



● ○ ○ ○ bilancio sociale 2002

1.	Introduzione	Pag. 2
2.	L'identità del Gruppo	Pag. 4
3.	Il Valore Aggiunto e la sua distribuzione	Pag. 16
4.	Le relazioni di scambio sociale	Pag. 23
5.	La relazione ambientale	Pag. 61
6.	La Fondazione Gruppo Credito Valtellinese	Pag. 66
7.	Le linee programmatiche e gli obiettivi di miglioramento	Pag. 78
8.	Il sistema di rilevazione	Pag. 82



Principi e linee guida

Il dinamismo del mercato, caratterizzato da un crescente livello di concorrenza, richiede sempre più alle organizzazioni di perseguire uno sviluppo sostenibile, vale a dire una crescita economica che sia in grado di conciliarsi con l'attenzione all'ambiente sociale.

La capacità delle aziende di rispondere alle esigenze della propria clientela attraverso prodotti e servizi "su misura" rappresenta solo un primo passo nella sua affermazione sul mercato. Infatti, il vantaggio competitivo sostenibile nel medio-lungo periodo si basa sempre più su fattori "intangibili", di difficile quantificazione economica. Ci riferiamo al capitale intellettuale, ai valori e alle relazioni con gli stakeholder che il Gruppo ha creato nel tempo e che rappresentano un fattore distintivo.

Il Bilancio Sociale del Gruppo bancario Credito Valtellinese è stato pensato e redatto – sin dalla sua prima edizione che risale al 1995 – come uno strumento di rendicontazione delle attività svolte relativamente alla dimensione economica e sociale oltre che, da questa edizione, ambientale.

Il Gruppo, attraverso il Bilancio Sociale, vuole fornire uno strumento atto a illustrare la rilevanza sociale, economica ed ambientale del proprio operato. In questo modo tutti gli stakeholder vengono messi in condizione di comprendere in modo chiaro e completo l'attività dell'impresa e i suoi risultati. A tale scopo, nel corso degli anni, il Gruppo ha seguito con attenzione il dibattito sviluppatosi sia a livello nazionale che internazionale e ha svolto un lavoro di rilettura delle indicazioni dei principali riferimenti disponibili in materia.

In particolare, tra i modelli e le linee guida seguiti nella predisposizione del proprio bilancio, il Gruppo ha fatto riferimento ai criteri per la redazione del Bilancio Sociale del settore del credito definiti in sede ABI, al cui gruppo di lavoro ha preso parte.

Nel corso del 2002 è stato rivisto il processo di redazione del Bilancio Sociale che ha visto il coinvolgimento di numerose funzioni aziendali, chiamate a condividerne le finalità prima ancora che alla raccolta delle informazioni di base.

Il Gruppo Credito Valtellinese, con lo scopo di intensificare la comunicazione con i lettori e orientare al meglio le decisioni future in campo socio-ambientale, ha proseguito anche in questa edizione del Bilancio Sociale la raccolta delle indicazioni e dell'opinione dei diversi stakeholder.

Attraverso il questionario valutativo il Gruppo verifica il livello di "consenso" in merito alle attività svolte e ottiene un immediato "feedback" sul grado di soddisfazione e sulle aspettative dei diversi interlocutori.

Il Bilancio Sociale del Gruppo bancario Credito Valtellinese è stato pensato e redatto – sin dalla sua prima edizione che risale al 1995 – come uno strumento di rendicontazione delle attività svolte relativamente alla dimensione economica e sociale oltre che, da questa edizione, ambientale.





Struttura

Il Bilancio Sociale 2002 si struttura nel seguente modo:

- Nel primo capitolo, "L'identità del Gruppo", viene presentata la storia del Gruppo, la sua missione e i suoi valori, chiavi di lettura per comprenderne la struttura organizzativa ed operativa.
- Nel secondo capitolo, "Il Valore Aggiunto e la sua distribuzione", viene quantificata la ricchezza prodotta, specificandone la ripartizione tra le diverse categorie di stakeholder.
- Nella sezione "Le relazioni di scambio sociale" vengono illustrate le caratteristiche qualitative e quantitative e le iniziative a maggior valenza socio-culturale proposte nel corso dell'anno a favore dei Soci, dei Clienti, delle Risorse Umane, dei Fornitori e della Collettività.
- Nel quarto capitolo, "La relazione ambientale", vengono presentati gli impatti ambientali dell'attività del Gruppo, in termini di consumi di energia, di acqua, di carta e di produzione di rifiuti.
- Il Bilancio Sociale comprende inoltre, da quattro anni a questa parte, un capitolo dedicato alla **Fondazione Credito Valtellinese** che rappresenta per il Gruppo un tangibile strumento di impegno sociale.
- Nelle due successive parti del bilancio vengono presentati le linee programmatiche e gli obiettivi di **miglioramento** che il Gruppo intende perseguire nel corso del 2003 al fine di dare il proprio contributo alla realizzazione di uno sviluppo socialmente sostenibile.
- L'ultima parte del Bilancio Sociale, "Il sistema di rilevazione", contiene l'attestazione della verifica dei dati redatta da Reconta Ernst & Young S.p.A. e l'illustrazione dei risultati dei questionari relativi al Bilancio Sociale 2001. Anche per questa edizione, all'interno del nostro sito web www.creval.it, è presente una specifica sezione nella quale è possibile consultare integralmente il testo del Bilancio Sociale e rispondere on-line al questionario valutativo.



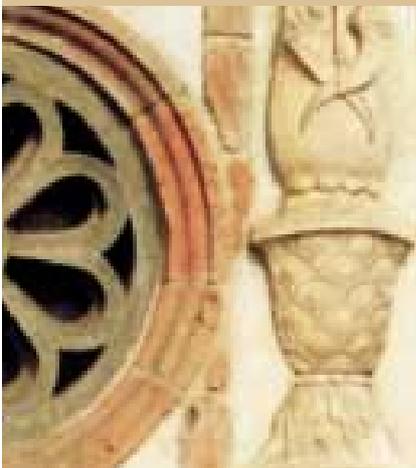




La storia del Gruppo

- 1908 nasce la Banca Piccolo Credito Valtellinese, banca popolare cooperativa.
- 1937 viene acquistata la Banca della Valtellina.
- 1939 viene acquisito il Banco Fagioli di Chiavenna.
- 1940-1980 la Banca si espande in provincia di Sondrio.
- 1981 le azioni della Banca Piccolo Credito Valtellinese vengono quotate al mercato ristretto.
- 1981 entra nel Gruppo Technoleasing Italiana, sorta nel 1978 come società di leasing.
- 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.
- 1983 viene fondata Stelline Servizi Immobiliari con il ruolo di gestire il patrimonio immobiliare del Gruppo e progettare e realizzare le sedi e le dipendenze bancarie del Gruppo.
- 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 nel controllo del disegno imprenditoriale unitario del Gruppo.
- 1985 viene incorporata la Banca Popolare Depositi e Prestiti di Lecco.
- 1994 le azioni del Credito Valtellinese vengono quotate in Borsa.
- 1995 entra nel Gruppo il Credito Artigiano, fondato a Milano nel 1946 da Giuseppe Vismara d'intesa con il Cardinale Ildefonso Schuster, con lo scopo di contribuire alla ricostruzione del Paese e dare impulso allo sviluppo delle piccole e medie imprese.
- 1997 Bancaperta, nata dalla trasformazione in banca di Technoleasing Italiana, assume il presidio, a livello di Gruppo, delle funzioni nei settori della finanza, della bancassicurazione, della finanza d'impresa e della banca virtuale.
- 1998 entra a far parte del Gruppo la Banca Popolare Santa Venera, sorta ad Acireale nel 1908 come Cassa Operaia con lo scopo di finanziare le classi più disagiate e per combattere l'usura.
- 1998 viene integrata la Banca Popolare di Rho che, a sua volta, ha incorporato la Banca di Credito Coopertivo di Busto Arsizio costituita nel 1988 su iniziativa di alcuni imprenditori dell'area rhodense.
- 1998 nasce la Fondazione Credito Valtellinese

Il Gruppo bancario Credito Valtellinese è cresciuto attraverso l'aggregazione di banche nate dalla stessa matrice sociale e culturale, di cui ha saputo preservare e valorizzare la specifica fisionomia.





- 1999 entra nel Gruppo la Cassa San Giacomo, fondata nel 1896 a Caltagirone da don Luigi Sturzo al fine di salvaguardare i ceti più deboli, in particolare quello agricolo, dagli usurai.
- 1999 le azioni del Credito Artigiano vengono quotate in Borsa.
- 2000 entra nel Gruppo la Banca dell'Artigianato e dell'Industria di Brescia, costituita nel 1997.
- 2001 acquisizione della maggioranza del capitale della Banca Regionale Sant'Angelo di Palermo e della controllata Leasinggroup Sicilia.
- 2002 viene costituita Aperta Sicav, società d'investimento a capitale variabile di diritto lussemburghese.
- 2002 nasce il Credito Siciliano dalla fusione per incorporazione della Banca Popolare Santa Venera e della Leasinggroup Sicilia nella Banca Regionale Sant'Angelo.
- 2002 la Cassa San Giacomo viene trasformata in banca specializzata nelle aree della gestione del contenzioso, dell'amministrazione dei contratti di leasing e della consulenza legale.
- 2002 entra nel Gruppo Rileno, concessionaria del servizio nazionale della riscossione dei tributi per le province di Como e Lecco.

Il contesto di riferimento

Il Gruppo bancario Credito Valtellinese opera sul mercato italiano, prevalentemente a favore delle famiglie, degli artigiani, dei professionisti e delle piccole e medie imprese attraverso cinque banche territoriali insediate in Lombardia, Toscana, Lazio e Sicilia. L'attività delle banche del Gruppo è orientata alla promozione sociale ed economica del territorio di riferimento.

Il forte radicamento territoriale si è coniugato con una proiezione continentale, nella consapevolezza che il mercato di riferimento ha assunto un carattere europeo per dimensioni e visibilità.

La capacità di operare efficacemente sul mercato internazionale potendo cogliere le opportunità legate alla dimensione europea, ha portato il Gruppo a stipulare accordi strategici con partner finanziari e tecnologici qualificati.



I valori del Gruppo

I valori rappresentano per il Gruppo i principi a cui si ispira il comportamento aziendale. Il Gruppo ha nel proprio patrimonio genetico una matrice cooperativa e si è mantenuto fedele a quei valori che, fin dall'inizio della sua costituzione, ne hanno definito l'identità ed ispirato l'azione, svolgendo un'attività di interpretazione aggiornata, al mutare dei tempi.

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.

I valori trovano la loro espressione concreta nelle scelte organizzative definite dal Gruppo.

I valori rappresentano per il Gruppo i principi a cui si ispira il comportamento aziendale.

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.

Libertà: 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 stesso, attraverso l'applicazione delle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie. Tale apertura all'innovazione trova condizioni favorevoli in un'organizzazione flessibile, con un elevato grado di decentramento, e rapida nel riconfigurarsi al mutamento dell'ambiente esterno.

La solidarietà e la sussidiarietà: promuovere un ruolo di ausilio e sostegno nel territorio ove si opera.

L'integrità morale e senso di responsabilità: agire in modo professionale e trasparente con l'impegno di essere orientati al servizio, alla correttezza degli affari e al rispetto delle persone.

La coerenza: intesa come congruenza tra la mission 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:

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

E-group: evoluzione dell'impresa-rete in un panorama dove la Net Economy e le tecnologie portano a una ridefinizione dei modelli di produzione.

Personalizzazione del servizio: intesa come sviluppo della capacità di ascolto e quindi di attenzione alle relazioni con i clienti, migliorando i servizi forniti attraverso una costante attenzione ai processi di produzione e di erogazione degli stessi. Il rapporto con i Soci-Clienti è leale, trasparente ed è teso a superare le loro aspettative.

La missione

La missione del Gruppo Credito Valtellinese è di creare valore sia nel breve che nel lungo termine. Il Gruppo ha avuto riguardo al ruolo preminente dei Soci nel rispetto della soddisfazione dei clienti, dello sviluppo socio-economico dei territori di insediamento e dello sviluppo professionale delle persone.

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 a più elevata specializzazione.



Il Piano Strategico

Il Piano Strategico di Gruppo individua i fattori strategici fondamentali, grazie ad un'attenta lettura e interpretazione dei segnali di mutamento provenienti da un ambiente esterno in continua evoluzione, e ad una costante ridefinizione delle strategie per il raggiungimento dei fini aziendali. In tale prospettiva, il Piano Strategico non è delineato quale percorso dettagliato ed immutabile, ma rappresenta l'avvio di un processo continuo ed aperto nel quale si individuano i fini strategici. Il Piano Strategico del Gruppo è frutto di un'innovazione anche di metodo; esso è stato infatti redatto coinvolgendo le strutture aziendali già nella fase di definizione, in modo da consentire la condivisione dei contenuti e la responsabilizzazione di quanti hanno il compito di tradurre gli obiettivi strategici in obiettivi funzionali di secondo livello.

Il perseguimento degli obiettivi strategici, riassumibili nella soddisfazione di clienti (customer satisfaction), Soci e altri portatori di interessi (territorial satisfaction), si inquadra in un progetto complessivo in cui assumono cruciale rilevanza la qualità - principio globale ed unificatore - l'efficacia competitiva, l'eccellenza organizzativa e l'efficienza operativa. Le linee fondamentali tracciate dal nuovo Piano orientano l'evoluzione verso l'"e-group" - strettamente legata allo sviluppo delle reti, degli strumenti di produzione e di accesso al business e delle nuove forme di organizzazione - e indirizzano l'attività nei vari settori, guidando nella ricerca di alleanze strategiche in ambito europeo.

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 affrontare problemi complessi e 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 presidiare in maniera integrata e organizzata la realizzazione degli obiettivi del Piano. Tale tipologia di gestione consente di utilizzare un criterio di azione basato essenzialmente sulla coerenza degli obiettivi e sull'analisi dello scostamento rispetto ai risultati attesi.

Il Gruppo ha adottato la metodologia di gestione per progetti come modalità in grado di presidiare in maniera integrata e organizzata la realizzazione degli obiettivi del Piano.





