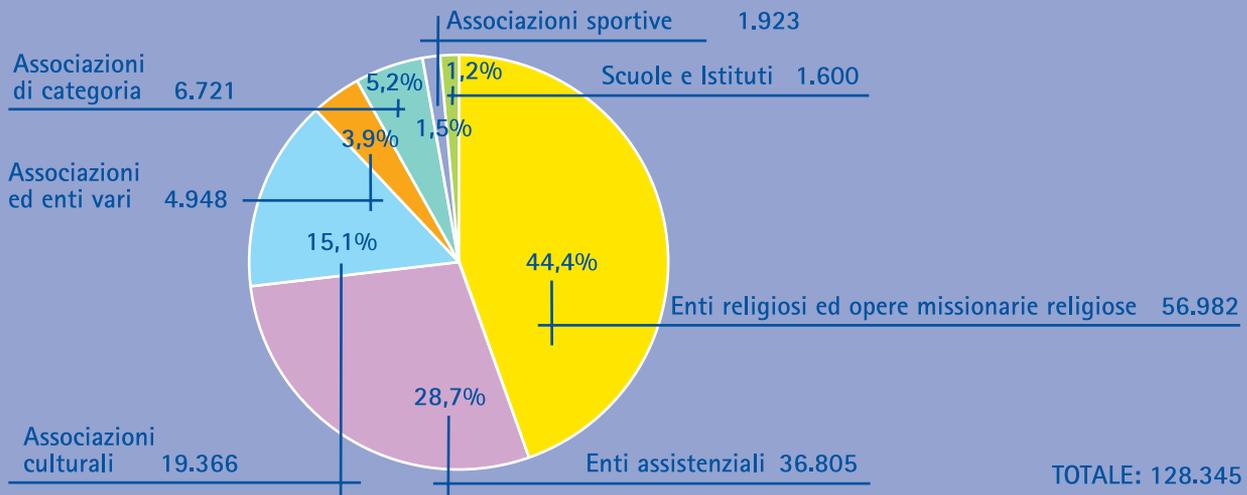
Credito Valtellinese	363.265	36,3%
Credito Artigiano*	544.999	54,5%
Credito Siciliano*	91.374	9,2%
Gruppo Credito Valtellinese	999.638	100%

* La somma indicata comprende anche i contributi di competenza 2002 erogati nel 2003.

Gli interventi sono stati ripartiti come di seguito indicato:



Ripartizione contributi beneficenza di piccolo ammontare - Credito Valtellinese



CONTRIBUTI A FAVORE DI ENTI RELIGIOSI

Nella fedeltà alla matrice cattolica delle Banche del Gruppo, è stata riservata particolare attenzione alle necessità degli Enti religiosi presenti nelle aree di operatività. Numerosi sono stati i contributi per l'opera pastorale a beneficio delle comunità e per interventi strutturali edilizi e di restauro di Chiese ed edifici parrocchiali. Inoltre, versamenti consistenti sono stati destinati a favore delle Associazioni religiose, nei territori in cui è presente il Gruppo Credito Valtellinese. Particolare considerazione è stata altresì riservata ai missionari valtellini presenti nel mondo per opere umanitarie e assistenziali a favore delle popolazioni più povere (America Latina e Africa). A tal riguardo si ricorda il sostegno all'Operazione Mato Grosso nella quale operano numerosi volontari valtellini.

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

I contributi più significativi sono stati destinati a favore di progetti e attività ad alta valenza sociale e per le comunità territoriali. Si segnalano, in particolare, gli interventi a favore di enti con finalità di intervento sociale nei confronti delle categorie più deboli (disagio giovanile e tossicodipendenza, disagio psichico, handicap, infanzia abbandonata, anziani).

Un cenno a parte meritano alcuni interventi di particolare entità per la provincia di Sondrio:

- Istituto Rita Toniolo – Piccola Opera di Traona. L'intervento della Fondazione supportato dalla società Stelline, ha consentito la completa ristrutturazione di un notevole complesso storico

(Villa Parravicini di Traona) rendendolo conforme alla normativa vigente. Si è evitata la chiusura dell'unico centro di assistenza e ospitalità dell'infanzia abbandonata o problematica esistente in provincia con attività anche nell'alto Lario, realizzando un intervento di alto valore sotto il profilo del significato sociale per l'intera comunità valtellinese.

- Studio di fattibilità di un modello di struttura residenziale assistita per anziani realizzato in collaborazione con la società Stelline che prevede alloggi autonomi per persone parzialmente autosufficienti con servizi di base centralizzati (per l'assistenza generica, medica, psicologica, e l'animazione) e convenzionata con strutture pubbliche per i servizi di cui non è dotata.
- L'impegno della Fondazione si è

manifestato anche a favore dell'Associazione Navicella Pro Salute Mentale Valtellina e Valchiavenna che cura gli interventi nell'intero territorio della provincia di Sondrio per quanto concerne l'assistenza a favore delle persone con problemi di salute mentale, anche con ricoveri in residenze protette come, ad esempio, "Cà Lucia" gestita dalla Cooperativa La Brevia a Valletta, frazione di Traona.