Il modello organizzativo del Gruppo - L'impresa-rete

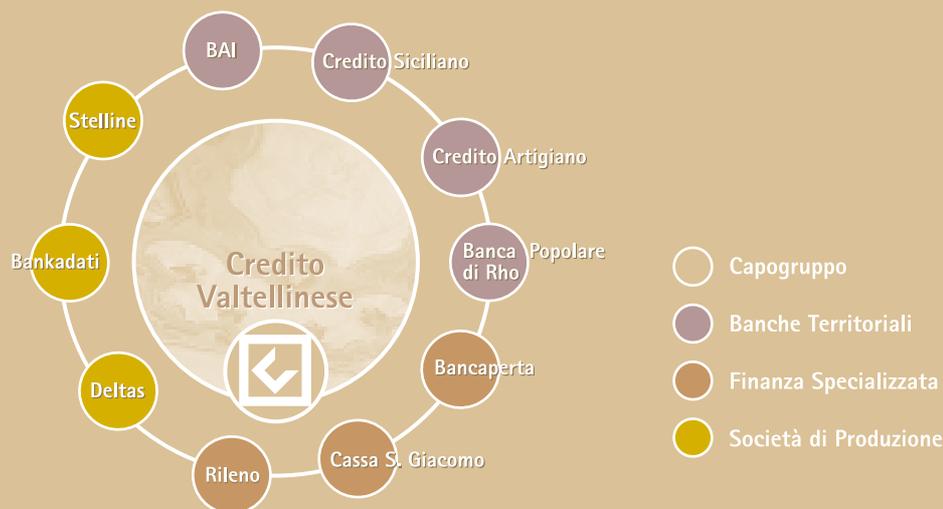
La forma dell'impresa-rete adottata consente al Gruppo di essere considerato "Polo di Aggregazione" nel processo di concentrazione che sta avvenendo nel sistema bancario italiano.

La forma dell'impresa-rete, più che un modello organizzativo, rappresenta uno "stato dell'organizzazione" caratterizzato da società dinamiche e in continuo cambiamento.

L'impresa-rete è una combinazione di rapporti non gerarchici e di strutture organizzative basate sull'integrazione per linee orizzontali, in modo da ridurre i livelli strutturali e ricercare la massima flessibilità organizzativa ed operativa.

La fisionomia del Gruppo Credito Valtellinese come impresa-rete presenta le seguenti caratteristiche:

- la flessibilità delle strutture e dei processi che assicurano la massima rapidità d'azione;
- le decisioni vengono prese nel luogo in cui si manifestano i problemi e dove esistono le informazioni rilevanti;
- i processi di coordinamento utilizzati sono complementari alla gerarchia e allo sviluppo di procedure formali;
- i collegamenti interfunzionali sono realizzati non più esclusivamente attraverso la rete formale di relazione.





La struttura organizzativa del Gruppo

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

La struttura organizzativa del Gruppo si compone di tre aree:

- **Area della definizione e del controllo del disegno imprenditoriale unitario:** è l'area incaricata di fissare gli obiettivi strategici ed è di competenza del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo. L'attuazione delle politiche delineate è demandata alla Direzione Generale del Credito Valtellinese che si avvale in tale attività della collaborazione di Deltas.
- **Area dei collegamenti di gruppo:** consiste nell'assicurare i necessari rapporti aziendali ed è svolta dai Comitati che 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:** viene realizzata attraverso le decisioni e le conseguenti attività poste in essere dalle diverse Società del Gruppo.

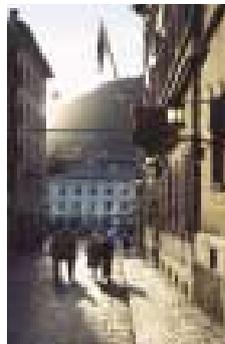
L'attribuzione dei poteri decisionali è formalizzata attraverso l'ordinamento organizzativo di Gruppo e consente il corretto funzionamento del processo decisionale e del relativo controllo.



Il Gruppo e la rete territoriale

La rete distributiva del Gruppo Credito Valtellinese si articola su una struttura **plureregionale** che interessa la Lombardia (150 filiali) e la Sicilia (130), ma può contare anche su una significativa presenza nel Lazio (13 filiali a Roma) ed in Toscana (8 dipendenze).

Passando ad analizzare la distribuzione delle filiali delle banche del Gruppo, si può osservare l'assenza di sovrapposizione. La Capogruppo, con le sue 83 dipendenze, presidia in modo capillare la provincia di Sondrio, area di insediamento storico della Banca, oltre a Como, Lecco e Varese.

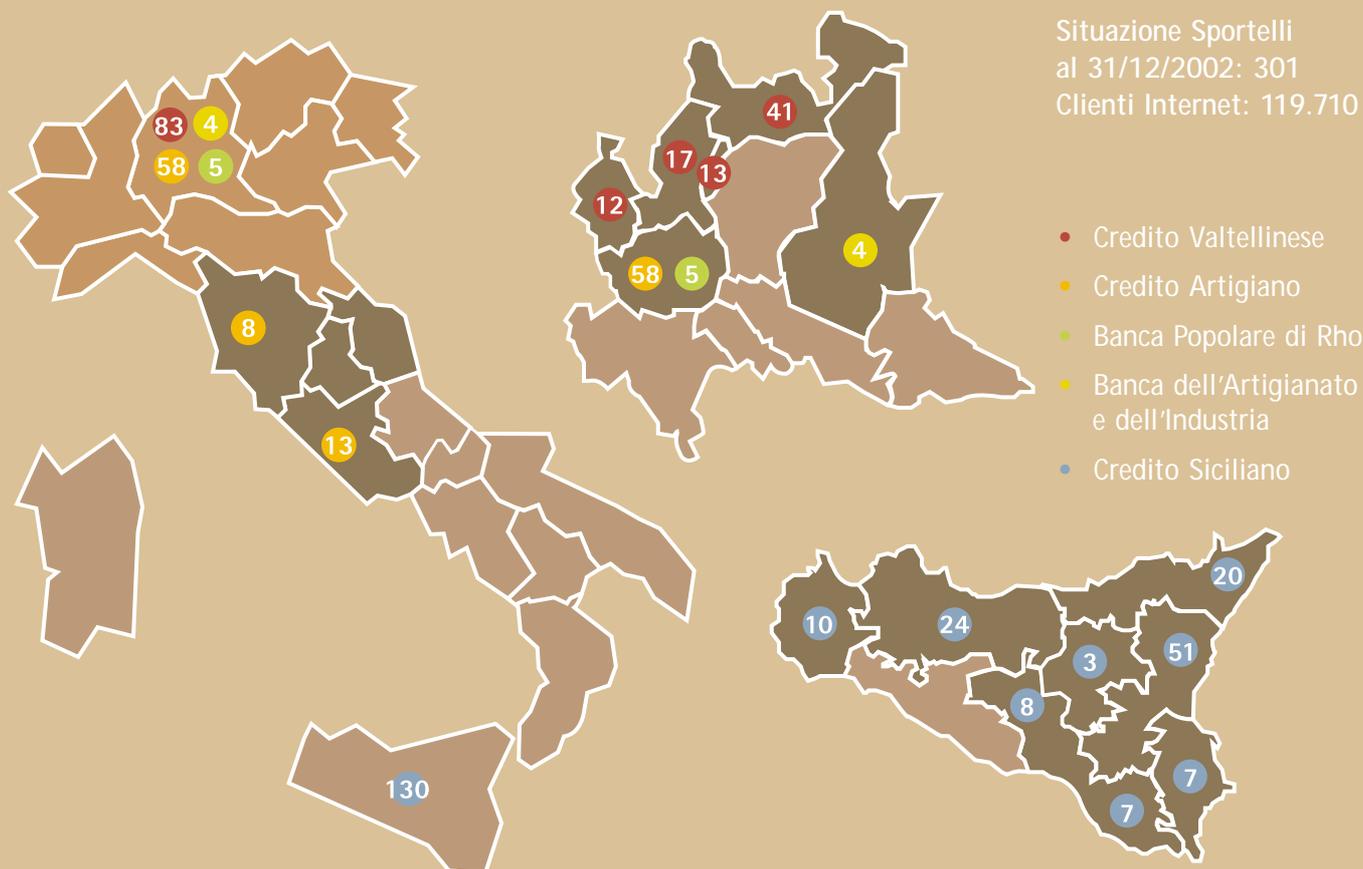


Il Credito Artigiano, oltre alla presenza nel Lazio ed in Toscana, può contare su 58 dipendenze concentrate nella provincia di Milano. Per quanto riguarda la Sicilia, il presidio dell'intero mercato regionale è oggi affidato al Credito Siciliano.

Corporate Governance

Le banche quotate del Gruppo, Credito Valtellinese e Credito Artigiano, hanno dato corso ad un approfondito esame del Nuovo Codice di autodisciplina delle società quotate, (cd. "Codice Preda") rivisitato dal Comitato per la Corporate Governance tenuto conto della best practice nazionale e internazionale. Condividendone pienamente i contenuti, i Consigli di Amministrazione delle due società hanno assunto tutte le conseguenti determinazioni al fine di assicurare la sostanziale adesione alla previsioni del Codice medesimo.

Sono stati così istituiti il Comitato per le proposte di nomina alla carica di amministratore, il Comitato per la remunerazione degli amministratori che ricoprono particolari cariche e il Comitato per il Controllo Interno (composto da Amministratori in possesso dei requisiti di indipendenza stabiliti dal Codice medesimo); sono stati inoltre adottati i Regolamenti assembleari con l'obiettivo di assicurare un ordinato ed efficace svolgimento delle assemblee sociali con particolare riguardo ai diritti di tutti i Soci che vi partecipano.





Il codice di comportamento

Con delibera dei Consigli di Amministrazione del 1996 le banche del Gruppo hanno aderito al Codice di Comportamento del Settore Bancario e Finanziario promosso dall'ABI (Associazione Bancaria Italiana), che continua a rivestire un ruolo primario in quanto la trasparenza resta una priorità di Gruppo. Il richiamato Codice si inserisce nelle iniziative promosse dall'ABI per migliorare i rapporti con la clientela ed integra, completandolo, il quadro dei lineamenti normativi per il sistema bancario e finanziario.

In particolare, il codice fornisce i principi ed i riferimenti di natura etica e le regole di comportamento da adottare con la clientela per conseguire gli obiettivi della qualità, sia nei confronti dei prodotti e servizi erogati, sia nel campo della comunicazione e delle relazioni con la collettività.

Il Codice delinea le linee guida nei rapporti con la clientela fornendo garanzie in termini di chiarezza, assistenza e qualità nel rapporto con il cliente in tutte le sue fasi.

A tale riguardo, si sottolinea come le tematiche della *soddisfazione del cliente* e del *miglioramento* propugnati dall'ABI abbiano stretta attinenza con il programma di certificazione della qualità intrapreso dal Gruppo.

I principali sistemi di gestione del processo

Il sistema della qualità

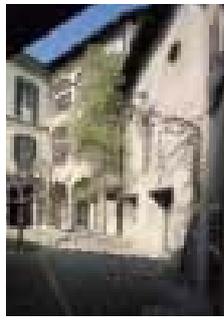
Nel corso degli anni Ottanta il Gruppo ha intrapreso il percorso della qualità che gli ha consentito di definire una nuova cultura di operare. Il Credito Valtellinese è stato, nel 1995, la prima banca in Italia ad ottenere la certificazione del processo di "istruzione, erogazione e gestione del credito".

Offrire al mercato un servizio bancario di qualità, con l'attestazione di un ente esterno, è per il Gruppo un impegno costante e continuo finalizzato al pieno soddisfacimento delle esigenze dei clienti.

Ad oggi sono sei le società del Gruppo bancario Credito Valtellinese che hanno raggiunto l'importante traguardo della Vision 2000:

- per il **Credito Valtellinese**, il **Credito Artigiano** e il **Credito Siciliano**, i processi del Credito, dei Trasferimenti e dei Servizi di Tesoreria in favore di enti pubblici e privati;
- per **Bancaperta**, l'erogazione di servizi bancari mediante supporto Internet e l'erogazione dei servizi di gestione del risparmio in favore di tutti i clienti;
- per **Bankadati Servizi Informatici**, lo sviluppo di applicazioni software e la gestione del sistema informativo del Gruppo;
- per **Stelline Servizi Immobiliari**, la progettazione, il coordinamento della realizzazione e la gestione di immobili.





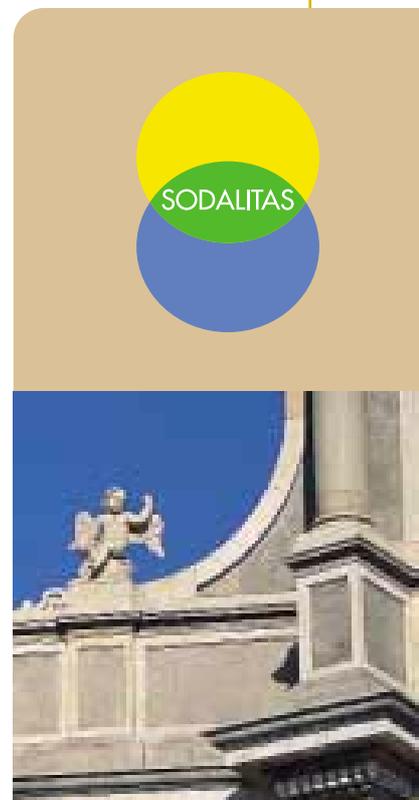
Il sistema della sicurezza

In base a quanto previsto dalla normativa vigente, Decreto Lgs 626/94, il Gruppo ha operato per garantire ai propri lavoratori un'efficace tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. A tale fine il "Servizio Sicurezza e Manutenzione" 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 associazioni attive nella Corporate Social Responsibility

Il Gruppo ha attivato negli ultimi anni un dialogo con le associazioni attive nella Corporate Social Responsibility, in particolare con Sodalitas, nata nel 1995 per iniziativa di Assolombarda, al fine di creare un ponte tra mondo dell'impresa e non profit, promuovendo lo sviluppo dell'imprenditoria nel sociale e favorendo una cultura d'impresa socialmente responsabile.

Nell'ambito della recente campagna italiana per la responsabilità sociale di impresa la Fondazione Credito Valtellinese ha partecipato all'iniziativa Sodalitas Social Award con un proprio progetto nell'ambito della crescita delle Risorse Umane del territorio.





NOVA





Il Valore Aggiunto

Il modello adottato dal Gruppo Credito Valtellinese nella determinazione del Valore Aggiunto rappresenta un collegamento tra la contabilità generale d'esercizio e la contabilità sociale. Tale metodologia consente di calcolare la ricchezza creata dall'attività aziendale a vantaggio della collettività ed identifica i portatori di interesse che sono gli effettivi destinatari.

Il calcolo del Valore Aggiunto, che segue il modello consolidato dall'ABI illustrato nella Nota in appendice, rappresenta una riclassificazione del conto economico consolidato.

L'attendibilità dei dati, riportato nel prospetto sintetico di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto, è garantita dalla verifica degli organi di controllo e dalla certificazione di revisori indipendenti esterni.

E' comunque da sottolineare che questa metodologia, pur essendo condotta sulla base di dati affidabili, presenta alcuni limiti legati alla difficile determinazione dei benefici economico-sociali delle risultanze contabili. Essa, infatti, fornisce l'espressione "contabile" della ricchezza prodotta dal Gruppo e quindi 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 delle risorse. Inoltre, alcuni costi considerati tali all'interno del modello rappresentano in realtà degli investimenti che generano benefici sia per una specifica classe di stakeholder, (è il caso della Legge 383/2001, denominata Legge Tremonti Bis, per la formazione e l'aggiornamento del personale dipendente) sia per la collettività. In merito, è sufficiente ricordare i costi sostenuti per l'implementazione del portale e-commerce del Gruppo. Il beneficio di tali costi è di difficile quantificazione, se non in termini di miglioramento dell'immagine del Gruppo presso la clientela.

Nel calcolo del Valore Aggiunto vi sono due diverse configurazioni (Valore Aggiunto Globale lordo e Valore Aggiunto Globale netto) che si differenziano per la diversa aggregazione della componente reddituale riferita agli ammortamenti. A partire dal 1999 il Gruppo ha adottato il metodo del Valore Aggiunto Globale lordo.

L'attendibilità dei dati, riportato nel prospetto sintetico di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto, è garantita dalla verifica degli organi di controllo e dalla certificazione di revisori indipendenti esterni.





DATI DI GESTIONE

2002

2001

2000

Stato Patrimoniale Riclassificato

Cassa e disponibilità	110.245	67.608	61.244
Totale crediti	7.388.326	6.367.915	4.922.346
Titoli non immobilizzati	938.724	1.569.329	1.691.257
Immobilizzazioni	386.262	387.807	263.990
Differenze positive di consolidamento e di patrimonio netto	116.364	90.813	57.358
Altre voci dell'attivo	490.639	511.062	422.699
Totale Attivo	9.430.560	8.994.534	7.418.894
Totale debiti	8.062.662	7.466.335	6.082.090
Fondi a destinazione specifica	152.056	186.346	162.720
Altre voci del passivo	411.257	469.434	302.421
Passività subordinate	226.121	263.774	274.888
Patrimonio di pertinenza di terzi	137.102	179.504	177.978
Patrimonio netto	441.362	429.141	418.797
Totale Passivo	9.430.560	8.994.534	7.418.894

Conto Economico Riclassificato

Margine di interesse	247.242	234.706	201.338
Commissioni e proventi finanziari netti e da servizi	195.168	150.203	144.494
Margine di intermediazione	442.410	384.909	345.832
Oneri e spese di gestione	346.666	296.597	252.806
Risultato lordo di gestione	95.744	88.312	93.026
Accantonamenti, rettifiche e riprese di valore	32.617	27.880	28.379
Utile ordinario	63.127	60.432	64.647
Utile al lordo delle imposte	62.670	78.992	71.625
Utile d'esercizio	14.823	21.203	20.515

INDICI GESTIONALI

Indici di efficienza del personale

Impieghi a clientela / Numero medio dipendenti	2.383	2.220	2.140
Raccolta globale da clientela / Numero medio dipendenti	5.241	5.011	5.607
Spese del personale / Margine di intermediazione	38,0%	37,5%	36,2%
Margine di intermediazione / Numero medio dipendenti	150	138	158
Risultato lordo / Numero medio dipendenti	21	28	33
Raccolta diretta da clientela / Numero medio dipendenti	2.585	2.441	2.441

Numero medio dipendenti	2.953	2.783	2.194
Numero dipendenti	2.951	2.818	2.229

Indici Patrimoniali

Patrimonio netto / Impieghi lordi	6,3%	6,9%	8,9%
Patrimonio netto / Raccolta da clientela	5,8%	6,3%	7,8%

Indici di Redditività

ROA (Return on Assets)	1,0%	1,0%	1,3%
------------------------	------	------	------



PROSPETTO ANALITICO VALORE AGGIUNTO	2002	2001	2000
<i>Importi in migliaia di euro</i>			
RICAVI			
Interessi attivi, commissioni attive e altri ricavi	649.200	623.169	539.607
1. TOTALE PRODUZIONE LORDA	649.200	623.169	539.607
CONSUMI			
Interessi passivi, commissioni passive e altri oneri di gestione	-214.881	-239.611	-194.902
Altre spese amministrative	-111.008	-94.430	-81.679
Rettifiche / riprese di valore e altri accantonamenti	-32.617	-27.880	-28.379
Utili da partecipazioni valutate al patrimonio netto	8.091	1.351	1.127
2. TOTALE CONSUMI	-350.415	-360.570	-303.833
3. VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	298.785	262.599	235.774
Componenti straordinarie	-457	18.560	6.978
4. VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	298.328	281.159	242.752
Ammortamenti	-47.136	-40.277	-30.533
5. VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	251.192	240.882	212.219
Costo del lavoro	-167.977	-144.338	-125.210
Elargizioni e liberalità	-2.219	-1.824	-1.014
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	-18.326	-15.728	-14.370
6. RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	62.670	78.992	71.625
Variazione del Fondo rischi bancari generali	-4.353	-3.492	-3.579
Imposte sul reddito d'esercizio	-38.975	-36.461	-38.845
Utile d'esercizio di pertinenza di terzi	-4.519	-17.836	-8.686
7. RISULTATO D'ESERCIZIO	14.823	21.203	20.515
DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO			
Valore aggiunto globale lordo	298.328	281.159	242.752
SOCI			
Utile d'esercizio (1)	14.823	21.203	20.515
Utile di pertinenza di terzi	4.519	17.836	8.686
Utili d'esercizio destinati al sociale (1)	-1.400	-1.374	-1.291
	17.942	37.665	27.910
MONTE DIVIDENDI (2) 40.906			
RISORSE UMANE			
Spese per il Personale	167.977	144.338	125.210
	167.977	144.338	125.210
ENTI ED ISTITUZIONI			
Imposte e tasse dirette	18.326	15.728	14.370
Imposte sul reddito d'esercizio	38.975	36.461	38.845
	57.301	52.189	53.215
GRUPPO BANCARIO CREDITO VALTELLINESE			
Accantonamenti, rettifiche e riprese di valore	51.489	43.769	34.112
	51.489	43.769	34.112
COLLETTIVITÀ ED AMBIENTE			
Apporti al sociale	2.219	1.824	1.014
Utili d'esercizio destinati al sociale (1)	1.400	1.374	1.291
	3.619	3.198	2.305

(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 1,4 milioni di euro a valere sugli utili conseguiti nel 2002. 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 9,4% rispetto al precedente esercizio



Il valore della produzione ha raggiunto quota 649,2 milioni di euro, in crescita del 4,2% rispetto all'esercizio precedente, mentre i consumi intermedi si sono attestati a 350,4 milioni di euro (-2,8%).

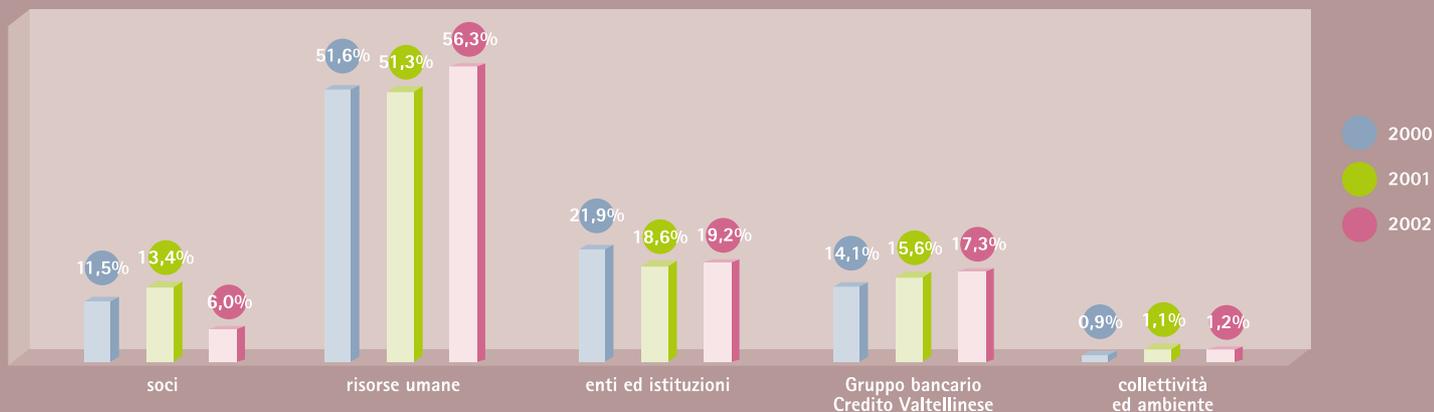
Il Valore Aggiunto generato dal Gruppo nel 2002 è ammontato a 298,3 milioni di euro, registrando una crescita del 6,1% rispetto allo scorso esercizio.

VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO



Dall'analisi dei dati relativi alla ripartizione del Valore Aggiunto degli ultimi tre anni si denota che gli aumenti si sono tradotti in una corrispondente variazione delle quote di tutte le categorie di stakeholder, con la sola eccezione nel 2002, nel quale è avvenuta una diminuzione per i Soci. Per quanto riguarda quest'ultima categoria è da segnalare che ha influito il minore utile d'esercizio registrato a fine esercizio 2002.

RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO





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

- il 56,3% del Valore Aggiunto, pari a 168 milioni di euro, alle Risorse Umane sotto forma di stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto e di quiescenza;
- il 19,2%, pari a 57,3 milioni di euro, agli Enti e Istituzioni sotto forma di imposte indirette ed imposte sul reddito di esercizio;
- il 17,3%, pari a 51,5 milioni di euro, al Gruppo Credito Valtellinese essenzialmente come autofinanziamento e quindi investimento per il futuro dell'azienda;
- il 6%, pari a 17,9 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 Gruppo Credito Valtellinese che ha come scopo quello di promuovere lo sviluppo socio-economico del territorio di radicamento del Gruppo attraverso iniziative benefiche;
- il 1,2%, pari a 3,6 milioni di euro, alla Collettività ed Ambiente che ricomprende le spese sostenute per le attività svolte sul territorio (mostre ed esposizioni, convegni e pubblicazioni, restauri).

RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO



56,3 % risorse umane

19,2 % enti ed istituzioni

17,3 % Gruppo bancario
Credito Valtellinese

6,0 % soci

1,2 % collettività ed ambiente



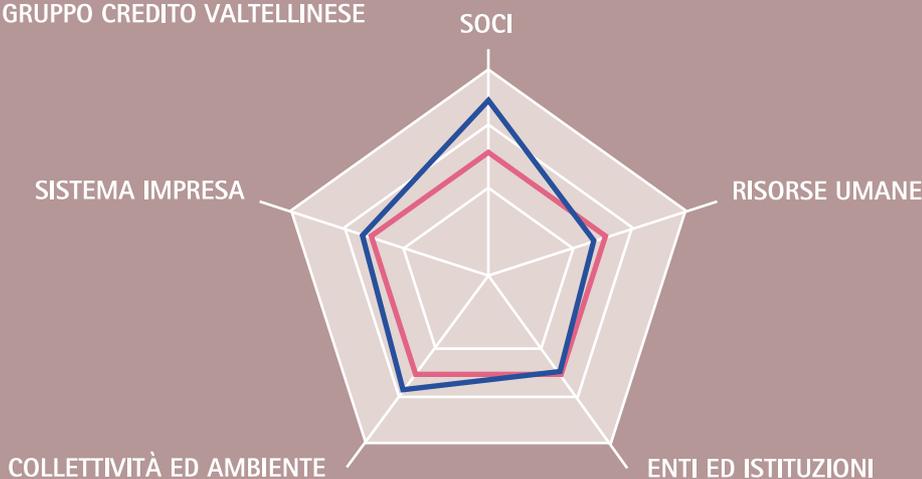
Posizionamento del Gruppo bancario Credito Valtellinese

Al fine di valutare il posizionamento del Gruppo nel riparto del Valore Aggiunto, sono stati analizzati i dati di distribuzione del Valore Aggiunto di un campione di banche popolari* che redigono il Bilancio Sociale.

Per consentire la pubblicazione di tali risultati nel Bilancio Sociale 2002 sono stati presi a riferimento i dati dell'esercizio 2001. Rispetto alla ripartizione media del Valore Aggiunto delle altre banche del campione emerge che il Gruppo Credito Valtellinese risulta migliore della media per il Valore Aggiunto distribuito ai Soci, Collettività ed Ambiente e Sistema Impresa.

POSIZIONAMENTO DEL GRUPPO CREDITO VALTELLINESE

RISULTATI VALUTAZIONE BILANCIO 2001



* Le banche considerate nel campione sono: Banca Popolare Pugliese, Banca Popolare di Lodi, Banca Popolare di Bergamo - Credito Varesino, Banca Popolare del Trentino, Banca Popolare dell'Etruria e del Lazio, Banca Popolare di Puglia e Basilicata e Gruppo Credito Valtellinese.





Ciascuna impresa è impegnata ad assumere una responsabilità sociale nei confronti di ogni stakeholder, attraverso un dialogo aperto e continuo che consenta di condividere i percorsi necessari 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 portatori di interessi collettivi e sociali.

I SOCI

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

I CLIENTI

Il Rapporto Banca–Cliente che il Gruppo ha creato negli anni si fonda sulla reciproca fiducia e ha consentito di accrescere la fidelizzazione.

LE RISORSE UMANE

Ricoprono un ruolo chiave per il Gruppo e nei loro confronti vengono effettuati investimenti nella formazione e nell'aggiornamento.

I FORNITORI

Il Gruppo conduce da sempre una politica attenta nella scelta dei propri fornitori, creando rapporti che conducono alla creazione di valore.

LO STATO, LE AUTONOMIE LOCALI E LE ISTITUZIONI

Attraverso le consolidate attività di gestione dei servizi di Tesoreria e Cassa per conto degli Enti Pubblici, il Gruppo ha instaurato rapporti economici, operativi e relazionali.

LA COLLETTIVITA'

Il Gruppo mira ad essere il punto di riferimento per la collettività e per il territorio ove opera promuovendo attività e comportamenti finalizzati alla crescita socio-economica.





I Soci

Il Socio riveste per le banche del Gruppo un ruolo di rilievo in quanto consente di reperire le risorse necessarie alla crescita dimensionale.

Dall'analisi della dinamica della compagine sociale emerge che a fine 2002 i Soci delle Banche del Gruppo erano oltre 94.000.