- Un'attenzione particolare è stata rivolta agli interventi della Caritas Diocesana nel territorio della provincia di Sondrio, con la quale è sempre stato mantenuto uno stretto collegamento operativo. In tale ambito va rilevata l'importanza del corso di formazione biennale per operatori sociali e del volontariato (giunto alla terza edizione) di cui si è conclusa nel 2003 la seconda edizione. Il corso garantisce alla Caritas un personale altamente formato per quanto concerne la preparazione psicologica, da adibire ai Centri di Ascolto disseminati in provincia di Sondrio, consentendo di svolgere con adeguata professionalità una delicatissima funzione sociale.

In conclusione, può affermarsi che l'intervento della Fondazione nel settore socio-assistenziale, a cui è stata destinata una quota rilevante delle risorse del 2003, da un lato, ha cercato di garantire un'attenzione diffusa a favore delle iniziative meritevoli di incoraggiamento e di sostegno del territorio di operatività del nostro Gruppo, d'altro lato, esso ha avuto un effetto decisivo nel mantenere in vita o nel promuovere lo sviluppo di iniziative di importanza essenziale per la comunità.

ACCORDO CON LA FONDAZIONE PRO VALTELLINA

Si tratta di un'intesa che ha una portata di notevole rilevanza strategica per il non profit in provincia di Sondrio in quanto vede la convergenza tra due fondazioni le cui matrici culturali risalgono agli inizi del XX secolo e che sono depositarie e garanti di una somma di ideali ispiratori e di progettualità di sviluppo della comunità nei settori sociale-formativo e culturale.

Va sottolineato come forte elemento giustificatore di legittimità e di attribuzione di competenza per entrambe sia il nuovo testo dell'art. 118 della Costituzione che attribuisce valore costituzionale al principio di sussidiarietà che abilita le associazioni e le fondazioni ad operare in collaborazione con le istituzioni, ma in autonomia, per il perseguimento di finalità di carattere generale a favore del territorio.

Nell'atto di costituzione del Fondo Gruppo Credito Valtellinese nella Fondazione Pro Valtellina sono sottolineati gli ideali comuni, rivolti all'obiettivo di promuovere opere, iniziative e progetti di utilità sociale a favore del territorio della provincia di Sondrio e si cita espressamente l'istruzione, la formazione, la tutela e la valorizzazione del patrimonio ambientale, l'assistenza e la cultura.

Nel protocollo aggiuntivo si disciplinano le modalità dell'intervento congiunto delle due Fondazioni nei predetti settori salvaguardando la visibilità di ciascuna nelle iniziative assunte di comune accordo. Per quanto riguarda i benefici che il territorio valtellinese trarrà da questa intesa, il più significativo è quello che la partnership delle due Fondazioni darà la concreta possibilità di realizzare progetti

di più ampio respiro, altrimenti al di fuori della portata di una sola di esse. Sarà quindi possibile proporre e sostenere economicamente iniziative di grande spessore e significato per la crescita della comunità valtellinese. Si tratta di un accordo di valenza strategica che fa delle due Fondazioni le protagoniste per gli interventi socio-culturali per la provincia di Sondrio sulla base del principio della sussidiarietà, fermo restando il doveroso raccordo con le autorità locali (Provincia, Comunità montane e Comuni).

CONTRIBUTO ALLA FONDAZIONE CENTESIMUS ANNUS

In occasione del decimo anniversario di costituzione della Fondazione Centesimus Annus Pro Pontefice, è stato accolto l'invito rivolto ai soci fondatori a partecipare all'incremento del patrimonio offrendo un contributo pari a quello iniziale, al fine di sostenere lo sviluppo delle attività caritatevoli del Santo Padre tramite detta Fondazione.

La Fondazione, su indicazione del Credito Valtellinese, ha elargito un contributo straordinario pari a 25.800 euro ed è inoltre subentrata alla Banca nella qualità di socio della Fondazione Centesimus Annus.

SERVIZI AGLI ENTI NON PROFIT

Nel 2003 è proseguita l'attività a favore degli Enti non profit attraverso la funzione "Donazione ad enti umanitari" di banc@perta, che consente agli Enti di ricevere donazioni in via telematica, favorendo l'attività di fund raising.

Tra i servizi agli Enti non profit si cita in @pertacity il quartiere "Chiesa e solidarietà" che dà visibilità ad una serie di Enti ed Associazioni.

Attività nel settore dell'orientamento e della formazione

Il Quadrivio di Sondrio

Il Quadrivio ha aderito a diverse iniziative nel campo dell'orientamento assicurando una partecipazione attiva, in una prospettiva di allargamento delle funzioni ed attività nell'area dell'orientamento scolastico per le Scuole Medie Inferiori e Superiori, in stretto coordinamento e sinergia con le istituzioni provinciali. Si citano le iniziative di maggiore rilevanza:

tà Cattolica Sacro Cuore di Milano, d'intesa con l'Ufficio Scolastico per la Lombardia e il Centre Culturel français. Si tratta di un progetto formativo-educativo rivolto agli alunni di tutte le scuole della Lombardia per la realizzazione di prodotti espressivi e comunicativi stimolati da una riflessione sui contenuti valoriali del testo di A. Saint Exupery. L'iniziativa, avviata nel

zi post scuola media, da proporre a livello mandamentale ed istituzionale agli alunni delle ultime classi delle medie inferiori e superiori, con il coinvolgimento degli insegnanti, delle famiglie, delle istituzioni e degli organismi interessati a tale problematica

Istituzione del Centro di Orientamento "Il Quadrivio di Acireale"

L'avvio operativo del Centro è previsto nel 2004 ed è finalizzato a sviluppare anche nella regione siciliana l'esperienza maturata positivamente dalla rete della Città dei mestieri e delle professioni. Il modello funzionale ed organizzativo sarà analogo a quello di Sondrio e, attraverso collaborazioni e relazioni con le istituzioni e gli operatori del territorio, si proporranno iniziative simili.