SOCI DELLE BANCHE DEL GRUPPO

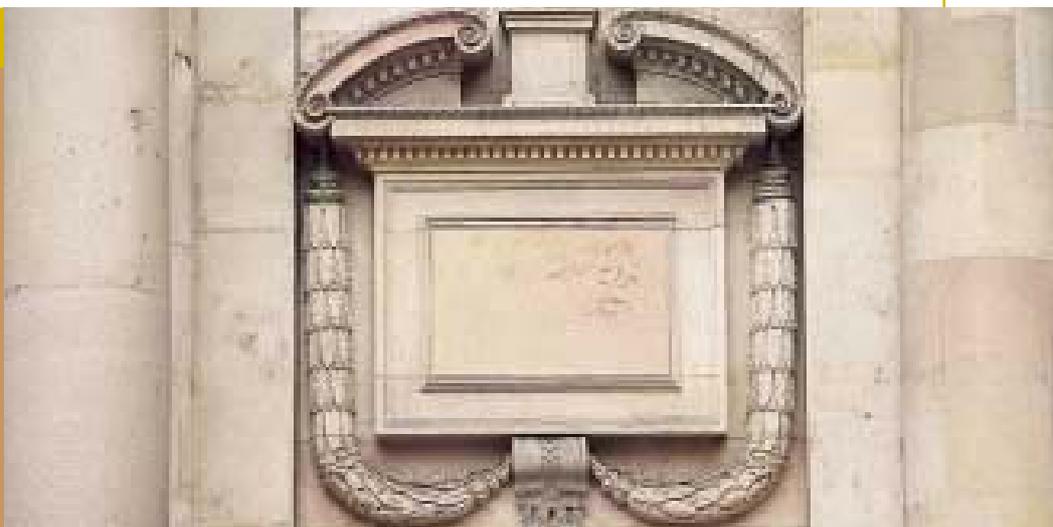
2002

Banca	
Credito Valtellinese	59.003*
Credito Artigiano	30.769
Credito Siciliano	3.940
Banca Popolare di Rho	183
Banca dell'Artigianato e dell'Industria	284
Bancaperta	6
Cassa San Giacomo	47
Totale numero Soci	94.232

* Il dato non ricomprende i 6.685 nominativi risultanti in possesso di azioni Credito Valtellinese che non hanno fatto richiesta di iscrizione al libro Soci al 31 dicembre 2002.

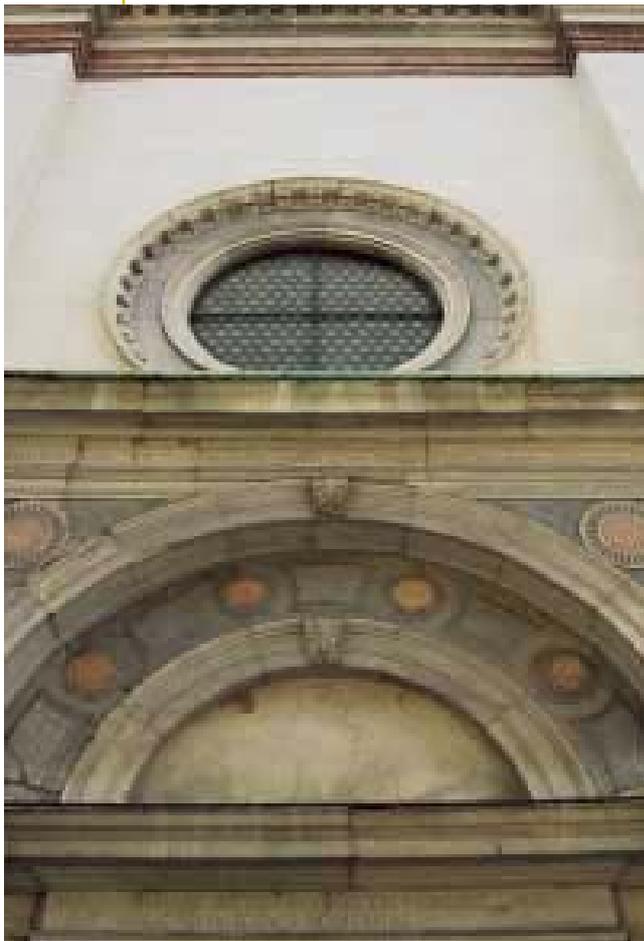
Di seguito viene presentata la ripartizione territoriale dei Soci che evidenzia come l'88,6% è localizzato al Nord Italia, l'11,2% è distribuito tra Italia del Centro e Italia del Sud mentre il restante 0,2% è rappresentata da Soci residenti all'estero.

RIPARTIZIONE TERRITORIALE DEI SOCI





La rappresentazione grafica della distribuzione territoriale dei Soci riflette alcune tendenze già evidenziate negli scorsi anni. In particolare, emerge che i Soci sono distribuiti su tutta la penisola italiana con maggiore concentrazione nelle aree di presenza fisica del Gruppo ossia in Lombardia, Toscana, Lazio e Sicilia. A tali regioni si aggiungono anche l'Emilia Romagna (940 soci), il Piemonte (848) e il Veneto (445).



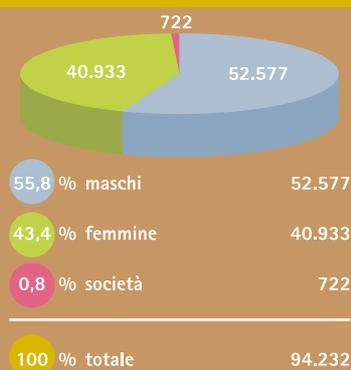
SOCI PER REGIONE DI RESIDENZA



Dall'analisi della composizione per tipologia degli azionisti emerge che il 99,2% è rappresentato da persone fisiche, mentre lo 0,8% è rappresentato da società.

La ripartizione dei Soci per sesso evidenzia che vi è la prevalenza di uomini (55,8%) rispetto alle donne, che rappresentano il 43,4%, in crescita rispetto al 42,9% dello scorso anno.

COMPOSIZIONE DEI SOCI PER SESSO





La ripartizione dei Soci per età mette in luce uno spostamento, avvenuto nel corso del 2002, dalla fascia oltre i 50 anni verso le altre due fasce di età ed in particolare verso quella fino a 30 anni. Tale situazione evidenzia un cambiamento rispetto agli scorsi anni quando si assisteva ad una forte concentrazione nella fascia oltre i 50 anni.



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. Infatti, assistiamo ad un incremento della categoria "soci da oltre 20 anni" che rappresenta oltre il 15% del totale

COMPOSIZIONE PER ANZIANITÀ DELLO STATUS DI SOCIO

	2002	%	2001*	%
Da 0 a 5 anni	58.137	61,7%	57.960	61,4%
Da 6 a 10 anni	12.155	12,9%	10.917	11,6%
Da 11 a 20 anni	9.745	10,3%	15.314	16,2%
Oltre i 20 anni	14.145	15,1%	10.141	10,8%
Totale	94.182	100%	94.332	100%

* Nel 2001 non sono ricompresi i soci della Banca Regionale Sant'Angelo





SOCI PER SETTORE DI ATTIVITA' ECONOMICA



Dall'analisi condotta sulla ripartizione dei Soci per settore di attività economica emerge che il comparto delle Famiglie consumatrici, con oltre il 92%, è l'interlocutore principale del Gruppo.

Oltre alla figura del Socio-Finanziatore, ampiamente analizzato, il Socio può assumere anche il ruolo di cliente e di collaboratore. Quest'ultimo è interessato alle condizioni ambientali lavorative e alla politica di sviluppo delle professionalità adottata dal Gruppo. Il Socio-Collaboratore si sente appartenente a una squadra attiva al raggiungimento di un fine comune. A fine 2002 i dipendenti titolari di azioni delle banche del Gruppo erano 1.464, in crescita di quasi il 50% rispetto allo scorso anno.

SOCI COLLABORATORI	2002	2001
Credito Valtellinese	843	714
Credito Artigiano	380	80
Credito Siciliano	10	4
Banca dell'Artigianato e dell'Industria	-	-
Banca Popolare di Rho	3	1
Bancaperta	56	28
Cassa San Giacomo	1	-
Deltas	43	29
Stelline	30	21
Bankadati	98	74
Totale	1.464	978



Il Socio-Cliente, punto di forza delle banche del Gruppo, in quanto destinatario dei prodotti e servizi offerti, è colui che è interessato alle condizioni, ai servizi e alle agevolazioni derivanti dalla qualifica di detentore di capitale. Il Gruppo tende a fidelizzare tale categoria offrendo condizioni di particolare favore per una serie di servizi bancari.

La linea di prodotti riservata ai Soci, denominata "Specialsocio", comprende Specialsocio Conto Corrente: si tratta di un complesso di condizioni speciali, più vantaggiose di quelle ordinarie, che vengono applicate ai conti correnti intestati ai Soci. Tale conto prevede tre tipi di convezione che si differenziano in funzione delle fasce di possesso azionario. Le agevolazioni si riferiscono al tasso di interesse applicato, che è più favorevole in relazione all'aumentare delle somme depositate, all'elevato numero di operazioni gratuite e allo sconto del 50% sulle spese di invio estratto conto.

Nel 2002 i Soci aderenti alla convenzione Specialsocio ammontavano a 26.700.

Inoltre, per i Soci è stato previsto Fidocontinuo Soci, convenzione riservata ai titolari di Specialsocio Conto Corrente, che rappresenta una modalità di finanziamento di tipo revolving per esigenze familiari senza specifica destinazione.

L'ultima categoria di azionisti è quella che assume esclusivamente la qualifica di Socio, il cui scopo è quello di incrementare nel tempo il valore dell'investimento.

Per garantire solidità e capacità di raggiungere risultati economici, il Gruppo si sottopone al giudizio di primarie Agenzie di Rating.

Nel corso del 2002 le Agenzie di Rating hanno rilasciato le seguenti valutazioni:

	Debito a breve termine	Debito a lungo termine
	al 31.12.2002	al 31.12.2002
Credito Valtellinese		
Moody's Investors Service	P-2	Baa1
Fitch Ibcra	F2	BBB+
Bancaperta		
Moody's Investors Service	P-2	Baa1

La comunicazione ai Soci

Elevata importanza ha sempre ricoperto la comunicazione ai Soci all'interno del Gruppo. A tale fine è stata costituita una specifica struttura aziendale, il Servizio Comunicazione Istituzionale, il cui ruolo è quello di implementare un rapporto informativo e di comunicazione con i Soci.

Il Gruppo, per garantire informazione e trasparenza, emette comunicati stampa che diffonde sia a livello locale che nazionale. A ciò si aggiunge la comunicazione economica e finanziaria obbligatoria (bilanci, relazioni trimestrali e semestrali) che consentono al Socio di essere aggiornato, oltre che sui dati economici, anche sugli avvenimenti principali che hanno interessato l'azienda.

Inoltre, semestralmente viene diffusa la "Lettera Specialsocio", la newsletter distribuita ai Soci e disponibile presso le filiali del Gruppo, che consente di ottenere informazioni sui risultati raggiunti, sull'espansione territoriale oltre che sulle iniziative commerciali e culturali.

La comunicazione con gli interlocutori esterni è assicurata giornalmente attraverso la sezione "Informazioni sul Gruppo" nel sito internet del Gruppo (www.creval.it), dove è presente un indirizzo dedicato di posta elettronica.



Rapporto Gruppo – Clienti

Il Gruppo Credito Valtellinese rivolge una particolare attenzione al rapporto con la clientela, nella consapevolezza che un cliente soddisfatto è il migliore investimento per qualunque azienda e costituisce anche il fine ultimo della propria attività. Per favorire il raggiungimento ed il mantenimento di un livello elevato di soddisfazione dei soggetti economici con cui interagisce, il Gruppo può contare su elevati standard operativi che consentono di offrire servizi e prodotti in grado di rispondere sia alle sfide del mercato globale sia alle esigenze dei singoli territori locali di riferimento.

L'integrazione tra le innovative infrastrutture tecnologiche ed il continuo adeguamento dei servizi offerti alle richieste che emergono dai diversi contesti presidiati hanno permesso al Gruppo di costruire un rapporto con la clientela basato sul sostegno e sulla cooperazione, con il fine ultimo del raggiungimento di una collaborazione continua e di una soddisfazione reciproca.

Tra i principali segmenti di clientela, una particolare attenzione è dedicata alle varie realtà economiche locali, soprattutto le piccole e medie imprese, e all'artigianato. Essere "banca del territorio", infatti, significa in primo luogo radicarsi nella realtà socio-economica e condividerne profondamente i valori e le iniziative, fornendo un supporto costante alle attività imprenditoriali locali e contribuendo alla loro crescita, non soltanto economica. L'offerta di soluzioni all'avanguardia dal punto di vista tecnologico, grazie anche alla collaborazione con partners di rilievo, e la continua implementazione dei servizi via Internet hanno lo scopo di rispondere sempre in modo soddisfacente alle esigenze manifestate dai diversi attori economici presenti nelle zone in cui la banca opera.

Servizi evoluti e personalizzati, caratterizzati da standard altamente competitivi, permettono infatti di soddisfare appieno anche le esigenze più specifiche manifestate dalla clientela di riferimento. In quest'ottica, il Gruppo ha adottato una strategia di crescita multicanale, prevedendo che la rete fisica delle filiali sia integrata e completata dall'offerta di prodotti e servizi fruibili direttamente on line, allo scopo di privilegiare la comodità e le preferenze della clientela nell'accesso ai servizi offerti.

Struttura Dinamica della Clientela

Il numero totale dei rapporti attivi e passivi intrattenuti dalle banche del Gruppo Credito Valtellinese si è mantenuto sostanzialmente invariato rispetto all'esercizio 2001. All'interno delle diverse tipologie di rapporto però, si segnala un incremento del numero di conti correnti, che ha superato nel 2002 le 340.000 unità.

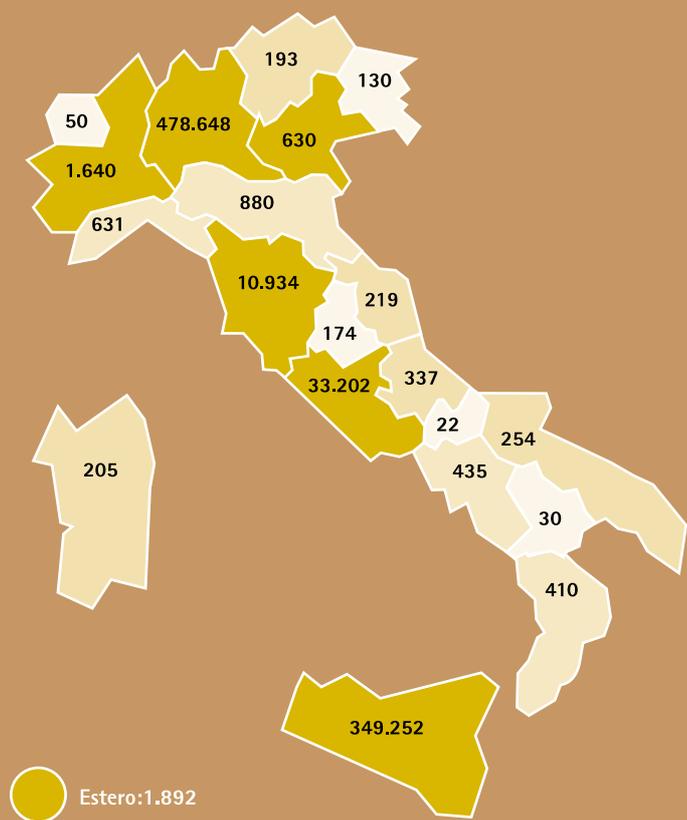
BANCA	TOTALE C/C	TOTALE RAPPORTI*
Credito Valtellinese	110.964	297.084
Credito Artigiano	109.285	217.160
Credito Siciliano	112.342	333.836
Banca dell'Artigianato e dell'Industria	2.528	4.622
Banca Popolare di Rho	2.992	5.190
Bancaperta	2.592	7.937
Cassa San Giacomo		14.339
Totale	340.703	880.168

* 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.