Il Quadrivio. Veduta dello stand itinerante

- Seconda edizione del Salone Provinciale dell'Orientamento promosso dall'Amministrazione Provinciale di Sondrio a inizio dicembre 2003, aperto a tutti gli studenti delle Scuole Superiori della provincia e dell'alto Lario, con una partecipazione di oltre 2000 studenti. Il Gruppo Credito Valtellinese è stato presente con un apposito stand destinato ad illustrare i servizi offerti dal Quadrivio per l'orientamento dei giovani e i servizi-prodotti bancari per la scuola, gli studenti, l'università.
- Concorso "Alla Ricerca del Piccolo Principe - viaggio nel mondo dei piccoli grandi" promosso dalla Facoltà di Scienze della Formazione dell'Universi-

dicembre 2003 si concluderà a fine maggio 2004.

- Progetto del CROSS (Centro di ricerche sull'orientamento scolastico e lo sviluppo socio-professionale) dell'Università Cattolica Sacro Cuore di Milano per l'orientamento alla scelta delle facoltà universitarie mediante partecipazione diretta a lezioni delle diverse facoltà presso la stessa Università. L'individuazione degli studenti interessati alla partecipazione al ciclo di lezioni è avvenuta attraverso questionari d'interesse diffusi presso le classi dell'ultimo anno delle Scuole Superiori.
- Avvio della progettazione di attività a carattere formativo e strutturato per l'orientamento alle scelte degli indiriz-

CORSO DI LAUREA A DISTANZA IN SCIENZE DELLA FORMAZIONE

PRIMARIA

Il Corso di laurea a distanza in "Scienze della formazione primaria" presso il Centro di formazione di Tresivio ha ottenuto un ottimo risultato grazie alla buona organizzazione didattica e tecnica, come può essere riscontrato dalle dichiarazioni delle stesse frequentanti.

Nel 2003 si è avviata una seconda edizione che vede la partecipazione di 22 persone.

Le lezioni, tenute in videoconferenza dall'aula di Milano, sono state agevolate da una continua attività di tutorship e dall'utilizzo della piattaforma informatica "blackboard" tramite la quale i docenti hanno messo a disposizione la documentazione didattica, i forum di discus-

sione, esercitazioni e proposte di approfondimento dei temi trattati.

La possibilità di accedere alla piattaforma blackboard consente, anche a chi non può frequentare regolarmente per impegni di lavoro e familiari, di mantenersi aggiornato.

Oltre alle materie previste nei piani di studi, nel secondo semestre è stato attivato un corso E.C.D.L. per il conseguimento della patente europea del computer, a cui tutti gli iscritti all'Università Cattolica hanno diritto gratuitamente.

I progetti per il futuro intendono potenziare l'attività formativa per il territorio trasformando il Centro di Formazione del Credito Valtellinese di Tresivio in Centro di Alta Formazione che si caratterizzi per l'elevata qualità e rispondenza degli interventi proposti per la valorizzazione e lo sviluppo sociale ed economico, sia a livello residenziale, sia con modalità decentrate grazie alle possibilità offerte dalla tecnologia e dalle moderne metodologie di gestione dei processi formativi.

CORSO DI FORMAZIONE SOCIALE E POLITICA

La Fondazione ha concorso con l'Associazione Aliante alla promozione di un corso di formazione sociale e politica realizzato dall'Osservatorio di Finetica in collaborazione con l'Istituto Redemptor Hominis della Pontificia Università Lateranense. Inaugurato il 22/23 novembre con una relazione di mons. Sergio Lanza, Presidente di Finetica e Direttore del Centro Interdisciplinare Lateranense, il corso si svolge presso l'Istituto Salesiano di Sondrio e ha durata biennale.

Attività culturali e artistiche

L'attività svolta dalla Fondazione nel settore culturale e artistico rappresenta un punto importante per tutto il Gruppo bancario; stabilisce e rafforza le sinergie con il territorio e con l'identità culturale dello stesso, diventa strumento di diffusione di cultura per tutti.

ATTIVITÀ ARTISTICHE

L'attività culturale della Fondazione si sviluppa principalmente su due filoni: quello espositivo presso le Gallerie di Milano, Firenze e Sondrio e quello editoriale.

Anche per l'anno 2003 le iniziative sono state molteplici e di notevole interesse e valore sia sotto il profilo artistico che sotto quello scientifico.

Galleria Gruppo Credito Valtellinese di Milano

La programmazione della Galleria del Gruppo Credito Valtellinese di Milano si è sostanzialmente divisa in due blocchi: quello dedicato alla fotografia con le due

mostre "Quotidiano al femminile. Trenta storie di donne nell'Italia che cambia" e "La fotografia in 5 domande" e quello dedicato all'arte contemporanea. La mostra "Quotidiano al femminile" è stata costituita da più di trecento immagini, scattate da 20 fra i più rappresentativi fotografi italiani, capaci di offrire un

ampio panorama sulla realtà femminile italiana degli ultimi 50 anni. La seconda, "La fotografia in 5 domande", ha concentrato l'attenzione su cinque interrogativi - Informare? Illustrare? Viaggiare? Indagare? Osservare? - che sono al centro della problematica della nostra società; la mostra ha illustrato il potere sempre



Milano, Galleria del Gruppo Credito Valtellinese. Mostra di Georges Mathieu

crescente della fotografia, quale elemento essenziale dell'attuale società.

Le due esposizioni di arte contemporanea sono state dedicate al maestro cubano Wifredo Lam e al francese George Mathieu. La mostra di Lam ha riguardato in modo particolare il periodo italiano dell'artista ed ha compreso dipinti, ceramiche e grafiche provenienti dalla famiglia Lam, da collezioni private e straniere e da importanti musei. La sua vicenda artistica è fortemente intrecciata ad alcuni momenti decisivi della storia del '900. La mostra è stata allestita in tre sedi: al Refettorio delle Stelline di Milano, a Palazzo Sertoli a Sondrio e al Museo valtellinese di storia e arte di Sondrio.

La retrospettiva dell'opera pittorica di Mathieu, promossa dalla Galerie Nationale du Jeu de Paume di Parigi, è la prima importante mostra consacrata all'artista che ha segnato profondamente il rinnovamento dell'astrazione a livello internazionale nel dopoguerra. La sua produzione artistica, libera da ogni costrizione formale, ha messo completamente in discussione il concetto di astrazione geometrica. L'esposizione ha riunito 65 dipinti che illustrano l'evoluzione dell'opera di Mathieu dai primi quadri astratti del 1946 fino agli acrilici su carta datati 1999.

La mostra di fine anno, inaugurata il 7 dicembre, - "Opere e lettori di Agostino-Manoscritti in mostra"- fa parte di un'esposizione più ampia dal titolo "387d.c. Ambrogio e Agostino le sorgenti dell'europa" ospitata presso il Museo Diocesano di Milano e promossa in collaborazione con la Regione Lombardia. Le due mostre, considerate congiuntamente, concorrono all'approfondimento e attua-

lizzazione dell'opera dei due grandi Santi, in tutti i settori in cui si è manifestata, e realizzano un evento di carattere storico-culturale ed artistico di assoluta rilevanza. L'esposizione offre un'accurata selezione di codici, libri e manoscritti rarissimi e preziosi, che compongono un quadro vasto e articolato della produzione letteraria di S. Agostino, in un momento temporale, collocato tra il tardo Medioevo e l'inizio dell'Umanesimo, di straordinaria importanza per la formazione dell'Europa moderna. L'incontro di Ambrogio e Agostino a Milano, ha avuto grande influenza sulla cultura europea e riveste tuttora carattere di attualità in un momento in cui il tema delle radici cristiane dell'Europa si pone nel dibattito sulla Costituzione europea

Spaziefoto Credito Artigiano

Nell'anno 2003 il programma espositivo di fotografie d'autore della Galleria Spaziefoto del Credito Artigiano di Firenze ha presentato quattro iniziative: la mostra dedicata, per la prima volta in Italia, all'opera dell'americano Owens che ha offerto, con riferimento alla sua produzione degli anni '70 ad oggi, una visione sullo stile di vita della classe media americana. La seconda esposizione, dedicata all'austriaco Willmann, ha avuto come temi conduttori paesaggi rurali, scene di vita collettiva e riti quotidiani nella campagna stiriana, superando, attraverso la rappresentazione di dettagli crudeli e inquietanti, l'idea tradizionale della campagna come luogo felice, pacifico e armonioso.

Cinquanta immagini in bianco e nero della città di San Pietroburgo costituiscono l'esposizione dedicata al russo Titarenko. L'arte di Titarenko, - basata sul

contrasto tra ciò che è netto e ciò che non lo è, tra ciò che è leggibile e ciò che ci sembra di intravedere -, racconta la Russia di oggi e di ciò che rimane del mito della Russia "eterna". L'ultima esposizione è stata riservata ad un giovane fotografo, Francesco Gnot, che presenta immagini scattate durante lunghe passeggiate notturne che ci mostrano un mondo fatto di frammenti, dove gli ambienti domestici e gli spazi pubblici urbani sono fissati nell'immobilità senza tempo dell'abbandono.

Galleria Credito Valtellinese di Sondrio

Ha inaugurato l'anno 2003 la mostra dedicata al pittore Eliseo Fumagalli, realizzata in collaborazione con le sale espositive della Provincia di Sondrio e del Museo valtellinese di storia e arte. L'iniziativa ha offerto all'attenzione e considerazione generale la copiosa opera pittorica dell'artista valtellinese, fino ad oggi ingiustamente non valorizzato in modo adeguato. Le tre sedi hanno ospitato i bozzetti preparatori degli affreschi realizzati in numerose chiese della provincia, del comasco e del milanese, disegni, ritratti e paesaggi ad olio.

E' seguita un'esposizione dedicata ad Aldo Raimondi, definito il "re dell'acquerello". Con il suo pennello ha ritratto re e imperatori, contadini, soldati, diplomatici, gerarchi del regime fascista. Con lui l'acquerello assume un'importanza storica entrando di peso nella storia dell'arte del Novecento.

In occasione del centenario della nascita di Arturo Martini, la Fondazione gli ha dedicato una mostra che comprende 22 bronzi di un'edizione tirata dai gessi originali. Degno di particolare menzione il nucleo centrale della mostra costituito



"Gomitolo", opera di Hidetoshi Nagasawa - Giardino di Palazzo Sertoli - Sondrio

da sette sculture di soggetto classico e biblico realizzate nell'estate del 1935 a Blevio, che sono considerate tra i massimi capolavori della scultura italiana del Novecento.