Analizzando la ripartizione territoriale, è chiaramente osservabile come la clientela si concentri nelle regioni presidiate dalla rete fisica degli sportelli del Gruppo, anche se il modello multicanale introdotto ha permesso di estendere la base di clientela, raggiungendo anche regioni in cui non vi sono dipendenze. In particolare è abbastanza elevato il numero di clienti residenti nelle regioni più prossime alla Lombardia, soprattutto Piemonte (1.640), Emilia Romagna (880) e Veneto (630). Il 99,1% della clientela rimane comunque concentrato nelle quattro regioni presidiate attraverso la rete delle agenzie, vale a dire Lombardia (478.648), Sicilia (349.252), Lazio (33.202) e Toscana (10.934).

DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEI RAPPORTI



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, il 76,2% degli impieghi si concentra in Lombardia ed il 16,9% si riferisce alla Sicilia, mentre nelle altre regioni di presenza degli sportelli la percentuale risulta nettamente inferiore (Lazio 4,1% e Toscana 2,8%). Con riguardo alla raccolta, la distribuzione per regione di appartenenza evidenzia che il 71,4% proviene dalla Lombardia, contro il 22,7% della Sicilia, il 4,7% del Lazio ed l'1,2% della Toscana.



DISTRIBUZIONE PER PROVINCIA DI LOCALIZZAZIONE DEGLI SPORTELLI

	Impieghi	Raccolta
Brescia	1,3%	0,6%
Caltanissetta	0,7%	1,3%
Catania	8,1%	9,6%
Como	9,8%	4,3%
Enna	0,2%	0,2%
Firenze	2,3%	0,9%
Lecco	7,0%	3,1%
Messina	1,6%	2,0%
Milano	32,2%	28,9%
Palermo	4,0%	7,4%
Prato	0,6%	0,3%
Ragusa	0,9%	0,4%
Roma	4,1%	4,7%
Siracusa	0,5%	0,7%
Sondrio	22,1%	31,6%
Trapani	0,9%	1,1%
Varese	3,8%	2,8%

Raccolta

Raccolta diretta

Al 31 dicembre 2002 la raccolta globale del Gruppo Credito Valtellinese ammonta a 16.357 milioni di euro, registrando una crescita su base annua del 10,5%.

La raccolta diretta raggiunge i 7.860 milioni di euro, in aumento del 11,4% rispetto alle risultanze del 2001. Dall'analisi della composizione per settore economico di appartenenza dei clienti si conferma la forte incidenza delle famiglie.

Raccolta indiretta

La raccolta indiretta da Clientela si attesta a 8.497 milioni di euro, in aumento del 9,7% rispetto alla fine del 2001. All'interno dell'aggregato complessivo, il risparmio amministrato, comparto nel quale affluiscono i valori mobiliari che la clientela affida in deposito alle Banche del Gruppo, ammonta a 4.407,4 milioni di euro, il risparmio gestito, calcolato come somma delle gestioni patrimoniali e dei fondi comuni d'investimento, ha raggiunto i 3.438,2 milioni di euro e il risparmio assicurativo i 650,9 milioni di euro.



Impieghi

I Crediti verso Clientela hanno raggiunto a fine 2002 i 6.664,5 milioni di euro in crescita del 14,3% rispetto a fine 2001.

Come rappresentato nella tabella, la distribuzione dei finanziamenti erogati è stata prevalentemente destinata ai settori produttivi (imprese non finanziarie e famiglie produttrici) con un controvalore di 4.754,4 milioni di euro, pari al 71,3% degli impieghi totali. Di seguito viene riportata la ripartizione degli impieghi per branche di attività delle due tipologie di clienti già citate.

La connotazione del portafoglio impieghi conferma la caratteristica di banca di riferimento dedicata allo sviluppo del rapporto con le imprese del territorio in cui opera.

DISTRIBUZIONE DEI CREDITI VERSO CLIENTELA PER PRINCIPALI CATEGORIE DI DEBITORI

	31.12.2002	var. %
Stati	4.893	18,7
Altri enti pubblici	15.338	17,6
Società non finanziarie	4.288.045	16,3
Società finanziarie	466.064	0,5
Famiglie produttrici	466.420	8,5
Altri operatori	1.423.702	15,6
Totale	6.664.462	14,3

Canali innovativi

Il continuo sviluppo dei servizi via Internet offerti tramite la linea banc@perta ha portato nel corso degli anni ad una costante crescita degli utenti che usufruiscono di tale servizio, il cui numero si è approssimato, nel corso del 2002, alle 120.000 unità, trend positivo confermato anche nei primi mesi del 2003.

Oltre alla crescita degli utenti di tale servizio, va segnalato anche il notevole aumento delle operazioni e delle consultazioni effettuate dalla clientela tramite banc@perta. Tra i servizi offerti che hanno fatto registrare i maggiori incrementi, vanno segnalate le disposizioni di bonifico e giroconto (357.000, +67% rispetto al 2001), le presentazioni di portafoglio (101.000, +54%), le operazioni di trading on line (oltre 200.000), le ricariche di telefoni cellulari (107.000, +168%) e il pagamento di tributi a mezzo delega Modello F24 (16.000, +239%). Rilevanti sono anche le interrogazioni effettuate durante il 2002: in particolare, le richieste riguardanti l'estratto conto (oltre 4 milioni, +57%), gli impegni futuri (95.000, +35%), gli investimenti ed i titoli (148.000, in linea con il 2001).

Come testimoniano i dati riportati e la costante crescita ed evoluzione negli anni, il canale Internet è divenuto uno strumento privilegiato per l'interazione tra la clientela ed il Gruppo, con notevoli risultati sia in termini di efficienza, efficacia e contenimento dei costi di gestione del processo, sia per quanto concerne le modalità di fruizione e la soddisfazione della clientela.

In linea con la strategia multicanale abbracciata dal Gruppo, nel tempo è stata implementata ed allargata l'offerta di prodotti e servizi creati ad hoc per la clientela dei servizi bancari on-line, alla ricerca di nuove opportunità di interazione e di particolari esigenze da soddisfare per determinati segmenti di utenti. Per la clientela aziendale, ad esempio, nel 2002 è stato rilasciato un innovativo servizio di Internet Banking multibanca e multiazienda, denominato banc@pertaCBI, che consente, attraverso un unico collegamento Internet, di interrogare e di operare comodamente su tutti i rapporti intrattenuti dall'impresa presso tutte le banche italiane.

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



UTENTI





Call center

A supporto dell'offerta via Internet, Bancaperta fornisce, per tutte le banche del Gruppo, un servizio di assistenza telefonica alla clientela attraverso un Call Center specializzato finanziario-assicurativo. Il livello di servizio del Call Center, operativo dal 2000, ha mantenuto standard elevati, grazie ad un processo di comunicazione sempre più chiaro ed efficiente, riguardante i servizi offerti ed un maggior livello di "problem solving" raggiunto; dal 2000 ad oggi è notevolmente diminuita la percentuale di chiamate che il Call Center ha dovuto inoltrare agli uffici interni al Gruppo.

I NUMERI DEL CALL CENTER	2002	2001
Numero di:		
Adetti	15	10
Telefonate gestite	19.464	21.056
E-mail gestite	3.291	2.950
Livelli di efficienza:		
Numero chiamate prese/chiamate entranti	95%	95%

La comunicazione con la clientela

La comunicazione rappresenta per il Gruppo un elemento centrale del rapporto con il cliente, un'opportunità per intensificare il rapporto di collaborazione reciproca e garantire un costante aggiornamento sugli orientamenti strategici e sulle iniziative promosse. A tale scopo vengono utilizzati diversi canali che permettono al Gruppo di raggiungere il cliente con comunicazioni mirate ed incentrate su determinati settori dell'attività svolta.

Particolare attenzione è dedicata al sito Internet, attraverso cui vengono rese disponibili una serie di informazioni riguardanti le attività svolte dalle banche del Gruppo ed i prodotti e servizi offerti, con aggiornamento in tempo reale. Anche nel portale di commercio elettronico @pertacity l'utente, oltre a navigare tra le vie ed i quartieri della città virtuale in cerca di link interessanti e di opportunità d'acquisto, può ottenere precise indicazioni riguardo ai prodotti e servizi del Gruppo.

La propensione ad una comunicazione chiara e puntuale nei confronti della clientela ha portato allo sviluppo di un rapporto di interazione costante con la stampa locale e nazionale, allo scopo di favorire la visibilità e la circolarità delle iniziative realizzate dal Gruppo. Inoltre, si è sviluppato uno stretto rapporto con le reti televisive locali, che ha condotto alla realizzazione di una trasmissione di quindici minuti a cura del Gruppo Credito Valtellinese, che viene trasmessa con cadenza quindicinale su alcune reti televisive lombarde. I temi principali trattati riguardano la diffusione di informazioni aziendali, la presentazione di nuovi prodotti e servizi e le attività culturali promosse dal Gruppo sul territorio.





Negli ultimi anni l'attenzione rivolta alla comunicazione verso la clientela si è tradotta anche dal punto di vista della struttura logistica delle reti di vendita, seguendo una politica di progressivo ammodernamento degli ambienti. Le Filiali sono state organizzate secondo una struttura di open space polifunzionale, mentre è aumentata la diffusione del modulo della Filiale no stop e delle aree self service, con evidenti vantaggi in termini di semplificazione ed ottimizzazione del tempo per i clienti che si recano presso gli sportelli.

Tutela della privacy

Nell'ambito del rispetto e dell'attenzione tradizionalmente riservate a tutte le esigenze della clientela, le banche del Gruppo rispondono con il loro operato alla Legge 675/96, che disciplina la tutela della sicurezza e la riservatezza dei dati sensibili. Sono stati redatti appositi modelli che forniscono ai clienti l'informativa necessaria alla raccolta dei dati per le finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione dei rapporti ed agli obblighi di legge, nonché per le finalità funzionali alle attività di tipo bancario. Particolare rilevanza ai fini del trattamento dei dati riveste la gestione dei conti e dei dossier @perta, che richiedono standard fortemente elevati di riservatezza, date le caratteristiche proprie del servizio bancario offerto per via telematica.

Dal punto di vista logistico, all'interno delle Filiali del Gruppo sono previste apposite strutture per regolamentare la coda agli sportelli, garantendo in tal modo la privacy dei clienti.

Adempimenti relativi alla privacy concernono anche la gestione della sicurezza per quanto riguarda la videosorveglianza (con le conseguenti comunicazioni al garante) ed il posizionamento di impianti per la rilevazione delle impronte con criticità elevata a causa del rischio di rapine, attuato in via sperimentale.

Customer Satisfaction

Allo scopo di monitorare il posizionamento competitivo delle banche del Gruppo sul territorio, dal 1999 al 2001 sono state condotte una serie di indagini di Customer Satisfaction, in collaborazione con DataBank, con particolare riguardo al segmento delle Piccole e Medie Imprese che, insieme alle famiglie, rappresentano il principale bacino di clientela del Gruppo Credito Valtellinese. Tra gli obiettivi principali della ricerca, figura l'analisi delle caratteristiche e delle tendenze della domanda di prodotti bancari e finanziari delle piccole e medie imprese nelle regioni in cui il Gruppo opera. I risultati ottenuti hanno permesso di giungere ad una definizione puntuale ed in alcuni casi ad una rivisitazione delle caratteristiche dei prodotti e servizi offerti dal Gruppo per la clientela aziendale. Inoltre, si sono rivelati necessari nell'ottica di un'implementazione graduale di un sistema improntato sulla qualità dei processi e dei servizi erogati.

Nel 2001 è stata effettuata anche una rilevazione di customer satisfaction relativa al servizio di call center correlato al servizio banc@perta, i cui risultati si sono rivelati particolarmente soddisfacenti, soprattutto per quanto riguarda la cortesia percepita, il grado di comprensione dei problemi dei clienti, i tempi di risposta ridotti e la competenza degli operatori.

Per il 2003 è prevista una nuova indagine di Customer Satisfaction, particolarmente articolata e rivolta alla clientela retail di tutte le banche territoriali del Gruppo. Obiettivi della ricerca saranno la definizione di un posizionamento competitivo delle singole banche nei diversi contesti in cui il Gruppo opera, e la misurazione del grado di soddisfazione di alcuni prodotti e servizi veicolati dalla rete di vendita.

Dal punto di vista logistico, all'interno delle Filiali del Gruppo sono previste apposite strutture per regolamentare la coda agli sportelli, garantendo in tal modo la privacy dei clienti.





Marketing development

Le capacità dimostrate dal Gruppo di ascoltare le esigenze e le richieste della clientela, se non di anticiparle, fornendo una risposta in termini di prodotti e servizi offerti, hanno rappresentato la linea guida dell'attività svolta ed un importante vantaggio competitivo. Un rapporto di "collaborazione continua" con la clientela ed il territorio di riferimento prevede una costante attenzione a quelli che sono i segnali provenienti dai diversi segmenti presidiati ed una pronta ed efficace risposta in termini di soluzioni offerte.

In quest'ottica, durante l'esercizio 2002, considerata la particolare situazione finanziaria dei mercati internazionali e le sempre maggiori richieste di investimenti che garantiscano un rendimento minimo garantito nel lungo termine, si è ulteriormente sviluppata l'offerta di prodotti assicurativi, constatate anche le emergenti esigenze in ambito previdenziale, causate dal progressivo ridimensionamento degli interventi del sistema pensionistico tradizionale. Pertanto si è proceduto ad un potenziamento dell'offerta nel settore bancassicurazione, potendo contare anche sul know-how sviluppato dalla società partecipata Global Assicurazioni S.p.A.. Oltre ai prodotti del ramo vita, caratterizzati da rendimenti garantiti o piani d'accumulo a fini pensionistici, tra le principali novità introdotte si segnalano una serie di coperture riservate ai sottoscrittori di finanziamenti con piano di rientro programmato.

In un periodo in cui il mercato bancario si è indirizzato alla ricerca di soluzioni ottimali nella sfera dei sistemi di pagamento comodi, sicuri e flessibili, il Gruppo Credito Valtellinese ha risposto a tale esigenza con la predisposizione di un'apposita linea di carte prepagate, denominata Cart@perta. In particolare, la carta ricaricabile Cart@perta, in virtù delle ampie possibilità di personalizzazione delle modalità di utilizzo della carta e della piena operatività offerta via Internet, ha costituito una novità assoluta nel panorama bancario italiano, rispondendo a quelle che sono le richieste, da parte della clientela, di un prodotto personalizzato, comodamente gestibile ed ampiamente spendibile su tutto il territorio nazionale.