Ha chiuso il programma dell'anno l'iniziativa didattica "Facciamo la pace", realizzata in occasione della giornata internazionale dei diritti dell'infanzia, in collaborazione con il Comune di Sondrio e con associazioni che operano a livello internazionale nel settore dello sviluppo educativo e della didattica infantile (Cooperazione Internazionale, EOS - l'Ippogrifo Azzurro), che ha esposto 500 disegni realizzati sul tema della pace da alunni delle scuole elementari e medie della provincia di Sondrio.

Da luglio 2003 tutte le mostre d'arte promosse dalla Fondazione nelle diverse Gallerie del Gruppo Credito Valtellinese sono visionabili sul sito Internet del Gruppo (www.creval.it, sezione informazione e servizi - Gallerie d'arte - visite virtuali).

ATTIVITÀ EDITORIALE

L'attività di studio e ricerca e di pubblicazione nelle collane editoriali del Gruppo è proseguita intensamente ed ha visto la realizzazione delle seguenti iniziative:

- per la collana socio-economica: l'avanzata realizzazione delle ricerche su "Valtellina: profili di sviluppo 2003", terzo volume della serie; la ricerca sul "turismo della regione Sicilia", e il terzo volume della serie dedicata alle problematiche dei distretti industriali con particolare riferimento al tema delle risorse umane. Tutte opere che saranno pubblicate nel 2004.
- per la collana artistica: oltre ai cataloghi delle mostre d'arte realizzati in occasione di ogni manifestazione espositiva, sono stati pubblicati i volumi dedicati alla Certosa di Garegnano in Milano, che contribuisce a colmare un vuoto significativo nel

panorama della valorizzazione degli edifici e luoghi di culto storici della città, e alle Ceramiche siciliane, sull'evoluzione dell'arte degli stovigliai calatini con testi e immagini inedite riguardanti pezzi conservati al Museo Regionale della Ceramica di Caltagirone.

Significativa è stata inoltre la partecipazione del Gruppo alla realizzazione della pubblicazione promossa in occasione della mostra "387 d.C. - Ambrogio e Agostino le sorgenti dell'Europa" che contiene un'articolata e ricca base documentale di ricerche, studi e contributi a commento dell'opera e delle figure dei due Santi.

- Per la collana ambientale: è stato pubblicato il volume "Valmasino e Bregaglia: i giganti di granito" che, pur essendo edito da Lyasis, per il suo valore documentale e in prosecuzione della serie dedicata alla valorizzazione dell'ambiente naturale della provincia di Sondrio, è stato inserito nel programma editoriale della Fondazione.



Borse di studio e premi

La Fondazione ha assegnato, nel 2003, le due tradizionali borse di studio con riguardo alla formazione scolastica:

BORSA DI STUDIO FIGLI EMIGRANTI VALTELLINESI ALL'ESTERO

In collaborazione con l'Amministrazione Provinciale di Sondrio sono state assegnate 15 borse di studio del valore di 516 euro ciascuna. I destinatari sono risultati due studentesse dell'Argentina, frequentanti la Facoltà di Scienze Economiche e Agricoltura presso l'Università Statale di Tucuman, e figli di emigranti valtellinesi residenti in Svizzera.

PREMIO "ARTURO SCHENA"

Il premio, giunto alla 11^a edizione, istituito

in memoria di Arturo Schena, Presidente del Credito Valtellinese negli anni 1969-89, è destinato a giovani di età non superiore ai 28 anni, residenti in provincia di Sondrio o originari della stessa, che abbiano contribuito, attraverso la propria tesi di laurea, ricerche e studi al prestigio ed alla valorizzazione della provincia di Sondrio, con particolare riferimento ai valori della mutualità, del risparmio, della cooperazione, della solidarietà e dello sviluppo economico.

Sono state esaminate 24 tesi di laurea e sono stati assegnati 5 borse di studio, di cui quattro ex aequo.

BORSE DI STUDIO LUIGI STURZO

Nel corso dell'anno 2003 sono stati elargiti

tre premi di laurea per complessivi 1.375 euro.

L'Istituto, promotore di importanti convegni che vedono ogni anno la partecipazione di relatori di alto profilo provenienti dalle più importanti Università nazionali, è un importante punto di riferimento per le manifestazioni culturali dell'Isola. Porta il nome del calatino Don Luigi Sturzo, una delle più eminenti figure del movimento cattolico italiano.

Con le borse di studio l'Istituto si propone di valorizzare giovani intelligenze del territorio e di incoraggiarle nel proseguimento dei loro studi e delle loro ricerche su aspetti socioculturali storici e politici del territorio del Calatino.

La Certificazione SA 8000 Responsabilità sociale d'impresa

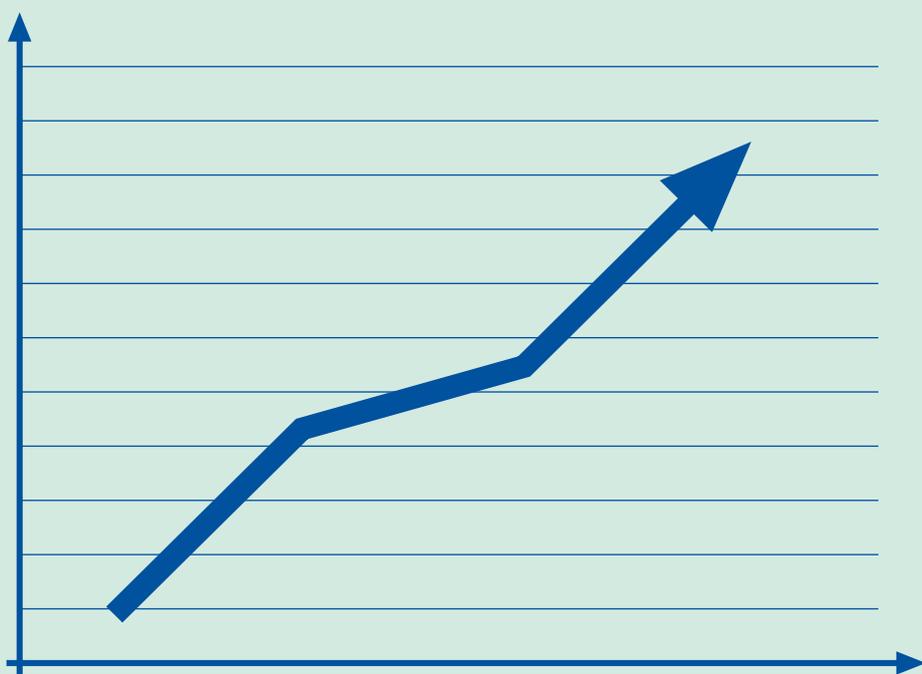
La norma SA 8000, Social Accountability, ovvero Responsabilità Sociale, è il primo standard diffuso a livello internazionale per la responsabilità sociale. Si applica alle Organizzazioni per valutare se le stesse ottemperano ai requisiti previsti in termini di diritti umani e sociali. La conformità ai requisiti della norma si manifesta nella certificazione, rilasciata da un organismo di certificazione indipendente.

La Fondazione, quale organismo designato ad attuare le finalità e valori riconducibili alla responsabilità sociale d'impresa del Gruppo Credito Valtellinese con riferimento alle tematiche del terzo settore, ha avviato nel 2003 il progetto per il conseguimento della certificazione sul-

la RSI ai sensi della normativa SA 8000. Tale progetto si inserisce nell'impegno socialmente responsabile assunto dalla Capogruppo sin dal 1908, anno della sua costituzione quale banca popolare cooperativa fondata sui principi e valori della mutualità; impegno che ha sviluppato costantemente nel tempo ispirando e via via aggiornando le politiche e strategie del Gruppo sino ad oggi, cercando di coniugare il perseguimento del profitto con il miglioramento della società attraverso comportamenti coerenti e azioni finalizzate a valorizzare e promuovere lo sviluppo socio-economico dei territori d'insediamento in conformità a principi etici, della sussidiarietà, solidarietà e sostenibilità.



CAPITOLO 6 - LE LINEE PROGRAMMATICHE E GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO



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

OBIETTIVI SOCIALI

OBIETTIVI DICHIARATI NEL BILANCIO 2002	ATTIVITA' SVOLTE PER ATTUARE GLI OBIETTIVI	RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI
Continuare nella crescita professionale delle risorse umane.	Sono state svolte numerose attività di formazione.	
Proseguire il dialogo con gli stakeholder interni ed esterni ricercando i mezzi piu' idonei per raccogliere le valutazioni.	Sono stati distribuiti i questionari di valutazione del bilancio sociale durante i corsi di formazione interna al personale. E' stato organizzato un convegno sulla responsabilità d'impresa a Varese.	



OBIETTIVI ECONOMICI

OBIETTIVI DICHIARATI NEL BILANCIO 2002	ATTIVITA' SVOLTE PER ATTUARE GLI OBIETTIVI	RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI
Continuare nella crescita interna ed esterna del gruppo.	Nel corso del 2003 sono state effettuate 7 nuove aperture ed è stato firmato un accordo strategico con il Gruppo Banca Popolare di Cividale.	
Sviluppare la crescita in termini di raccolta ed impieghi.	Il Gruppo ha registrato una crescita sia della raccolta diretta e indiretta che degli impieghi clienti.	



OBIETTIVI AMBIENTALI

OBIETTIVI DICHIARATI NEL BILANCIO 2002	ATTIVITA' SVOLTE PER ATTUARE GLI OBIETTIVI	RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI	
Approfondire le tematiche legate agli aspetti ambientali e gli impatti che l'attività del gruppo ha sugli stessi.	Nel corso del 2003 sono stati analizzati gli impatti ambientali del Gruppo e in particolare il consumo di carta. A tale proposito il Gruppo ha realizzato l'invio delle comunicazioni ai clienti stampate fronte e retro.		
Sensibilizzare gli stakeholder interni ed esterni sulle tematiche ambientali.	Nel 2003 si è registrato una riduzione di consumo di acqua e di carta pro-capite.		