Per quanto riguarda gli impieghi alla clientela, il Gruppo si è adeguato alle richieste recentemente emerse a livello europeo e che hanno portato alla creazione di un Codice Europeo per i Mutui Casa promosso dalla Federazione Ipotecaria Europea, che definisce regole standardizzate riguardanti in particolare l'informativa precontrattuale. I prodotti Euromix casa e Facileuro casa, realizzati secondo le disposizioni di tale accordo, forniscono informazioni dettagliate e standardizzate a livello europeo, e guidano il cliente nella ricerca di un prodotto di finanziamento adeguato alle proprie necessità e capacità di rimborso.

Correttezza, Trasparenza e Qualità

La correttezza e la trasparenza del servizio al cliente sono da sempre tra le priorità del Gruppo nel rispetto del dettato del "Codice di Comportamento del Settore Bancario e Finanziario" elaborato dall'Associazione Bancaria Italiana. Inoltre, la personalizzazione, la riservatezza e la qualità complessiva nel rapporto con il cliente, in tutte le sue fasi ed in tutti i suoi diversi aspetti, continuano ad essere linee guida.

Nel 2002 sei società del Gruppo hanno raggiunto il traguardo della Vision 2000, sigla con cui è stata identificata, nell'iter di sviluppo, la nuova versione della norma internazionale ISO 9001/2000 che presidia ogni aspetto del sistema di gestione aziendale, con particolare attenzione per la qualità di prodotti e servizi.





L'obiettivo è stato conseguito dal Credito Valtellinese, Credito Artigiano, Credito Siciliano (per la struttura di sede centrale e per la rete delle filiali precedentemente appartenente alla Banca Popolare Santa Venera), Bancaperta, Bankadati e Stelline.

Bancaperta ha inoltre ottenuto il marchio QWeb per il Portale di commercio elettronico del Gruppo @pertacity. La certificazione conseguita garantisce ai consumatori che le operazioni eseguite on-line rispettano i rigorosi standard che regolano il commercio elettronico a livello internazionale.

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 degli Uffici Reclami e l'Ombudsman bancario" sottoscritto dall'Associazione Bancaria Italiana.

In conseguenza a ciò, il Gruppo ha attribuito al Servizio Qualità di Deltas il ruolo di punto di riferimento relativamente alle problematiche inerenti ai reclami della clientela, effettuando valutazioni in merito all'oggetto dei reclami pervenuti e suggerendo opportune rettifiche operative.

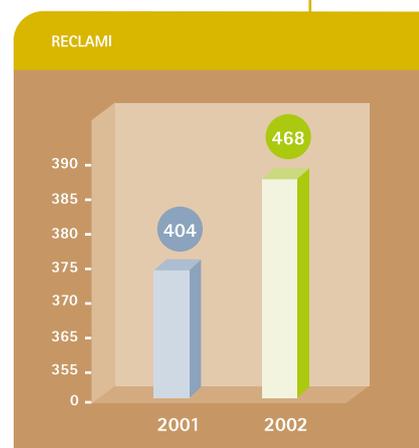
Se si considera che i reclami del 2001 non tengono conto della Banca Regionale Sant'Angelo, il dato 2002 è in linea con quello dell'anno precedente.

Radar

Nel corso del 2002 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 finalizzati al miglioramento della qualità, ha ricevuto 215 segnalazioni, che hanno riguardato:

- le Risorse Umane (risorse assegnate, formazione, ferie, lavoro straordinario e richieste varie), per un totale di 8 (3,7%);
- la Normativa (di tipo fiscale, circolari, ordini di servizio, regolamenti, nuove procedure e richieste varie), per un totale di 39 (18,1%);
- gli Strumenti (hardware, software, procedure, reti telematiche e richieste varie), per un totale di 159 (74%);
- l'Ambiente (immobili, impianti, arredi, manutenzioni, sicurezza, trasporto dei valori, servizio di posta e richieste varie), per un totale di 9 (4,2%).

I suggerimenti pervenuti e la segnalazione degli errori rilevati, hanno contribuito alla risoluzione di diversi piccoli inconvenienti; è interessante notare come ai reclami da parte della clientela si contrappongano proporzionalmente segnalazioni RADAR da parte delle risorse interne, che contribuiscono attivamente al miglioramento del processo per garantire una pronta risposta alle segnalazioni della clientela, in un'ottica di customer satisfaction totale.





Il ruolo strategico delle Risorse Umane

Il crescente sviluppo competitivo del Gruppo Credito Valtellinese è stato possibile grazie al ruolo centrale che le persone hanno sempre ricoperto nella gestione aziendale, nella cultura dei soci, dei clienti e del territorio.

Le Risorse Umane sono il grande valore aggiunto del Gruppo non solo per la determinazione dei positivi risultati di bilancio, ma anche per lo sviluppo dell'ambiente sociale in cui opera.

La costante evoluzione del Gruppo come impresa rete, la politica delle alleanze, la flessibilità organizzativa, sono state possibili grazie alle persone che hanno accresciuto costantemente le proprie competenze, ridefinendo in corso d'opera i modelli professionali necessari a mantenere l'indiscusso giudizio positivo che il mercato ha del Gruppo e delle sue Risorse.

L'impatto della tecnologia e di un mercato sempre più dinamico sta modificando i comportamenti quotidiani ed è in tale contesto che il ruolo del personale diventa fondamentale per governare l'evoluzione del Gruppo, in sintonia con i valori del cooperativismo e del solidarismo che lo contraddistinguono.

La molteplicità di competenze dei dipendenti, degli amministratori e dei professionisti esterni formano un insieme di capacità che convergono su comuni obiettivi, costituendo quella trama di contenuti, metodi e decisioni che formano il tessuto culturale del Gruppo.

Le competenze distintive, tecniche e relazionali dei collaboratori sono il patrimonio più solido e la risorsa più adatta ad affrontare con serenità le sfide future.

La selezione, la formazione e i sistemi di remunerazione messi in atto nel 2002 sono la dimostrazione della costante attenzione che il Gruppo ha per i propri collaboratori e della qualità del rapporto Risorse Umane-Azienda.

La politica delle assunzioni

ATTIVITÀ DI SELEZIONE: I NUMERI	2002	2001	2000
Numero di Curricula	11.575	10.948	10.065
Numero di Colloqui	561	1.225	1.168
Totale Assunzioni	132	233	197

Nel corso del 2002, l'attività di selezione e valutazione indirizzata verso il mercato del lavoro esterno, pur mantenendo volumi significativi, ha lasciato maggior spazio alle attività di analisi, verifica e valorizzazione delle risorse già presenti nel Gruppo. Si è accentuata quindi la politica di valorizzazione e di riqualificazione delle Risorse Umane del Gruppo, mediante l'attivazione di processi di selezione e di mobilità interna ed attività di valutazione del potenziale; nel corso dell'anno è stato inoltre avviato un ampio progetto di verifica dell'efficacia del processo di inserimento (c.d. "Follow-up"), che ha coinvolto oltre 200 colleghi assunti negli anni 1999-2000.

Il Gruppo concretizza la politica di valorizzazione e di riqualificazione del proprio personale con l'attivazione di processi di selezione interna ("autocandidatura") e con l'applicazione di specifiche tecniche di analisi del potenziale ("assessment center").



L'attività di selezione esterna ha coinvolto 561 persone: 128 erano "professional" mentre 433 "neo assunti", di quest'ultimi, oltre il 50% erano laureati, prevalentemente in materie economiche. Le 132 persone assunte nel 2002, 26 "professional" e 106 "neo assunti", in maggioranza laureati, al 49,3% hanno sottoscritto contratti di formazione lavoro, al 19,1% contratti a tempo determinato e al restante 31,6% contratti a tempo indeterminato. Il numero di curricula pervenuti è stato pari a 11.575, in crescita di circa il 6%.

Composizione del personale

Il Gruppo è stato protagonista di un percorso di crescita che ha portato un incremento delle Risorse interne. Tale incremento è dovuto, oltre che all'inserimento di risorse, sopra descritte, anche dall'aggregazione di nuove realtà.

Di seguito vengono riportati i dati del numero dei Dipendenti nell'ultimo triennio. Nel corso del 2001 si è assistito a un consistente incremento (+589 unità, pari al 26,4%) a seguito dell'ingresso nel Gruppo della Banca Regionale Sant'Angelo e della controllata Leasinggroup Sicilia, oggi Credito Siciliano.

Nel corso del 2002 l'incremento registrato, pari a circa il 5%, è dovuto all'entrata nel Gruppo di Rileno.

	2002	2001	2000
Dipendenti	2951	2818	2229
Non dipendenti*	57	57	47

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

COMPOSIZIONE DELLE RISORSE UMANE DEL GRUPPO AL 31.12.2002

	Donne	Uomini
Credito Valtellinese	215	563
Credito Artigiano	247	542
Credito Siciliano	180	745
Banca dell'Artigianato e dell'Industria	7	20
Banca Popolare di Rho	5	14
Bancaperta	29	63
Cassa San Giacomo	0	0
Rileno	32	89
Deltas	18	32
Stelline	7	29
Bankadati	18	96
Totale	758	2.193

ASSUNZIONI



49,3 % contratti di formazione lavoro

31,6 % contratti a tempo indeterminato

19,1 % contratti a tempo determinato





Consistenza del personale

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

- la giovane età 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 (34,4% del totale);
- dall'analisi per sesso emerge che quasi il 73% delle donne ha età inferiore ai 40 anni mentre solo il 46% degli uomini appartiene a questa categoria;
- la significativa incidenza del personale femminile (circa 26%);
- l'anzianità di servizio relativamente bassa (per circa il 74% è inferiore ai 20 anni); se consideriamo solo le donne tale percentuale supera l'85%.



COMPOSIZIONE PER ETÀ'



COMPOSIZIONE PER ETÀ DI SERVIZIO

	Altri		Impiegati		Quadri direttivi		Dirigenti		Totale	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Fino a 10 anni	1	3	375	627	11	202	-	14	387	846
Da 11 a 20 anni	-	16	229	394	32	255	-	6	261	671
Oltre 20 anni	-	3	78	276	32	365	-	32	110	676
Totale	1	22	682	1.297	75	822	-	52	758	2.193

ETÀ MEDIA ED ANZIANITÀ MEDIA DI SERVIZIO PER CATEGORIA

	Età media		Anzianità media	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	52	-	20	-
Quadri Direttivi	46	43	18	18
Impiegati	39	35	12	10
Altre risorse	47	43	15	8
Media	42	36	14	11
Media del Gruppo	40		13	



Dalla suddivisione per età del personale del Gruppo emerge che l'età media risulta pari a 40 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 a livello di Gruppo è pari a poco di più di 13 anni, anche in questo caso le donne risultano avere un'anzianità media di servizio di 3 anni inferiore rispetto agli uomini.

Dalla distribuzione dei dipendenti per anzianità di servizio emerge che circa il 42% lavora all'interno del Gruppo da meno di 10 anni. Questo è riconducibile alle azioni finalizzate a favorire l'occupazione giovanile e a creare nuove professionalità.

Nella rete di vendita operano 1.929 persone (pari al 65,4% del totale), mentre negli uffici di Sede Centrale e presso le società strumentali operano 1.022 addetti (pari al 34,6%). Inoltre, dal dettaglio di seguito riportato emerge la prevalenza di laureati nella rete di vendita rispetto a quelli presenti negli uffici di sede centrale.

SUDDIVISIONE PER AREA DI ATTIVITÀ

	Rete di vendita		Uffici di Sede Centrale	
	Numero	%	Numero	%
Laurea	552	28,6%	352	34,4%
Diploma	1.207	62,6%	581	56,9%
Licenza Media	159	8,2%	84	8,2%
Licenza Elementare	11	0,6%	5	0,5%
Totale	1.929	65,4%	1.022	34,6%

TITOLO DI STUDIO DEI DIPENDENTI

	Altri		Impiegati		Quadri direttivi		Dirigenti		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
Laurea	-	-	369	240	244	22	29	-	904
Diploma	3	-	772	395	548	47	23	-	1.788
Licenza Media	15	1	144	47	30	6	-	-	243
Licenza Elementare	4	-	12	-	-	-	-	-	16

Dall'analisi del personale per titolo di studio emerge che nel Gruppo vi è una forte presenza (oltre il 30%) di laureati, prevalentemente in discipline economiche e giuridiche; tale dato risponde ai mutamenti strutturali intervenuti nel mondo creditizio che confermano l'esigenza di formare risorse che operino in maniera flessibile e dinamica. In particolare, emerge come oltre il 55% dei dirigenti sia rappresentato da laureati.

RIPARTIZIONE DEL PERSONALE PER TITOLO DI STUDIO



60,6 % diploma 8,2 % licenza media
30,6 % laurea 0,5 % licenza elementare

ANZIANITA' CONVEZIONALE

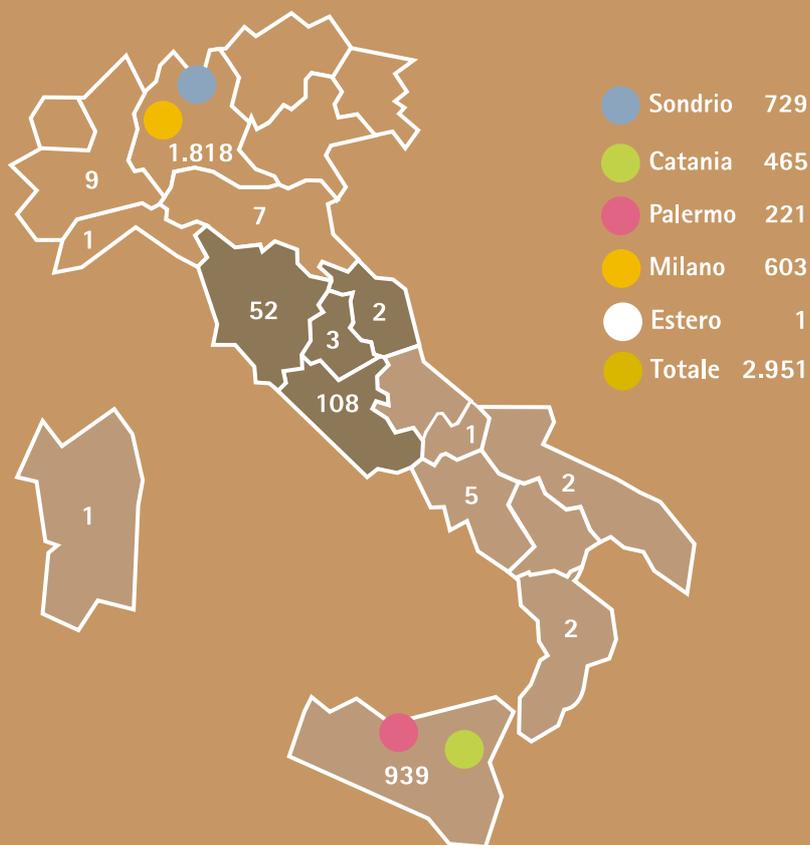


41,8 % fino a 10 anni
31,6 % fino a 20 anni
23,4 % fino a 30 anni
3,2 % oltre i 30 anni





DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DELLE RISORSE UMANE PER REGIONE DI RESIDENZA



Analizzando la distribuzione delle Risorse Umane per regione di appartenenza, emerge che il 61,6% della forza lavoro del Gruppo opera in Lombardia, dove sono insediate le strutture di governo e le unità che svolgono servizi di supporto alle banche del Gruppo. Particolarmente rappresentative sono le province di Sondrio (24,7%) con 729 dipendenti, Milano (20,4%) con 603 dipendenti, Catania (15,8%) con 465 dipendenti e Palermo (7,5%), coerentemente alla struttura e all'articolazione del Gruppo. L'1% delle Risorse Umane, pari a 34 persone, risiede in Regioni diverse da quelle in cui le banche del Gruppo operano.