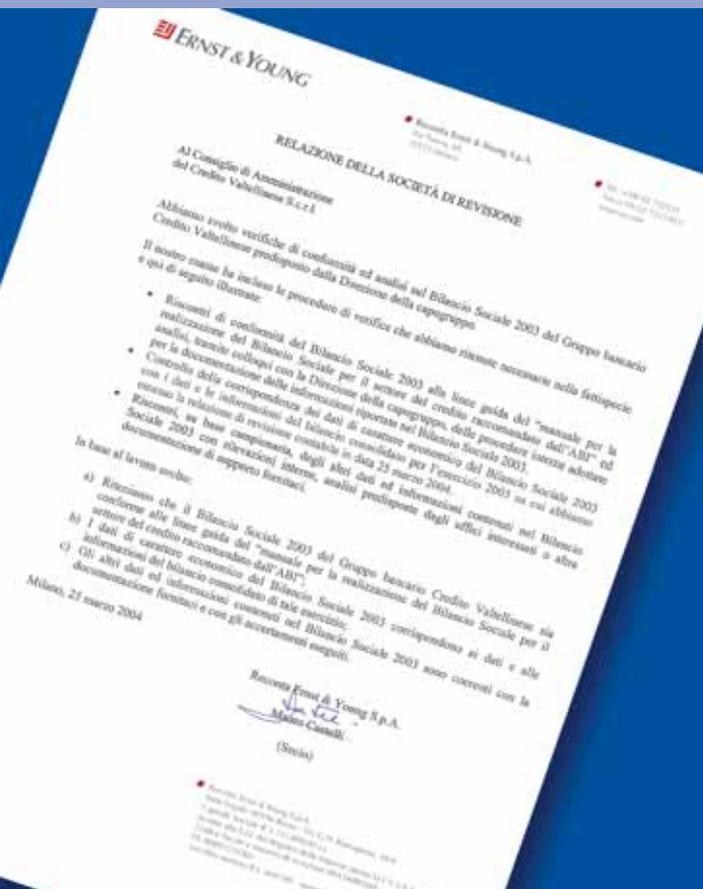
TRAGUARDI FUTURI

SOCIALI	ECONOMICI	AMBIENTALI	
Proseguire lo sviluppo professionale delle Risorse Umane.	Miglioramento dei risultati economici e crescita della raccolta e degli impieghi.	Incremento del numero di clienti che utilizzano i servizi a basso impatto ambientale (es. Post@inlinea).	
Proseguire il dialogo con gli stakeholder e maggiore coinvolgimento degli stessi nella strategia attuata dal Gruppo nell'ambito della Responsabilità Sociale d'impresa.	Crescita della rete territoriale del Gruppo.	Sensibilizzare le Risorse Umane sulle tematiche ambientali con lo scopo di ridurre gli impatti ambientali generati dal Gruppo.	



Roma, Piazza Navona

CAPITOLO 7 - IL SISTEMA DI RILEVAZIONE



Parere della Società di Revisione

Metodologia di valutazione del Bilancio Sociale 2002:
I risultati

I miglioramenti apportati nel Bilancio Sociale 2003

Il questionario 2004

Parere della Società di Revisione



Reconta Ernst & Young S.p.A.
Via Torino, 68
20123 Milano

Tel. (+39) 02 722121
Fax (+39) 02 72212037
www.ey.com

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

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

Abbiamo svolto verifiche di conformità ed analisi sul Bilancio Sociale 2003 del Gruppo bancario Credito Valtellinese predisposto dalla Direzione della capogruppo.

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

- Ricontri di conformità del Bilancio Sociale 2003 alle linee guida del “manuale per la realizzazione del Bilancio Sociale per il settore del credito raccomandato dall’ABI” ed analisi, tramite colloqui con la Direzione della capogruppo, delle procedure interne adottate per la documentazione delle informazioni riportate nel Bilancio Sociale 2003.
- Controllo della corrispondenza dei dati di carattere economico del Bilancio Sociale 2003 con i dati e le informazioni del bilancio consolidato per l’esercizio 2003 su cui abbiamo emesso la relazione di revisione contabile in data 25 marzo 2004.
- Ricontri, su base campionaria, degli altri dati ed informazioni contenuti nel Bilancio Sociale 2003 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 2003 del Gruppo bancario Credito Valtellinese sia conforme alle linee guida del “manuale per la realizzazione del Bilancio Sociale per il settore del credito raccomandato dall’ABI”;
- b) I dati di carattere economico del Bilancio Sociale 2003 corrispondono ai dati e alle informazioni del bilancio consolidato di tale esercizio;
- c) Gli altri dati ed informazioni contenuti nel Bilancio Sociale 2003 sono coerenti con la documentazione fornitaci e con gli accertamenti eseguiti.

Milano, 25 marzo 2004

Reconta Ernst & Young S.p.A.

Mauro Castelli

(Socio)

Metodologia di valutazione del Bilancio Sociale 2002

Il Gruppo raccoglie, attraverso un apposito questionario, l'opinione dei diversi stakeholder, verificando il loro consenso in merito alle attività svolte. La metodologia utilizzata è quella di un questionario compilabile, anche in forma anonima, direttamente on-line o presso le filiali.

La distribuzione dei questionari è avvenuta:

tramite incontri diretti, convegni organizzati sul tema della Responsabilità Sociale d'Impresa e attraverso il canale internet.