Politica delle pari opportunità

Di seguito viene evidenziata nell'organico del Gruppo e nelle assunzioni effettuate nel corso del 2002, la componente maschile e quella femminile.

EVOLUZIONE DELL'ORGANICO PER SESSO

COMPOSIZIONE DELLE RISORSE UMANE TRIENNIO 2000-2002





Al 31 dicembre 2002 la compagine in servizio nelle società del Gruppo era costituita da 2.951 Collaboratori, di cui 2.193 uomini (74,3%) e 758 donne (25,7%).

SUDDIVISIONE ASSUNZIONI PER SESSO, TITOLO DI STUDIO ED IMPIEGO

Titolo di Studio	Rete di vendita		Servizi centrali		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
Laurea	18	20	20	4	62
Diploma	45	14	20	7	86
Licenza Media	3	-	1	-	4
					152

Dall'analisi delle assunzioni del 2002 si evince che più del 70% è composto da uomini, mentre il restante 30% da donne; inoltre, dal dettaglio della destinazione operativa emerge che tra gli uomini il 62% viene destinato alla rete mentre il restante 38% alla Sede centrale; situazione differente si riscontra nelle donne, dove più del 75% viene inserita nella rete.

Dall'analisi effettuata sui dati relativi al personale del Gruppo, disaggregato per età e per anzianità di servizio, si evidenzia il raggiungimento da parte del personale femminile del livello di quadro direttivo in età e con un anzianità di servizio medie più contenute rispetto al personale maschile.

Categorie Protette

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

CATEGORIE PROTETTE	2002
Invalidi di lavoro/servizio	49
Invalidi ex mil./civ. guerra	20
Invalido civile	85
Non vedente	6
Orfano/vedova per servizi	74
Sordomuto	5
Totale	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%.





Turnover e dati sulle cessazioni del rapporto

Nel corso del 2002 il Gruppo ha avuto 120 cessazioni del rapporto di lavoro a cui si associano 253 nuovi inserimenti, di cui 121 dipendenti della Rileo S.p.A..

Il flusso delle cessazioni rappresenta il 4,1% del totale dei dipendenti in servizio al 31 dicembre 2002.

Di seguito vengono riportati i dati della situazione sulla cessazione dei rapporti, specificandone le cause.



CESSAZIONI



55,0 % dimissioni	66
10,0 % scadenza contratto	12
20,8 % pensionamento	25
1,7 % decesso	2
12,5 % accesso al fondo	15
0,0 % licenziamento	0
100 % totale	120

Assenze

Di seguito è stato identificato il dato riguardante le giornate teoriche lavorative, e sono state quantificate le assenze che si sono manifestate durante l'arco dell'anno, evidenziandone le motivazioni ed il relativo valore percentuale.

Dal dettaglio riportato, riguardante la tipologia di assenza, si rileva che:

- le assenze non retribuite, che tradizionalmente sono considerate un indicatore della qualità del lavoro, hanno incidenza contenuta sul totale assenze;
- le malattie rappresentano il 16,6% del totale.

ASSENZE PER TIPOLOGIA

2002

Cariche pubbliche	1.006
Donazioni sangue	227
Ferie e permessi	82.921
Malattia*	19.962
Maternità	7.415
Permessi non retribuiti	4.417
Permessi retribuiti	2.108
Permessi sindacali ed assemblee	2.039
Totale complessivo	120.093

Equivalente di giorni da 450 minuti.

* Per Malattia si intendono malattie, day hospital, check-up, visite specialistiche, cure e infortuni sul lavoro.



Tenendo in considerazione il personale operativo nel Gruppo, le giornate di assenza nel 2002 sono state complessivamente pari a 120.093 che corrispondono a 41 giornate di assenza pro-capite.

Se si escludono quelle riferite a Ferie e permessi, il totale giornate di assenza si riduce a 37.172 a cui corrispondono 13 giorni di assenza pro-capite.

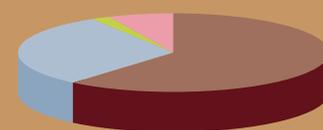
Inquadramento contrattuale e remunerazione

Di seguito viene riportata la suddivisione del personale per sesso e per inquadramento.

La percentuale di donne all'interno del personale direttivo è dell'8,4%, stabile rispetto allo scorso esercizio.



RIPARTIZIONE DELLE RISORSE UMANE PER QUALIFICA



0,8 %	altri dipendenti	23
67,1 %	impiegati	1.979
30,4 %	quadri direttivi	897
1,7 %	dirigenti	52

SPESE PER IL PERSONALE

(importi in migliaia di euro)	2002	2001	2000
Spese per il personale	167.977	144.338	125.210
di cui:			
Salari e stipendi	106.117	93.093	81.088
Oneri sociali	34.044	28.788	26.479
Trattamento di fine rapporto	10.070	9.343	7.540
Trattamento di quiescenza e simili	6.443	4.713	3.453

Una volta all'anno viene adottato dal Gruppo un sistema di rilevazione che consente 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 325 persone, l'11% circa del personale. Dall'analisi di tali promozioni emerge che quasi il 71% è avvenuto nell'ambito della categoria impiegatizia, mentre il 16,3% nell'ambito della categoria dei quadri direttivi.



PROMOZIONI

2002

Da quadri direttivi a dirigenti	5
All'interno della categoria quadri direttivi	53
Personale non direttivo promosso quadro direttivo	37
All'interno della categoria del personale non direttivo	230
Totale	325

Nell'ambito delle diverse categorie contrattuali emerge che il ricorso alla modalità del lavoro part-time ha interessato 193 dipendenti, quasi tutte donne.

Il ricorso a contratti di lavoro interinale ha interessato 32 dipendenti, dedicati ad attività impiegate. E' da segnalare che per il 91% delle Risorse Umane il rapporto di lavoro è disciplinato dal contratto a tempo indeterminato.

La capacità di valorizzare le proprie risorse affinché contribuiscano allo sviluppo e alla crescita del Gruppo 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 lorde 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. Dall'analisi dei dati emerge che per tutte le categorie si assiste nel corso del triennio ad un incremento.

RETRIBUZIONE MEDIA LORDA PER CATEGORIA (migliaia di euro)

Categorie	2002	2001	2000
Dirigenti	134	130	123
Quadri Direttivi	47	46	45
Impiegati	28	26	26
Altro personale	23	22	22

LAVORO STRAORDINARIO (relativo ai dipendenti appartenenti alle aree professionali)

	2002		2001		2000	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Straordinario	18.842	44.376	13.892	30.910	17.627	37.525
Totale	63.218		44.802		55.152	

La tabella sopra riportata indica per ogni categoria di personale, distinta per sesso, la somma delle ore di lavoro straordinario effettuate durante gli ultimi tre anni. Nel corso del 2002 sono state prestate circa 32 ore di straordinario pro-capite.

RIPARTIZIONE DELLE RISORSE PER TIPO DI CONTRATTO



91,0 % tempo indeterminato

2,0 % tempo determinato

7,0 % contratto di formazione

part time: 193 risorse
il 6,5 % del totale



Formazione e valorizzazione

L'attività formativa del Gruppo costituisce da sempre lo strumento volto a sostenere il processo di evoluzione del patrimonio delle competenze aziendali.

Nel 2002 si è cercato di raggiungere una maggiore contestualizzazione dell'apprendimento attraverso una più forte integrazione con l'attività dei dipendenti.

Gli interventi proposti nel corso dell'anno sono quantificabili in un totale di 71.772 ore, di cui 57.961 in aula e 13.811 sul posto di lavoro.

I progetti formativi attuati sono stati mirati a rispondere alle esigenze di efficienza della produttività aziendale e allo sviluppo del business.

In particolare si è sostenuta la riqualificazione di alcune risorse, prevalentemente del Credito Siciliano, a professionalità commerciali. Attraverso azioni formative sul campo, in aula, in ambito virtuale, si è raggiunto un traguardo educativo, determinato sulla base degli obiettivi organizzativi aziendali e del livello di competenza disponibile, fondato sui riferimenti procedurali-operativi della filiale, sulla consapevolezza del mercato e sullo sviluppo di capacità di natura commerciale.

Contemporaneamente, per i ruoli consolidati si è privilegiato un addestramento strutturato in incontri di breve durata, su prodotti e servizi nuovi, che ha permesso l'acquisizione di conoscenze immediatamente traducibili in operatività.

La **formazione a distanza**, già proposta negli anni scorsi, assume nel 2002 una maggior connotazione di e-learning: l'intranet non è più solo il mezzo per trasferire materiali e corsi, ma è il "luogo" dove si avviano processi di apprendimento individuale e collaborativo.

Dalla piattaforma Inform@, in grado di consentire una gestione personalizzata dei programmi autodidattici, tutti i dipendenti del Gruppo hanno potuto accedere ad una biblioteca di corsi on-line, il cui utilizzo è stato incoraggiato con azioni di supporto alla pianificazione individuale.

Potenziando l'attività di tutorship quale assistenza e stimolo all'autoapprendimento, si è potuto ottenere un incremento del 137% sulla fruizione dei corsi a distanza rispetto allo scorso anno.

L'utilizzo di aule virtuali ha poi permesso di velocizzare l'erogazione di corsi su temi specificatamente aziendali in maniera interattiva. Più di 400 persone sono state coinvolte come partecipanti in presentazioni su apert@city, su altri prodotti di banc@perta, su problematiche del credito, in corsi per formatori aziendali e di lingua inglese.

Integrando strumenti, mezzi e metodologie didattiche, la formazione del 2002 propone un modello di **formazione continua** aziendale che, collegando i processi cognitivi alle dinamiche relazionali, è in grado di garantire un costante e tempestivo aggiornamento a tutti i lavoratori per ciascun settore operativo.

Una formazione cosiddetta "blended", da potenziare e consolidare nel prossimo futuro per preparare competenze composite e pronte per fronteggiare la complessità della trasformazione e dell'innovazione.

Tra le attività previste dai programmi pluriennali si ricordano:

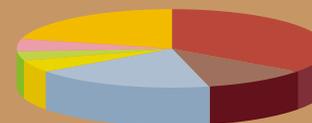
- l'adesione del Gruppo al **Master in Tecnica e Gestione Bancaria** organizzato da Euros, giunto alla XII edizione, progettato per laureati selezionati che intendono acquisire una competenza approfondita e all'avanguardia nel settore dei servizi finanziari;
- la partecipazione di 64 dipendenti al corso biennale di formazione a distanza **Banking and Financial Diploma**, progetto che AbiFormazione propone dal 1997 e che consente di acquisire una conoscenza generale ma completa dell'attività bancaria certificata, da un attestato riconosciuto a livello europeo. Nel corso del 2002 hanno terminato l'esperienza formativa e conseguito il diploma 20 dipendenti;
- l'apprendimento della **lingua inglese** strutturato con lezioni individuali o a piccoli gruppi tenute da insegnanti madrelingua sul posto di lavoro, oppure con corsi a gruppi o full-immersion presso autorevoli Istituti linguistici;

MODALITA' DI EROGAZIONE



58,0	% aula interna
23,0	% aula esterna
17,0	% autoapprendimento on-line
2,0	% aula virtuale

TIPOLOGIA DI FORMAZIONE



35,0	% istituzionale
11,0	% commerciale
19,0	% tecnico professionale
5,0	% informatica
4,0	% linguistica
5,0	% manageriale
21	% specialistica





- l'iscrizione a percorsi manageriali specifici, tra cui il Progetto Virgilio proposto da Consulting per i ruoli commerciali, volti a rafforzare e garantire un'aggiornata e avanzata cultura manageriale di carattere interfunzionale.

La Direzione Risorse Umane, impiegando un sistema gestionale leader nel settore, si sta dotando di strumenti innovativi per monitorare e adottare i più opportuni interventi di sviluppo sulle Risorse Umane. La finalità principale della realizzazione di questo sistema informativo e gestionale è dunque quella di fornire un set completo di informazioni e strumenti a coloro che sono tenuti per ruolo ad intervenire nella mobilità, nello sviluppo delle carriere, nelle politiche premianti uno strumento pratico e flessibile. Peraltro, ciò non è disgiunto dai valori di assoluta trasparenza dei processi decisionali: fin d'ora, all'interno di filtri coerenti con l'Ordinamento organizzativo, ognuno ha la possibilità di visionare i propri dati anagrafici, retributivi e di valutazione delle prestazioni. Ciò al fine di motivare e fidelizzare sempre più le Risorse all'interno dell'azienda.

Politiche del lavoro e relazioni sindacali

Nell'ambito delle politiche del lavoro è proseguito il confronto con le Organizzazioni Sindacali, aziendali e nazionali, in una logica di "dialogo sociale", alternando momenti di mera "informativa" a quelli di vera e propria "negoziiazione", sia pure sempre in una prospettiva di innovazione e omogeneizzazione contrattuale delle società appartenenti al Gruppo.

In questo contesto, nel corso del 2002 si è proceduto ad avviare un processo di graduale e complessiva armonizzazione dei trattamenti economico-normativi dei dipendenti del Gruppo, pur nel rispetto delle specificità aziendali, al punto di adottare, anche sotto un profilo meramente formale, un'omogenea impostazione grafica e strutturale delle "normative aziendali" di ciascuna azienda appartenente al Gruppo.

Un tale sistema di relazioni sindacali ha altresì consentito di gestire positivamente, soprattutto per quanto concerne gli aspetti occupazionali, una tra le più significative e delicate operazioni di riorganizzazione aziendale realizzate negli ultimi anni nel sistema creditizio siciliano, che ha portato alla nascita del Credito Siciliano.

Il tasso di sindacalizzazione a livello di Gruppo (oltre il 70%) risulta in linea con la media nazionale. Di seguito viene presentata la descrizione sintetica delle conflittualità sindacali, in termini di ore di sciopero, assemblee, permessi sindacali, registrate nel 2002 e che consentono di evidenziare un basso clima di conflittualità tra l'azienda e i dipendenti.