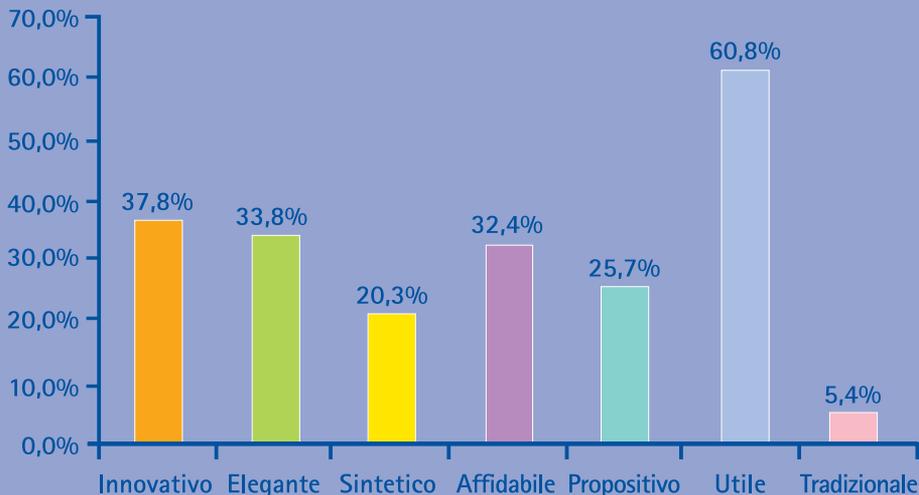
I RISULTATI

Di seguito vengono riassunti i risultati emersi dalla valutazione del Bilancio

Sociale 2002 che esprimono la percezione che i lettori ne hanno avuto.

Dalle risposte fornite dagli stakeholder emerge un giudizio buono per ogni aspetto considerato. In particolare, si segnala che oltre il 60% ritiene che il Bilancio Sociale del Gruppo Credito Valtellinese sia utile ed il 38% elegante.

Risultati Valutazione Bilancio 2002



I MIGLIORAMENTI APPORTATI NEL BILANCIO SOCIALE 2003

Nel redigere il Bilancio Sociale 2003 sono stati presi in considerazione i suggerimenti e le osservazioni pervenuti dagli stakeholder che hanno compilato i questionari. Infatti, in questa edizione del Bilancio Sociale sono state introdotte alcune innovazioni:

- nuova grafica;
- l'esposizione di nuovi indicatori e di informazioni dettagliate sugli stakeholder, richiesti dal modello di redazione del Bilancio Sociale definito

dall'ABI;

- illustrazione del Codice Etico.

IL QUESTIONARIO 2004

Il Gruppo intende proseguire il colloquio con i propri stakeholder attraverso il questionario di valutazione del Bilancio Sociale. Oltre che con gli stakeholder esterni, che potranno trovare il questionario allegato al Bilancio Sociale presso tutte le filiali del Gruppo o scaricandolo da internet dal sito www.creval.it, il Gruppo proseguirà il processo, iniziato a fine 2002, che consiste nel distribuire il questionario

durante i corsi di formazione dedicati ai neo assunti, dove viene presentato in dettaglio il bilancio. Per quanto riguarda gli stakeholder esterni il Gruppo proseguirà l'organizzazione di convegni sul tema della Responsabilità Sociale d'impresa, iniziativa già proposta a Varese.

Sia agli stakeholder interni che esterni, viene consentito di compilare il questionario in forma anonima, al fine di garantire loro la massima libertà nell'esprimere la propria opinione.

Il Bilancio Sociale 2003 è stato realizzato dalla Direzione Marketing di Deltas con la collaborazione di numerose Unità Organizzative di Gruppo.

Per qualunque informazione sul Bilancio Sociale,
disponibile anche all'indirizzo Internet www.creval.it, contattare:

Direzione Marketing – Deltas
Piazza Quadriovio, 8
23100 Sondrio
fax 0342.522.667
e-mail: bilanciosociale@creval.it

Valutazione del lettore

Le chiediamo solo alcuni minuti del Suo tempo per porgerLe alcune brevi domande allo scopo di conoscere la Sua opinione su alcuni aspetti del Bilancio Sociale 2003 del Gruppo Credito Valtellinese. Le osservazioni che ci perverranno diverranno un importante punto di partenza per innovare la prossima edizione di questo documento.

Quasi tutte le domande sono a risposta chiusa e pertanto richiedono semplicemente di barrare la casella.

Informazioni Generali:

Nota: il questionario può essere redatto anche in forma anonima.

Tuttavia alcune informazioni sono necessarie per una corretta interpretazione dei dati.

Nome e Cognome

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

Professione (*) E-Mail

Categoria di appartenenza (*)

Socio Cliente Dipendente Fornitore Collettività Enti Istituzionali

(*) campo obbligatorio

Che valutazione ritiene di assegnare al Bilancio Sociale 2003 per ognuno di questi elementi?

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

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



Quali attributi ritieni di poter applicare al Bilancio Sociale del Gruppo Credito Valtellinese?

(Selezionare nell'elenco qui di seguito i tre requisiti principali).

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

Quali argomenti l'hanno maggiormente interessata?

- Aspetti Ambientali Aspetti Sociali Aspetti Economici

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

Con l'entrata in vigore della Legge N. 675/96, recante disposizioni per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, la Banca, in qualità di "titolare" del trattamento, é tenuta a fornire alcune informazioni riguardanti l'utilizzo dei dati personali.

Do il consenso, ai sensi della Legge n. 675/96, recante disposizioni per la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali, per quanto riguarda il trattamento, da parte della Banca, dei miei dati a fini di informazione commerciale, ricerche di mercato, offerte dirette di prodotti o servizi del Gruppo Credito Valtellinese e di società terze.

Data Firma

...GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE...

Il questionario può anche essere compilato sul sito www.creval.it, consegnato presso una delle filiali del Gruppo oppure spedito al seguente indirizzo:

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