CONFLITTUALITÀ SINDACALE	2002
Scioperi	2.965
Assemblee	67
Permessi Sindacali	1.970
Totale ore	5.002





Previdenza integrativa e mutua interna

Nel gennaio 2002 è stato costituito il Fondo Pensione di Gruppo che consente a tutti i dipendenti di usufruire di una soluzione previdenziale moderna, flessibile e completa di prestazioni aggiuntive. 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.

La "Mutua Interna" è 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 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.

A fine 2002 vi sono due associazioni di Mutua Interna: una per i dipendenti di Credito Valtellinese, Bancaperta, Deltas, Stelline e Bankadati, l'altra per i dipendenti del Credito Artigiano.

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

Nel 2002 sono stati versati al Fondo delle due Mutue, a cui sono iscritti tutti i dipendenti, contributi a carico del Gruppo per circa 2,419 milioni di euro e contributi a carico degli iscritti per oltre 270.000 euro.

Comunicazione interna

La comunicazione interna ricopre un ruolo strategico all'interno del Gruppo Credito Valtellinese. In particolare, un ruolo centrale ha assunto negli ultimi anni il canale telematico interno (Intranet) che facilita la diffusione delle informazioni.

Infatti ogni dipendente, dalla propria postazione, può accedere e consultare i documenti più significativi come il Piano Strategico del Gruppo, la Normativa aziendale, le Circolari e gli Ordini di Servizio, oltre che visualizzare le "cartelle pubbliche", create al fine di rendere note informazioni di utilità generale. In rete è disponibile la consultazione della Rassegna e dei Comunicati stampa che permette di diffondere le principali notizie relative al Gruppo e al settore bancario.

Inoltre attraverso Intranet è disponibile Pleiadi, il periodico di Gruppo in formato elettronico, dove vengono pubblicati informazioni e suggerimenti da parte del personale. Tale strumento testimonia come i canali aziendali siano a disposizione delle risorse che desiderano intercambiare notizie utili.

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.

Nel gennaio 2002 è stato costituito il Fondo Pensione di Gruppo che consente a tutti i dipendenti di usufruire di una soluzione previdenziale moderna, flessibile e completa di prestazioni aggiuntive.





Cultura della sicurezza

La tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori, in ottemperanza alle norme del Decreto Legislativo 626/94, continua ad essere un obiettivo prioritario per il Gruppo, che da tempo ha provveduto ad organizzare al suo interno un sistema di previsione adeguato.

Le misure di tutela adottate dal Gruppo sono:

- verifica del rispetto delle norme di sicurezza, dell'integrità del pacchetto di pronto soccorso e dell'idoneità dei percorsi di emergenza da parte dei Responsabili delle Dipendenze e dei Servizi di Sede Centrale;
- attuazione delle misure di prevenzione e lotta agli incendi, di evacuazione degli spazi in caso di grave ed immediato pericolo, di salvataggio, pronto soccorso e di gestione dell'emergenza in tutti i suoi aspetti.

Per consentire una facile acquisizione da parte della struttura di Gruppo delle informazioni connesse con le problematiche legate alla sicurezza nei luoghi di lavoro, è stato aggiornato nel corso del 2002 il fascicolo regolamentare "Normativa di Sicurezza".

Con lo scopo di elevare il livello di prevenzione in tema di benessere ambientale, il Gruppo ha adottato delle misure di prevenzione per ridurre il rischio concernente l'esposizione dei lavoratori al fumo passivo; a tale proposito, nel corso del mese di ottobre è stato emanato un regolamento interno che impone il divieto di fumo nei luoghi di lavoro.

L'incidenza degli infortuni sul lavoro, come risulta dalla tabella riportata di seguito, risulta estremamente contenuta.

INFORTUNI SUL LAVORO	2002	2001	2000
Numero dipendenti	2.951	2.818	2.229
Totale infortuni sul lavoro	30	18	14
% di infortuni	1,02%	0,64%	0,63%

Nel corso del 2002 il Gruppo ha sottoposto i suoi collaboratori a uno specifico programma di visite mediche.

Per la sicurezza fisica il Gruppo ha attuato interventi utili a conseguire e mantenere elevati standard di sicurezza che hanno comportato investimenti pari a 2,433 milioni di euro, mentre i costi della vigilanza, della manutenzione, della gestione valori e della formazione hanno raggiunto i 10,170 milioni di euro.

Per quanto riguarda la sicurezza sul lavoro nel 2002, il Gruppo ha sostenuto investimenti per 220 mila euro e costi per 160 mila euro.

SICUREZZA FISICA	2002	2001	2000
Valori in migliaia di euro			
Investimenti	2.433	2.370	2.608
Costi	10.170	7.560	6.327
di cui:			
vigilanza	3.048	2.335	2.675
manutenzione	1.617	1.250	966
gestione valori	5.355	3.800	2.492
formazione	150	175	150

SICUREZZA DEL LAVORO	2002	2001	2000
Investimenti	220	230	207
Costi	160	110	103



Il Gruppo ha proseguito la campagna di sensibilizzazione per la gestione e lo smaltimento di alcune tipologie di rifiuti, in particolare cartucce di stampanti, contenitori di toner e altre attrezzature che possono risultare inquinanti; a tale tematica si rimanda alla parte dedicata agli impatti sull'ambiente generati direttamente e indirettamente dall'attività del Gruppo.

Crevalcir - Circolo Ricreativo Aziendale

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.

Questo centro ricreativo è un importante punto di riferimento per i dipendenti, i pensionati e i loro familiari e si avvale, oltre che dei contributi erogati dal Gruppo, che nel 2002 sono stati pari a 216.000 euro, anche delle quote associative dei singoli Soci.

Nel corso degli ultimi anni il Circolo Ricreativo Aziendale è stato in grado di adeguare le propria struttura alla crescita del Gruppo Credito Valtellinese; a fine 2002 ha raggiunto quota tremila iscrizioni, tra collaboratori e pensionati, ai quali si possono aggiungere altrettanti soci familiari (coniugi e figli). Tutta l'attività del Circolo è organizzata in Sezioni costituite per organizzare la partecipazione dei Soci a manifestazioni o eventi, o semplicemente per fornire loro servizi o agevolazioni. Nel corso del 2002 sono state proposte oltre 100 iniziative tra manifestazioni, attività e appuntamenti. Tutte le iniziative, rappresentate da viaggi culturali, visite a musei e mostre d'arte, corsi di lingua, spettacoli, rappresentazioni teatrali, riunioni conviviali e diversi tornei sportivi, sono state realizzate per favorire lo sviluppo dell'attività associativa e l'aggregazione tra i Soci.

Per la diffusione delle attività proposte viene utilizzato il notiziario interno "Il Crevalcir", che è anche un importante veicolo di comunicazione tra i Soci del circolo stesso.





Fornitori

I Fornitori e i partners commerciali ricoprono un ruolo di rilievo rispetto allo svolgimento dell'attività aziendale poiché concorrono al conseguimento dei vantaggi competitivi del Gruppo. Stante la rilevanza di tali soggetti ai fini delle performance aziendali, essi vengono selezionati seguendo rigorosi criteri di qualità e di efficienza.

Il Gruppo Credito Valtellinese si è sempre distinto per aver instaurato con i propri Fornitori relazioni qualificate e rapporti consolidati. 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. Nel 1995 è stato costituito un "albo dei Fornitori" nel quale vengono raccolte un insieme di informazioni di carattere tecnico, economico, commerciale e logistico, che permettono di stabilire il grado di qualità del servizio 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. Il Gruppo inoltre aggiorna l'albo periodicamente rivedendo il giudizio assegnato al Fornitore.

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, il 78% dei fornitori è ubicato al Nord, mentre il 12,6% al Sud, vale a dire le principali zone di insediamento del Gruppo. In particolare, è da evidenziare che il Gruppo pone l'attenzione verso le realtà produttive locali, costituite prevalentemente da piccole e medie imprese.

Il Gruppo, nel corso del 2002, ha acquistato beni e servizi per un ammontare di 113 milioni di euro, registrando una crescita del 17,6% rispetto ai 96,3 milioni di euro dell'anno precedente.

Si riporta il dettaglio della voce di Conto Economico "80b Altre spese amministrative" considerata al netto della voce "Imposte e Tasse". Tra le sottovoci che incidono in maggior misura vi è la voce "Spese di funzionamento", che contribuisce al 50,3%, 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.

RIPARTIZIONE PER PROVENIENZA TERRITORIALE



78,0 % nord
9,4 % centro
12,6 % sud



SUDDIVISIONE DELLE "ALTRE SPESE AMMINISTRATIVE" (MIGLIAIA DI EURO)



3,1 % premi assicurativi	€ 3.508
0,8 % contributi associativi	€ 922
4,6 % varie residuali	€ 5.189
6,8 % pubblicità	€ 7.697
12,5 % spese per servizi professionali e consulenze	€ 14.183
21,9 % oneri per servizi vari prestati da terzi	€ 24.778
50,3 % spese di funzionamento	€ 56.950
100 %	€ 113.227



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 per enti pubblici, istituzioni e associazioni che costituiscono una rilevante articolazione della società.

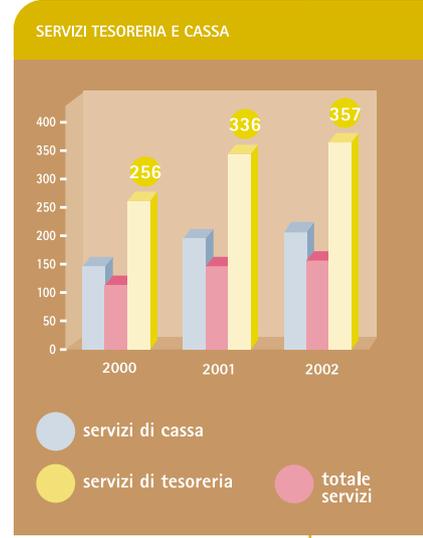
In questo contesto, si segnalano la gestione dei Servizi di Tesoreria e Cassa per conto degli Enti Pubblici ed il Servizio di Riscossione dei Tributi e dei Contributi per conto dello Stato.

Servizi di Tesoreria e Cassa

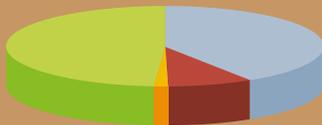
Il Servizio di Tesoreria e Cassa consente alle Banche del Gruppo che lo gestiscono di costituire uno "snodo" essenziale nei rapporti tra i cittadini e gli enti pubblici presenti sul territorio.

A fine dicembre 2002 le Banche del Gruppo Credito Valtellinese gestivano Servizi di Tesoreria e Cassa per 357 Enti complessivi, con una crescita del 6,3%.

La movimentazione complessiva nel corso dell'anno è stata pari a circa 2.370 milioni di euro per 750.000 operazioni complessive.



TESORERIE 2002



- 147 Credito Valtellinese
- 31 Credito Artigiano
- 4 Popolare di Rho
- 175 Credito Siciliano
- 357 Enti gestiti





Dall'analisi dei servizi di Tesoreria e di Cassa per tipologia di Enti emerge che quasi il 37% è rappresentato da Istituzioni Scolastiche, il 29% da Comuni, mentre i restanti sono altri enti (Ipab, Consorzi Fondiari...).

PRINCIPALI TIPOLOGIE DI SERVIZI DI TESORERIA E DI CASSA



A garanzia di una gestione informatizzata dei servizi di Tesoreria e Cassa, il Gruppo Credito Valtellinese ha proseguito ad offrire, in via del tutto gratuita a tutti gli Enti Pubblici per i quali gestisce il servizio, il Prodotto per gli Enti Pubblici, che assicura un collegamento diretto tra il servizio economico-finanziario degli Enti ed il Tesoriere, consentendo l'interscambio dei dati e della documentazione relativi alla gestione del servizio. I flussi di mandati e le reversali trasmessi dai 103 Enti che utilizzano il servizio (95 Enti nel 2001) hanno superato i 185.000 documenti per un ammontare di 650 milioni di euro. Per via telematica sono quindi stati trattati il 32,5% dei 570.000 mandati e reversali emessi dagli Enti. La visualizzazione in tempo reale da parte degli operatori degli Enti di tutti i dati riferiti alla situazione contabile e finanziaria, rende più rapido e sicuro il processo decisionale, limita lo scambio cartaceo e ottimizza il processo in termini di economicità ed efficienza. Nel corso del 2002 sono state effettuate oltre 30.000 inquiry.

A riprova e garanzia 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 confermato nel giugno 2002 al Credito Valtellinese ed al Credito Artigiano la certificazione di qualità e conformità alla norma ISO 9001/2000 per il processo dei Servizi di Tesoreria per enti pubblici e privati. Al Credito Siciliano è invece stato esteso il riconoscimento, già ottenuto nell'ottobre 2001 dalla Banca Popolare Santa Venera, anche se limitatamente alle sole dipendenze di quest'ultima. Nel corso dell'anno 2003 verrà richiesta la certificazione di tutto il Credito Siciliano.

Infine, con riferimento al quartiere Enti del portale @pertacity nel 2002 sono stati inseriti 17 nuovi link ai siti degli Enti, che portano il numero complessivo degli stessi a 120.



Servizio riscossione tributi e contributi

L'attività di riscossione dei tributi e contributi viene svolta sulla base di disposizioni legislative e di apposite convenzioni stipulate tra l'ABI e l'Agenzia delle Entrate del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

L'ammontare complessivo dei tributi e contributi riscossi dalle banche del Gruppo e riversati allo Stato e agli altri Enti nel corso dell'esercizio 2002 è stato di 2.765 milioni di euro; le deleghe presentate dai contribuenti sono state 1.001.388

	TRIBUTI E CONTRIBUTI (milioni di euro)	N. DELEGHE
Credito Valtellinese	849	380.212
Credito Artigiano	1.551	326.351
Credito Siciliano	310	277.423
Banca dell'Artigianato e dell'Industria	26	7.970
Banca Popolare di Rho	29	9.432
Totale	2.765	1.001.388

Nel contesto del continuo processo di evoluzione normativa in materia fiscale, l'attenzione della Direzione Enti si è focalizzata sulla necessità di garantire un servizio di riscossione sempre più efficace, efficiente e rapido per soddisfare sempre meglio le esigenze dei clienti/contribuenti.

Alla funzione già attiva in banc@perta di "Invio delega F24 singola", atta a permettere ai clienti/contribuenti i versamenti on-line di tutti i tributi e contributi di cui alla delega Modello F24, nel corso dell'anno 2002 è stata attivata in Banc@perta la funzione "Invio deleghe F24 tramite file", grazie alla quale i professionisti, i centri di assistenza fiscale, le associazioni di categoria e gli altri intermediari abilitati possono trasmettere on-line un flusso telematico contenente le deleghe rilasciate dai contribuenti, nei cui confronti prestano la propria attività professionale. Le deleghe complessivamente acquisite via Internet nel 2002 sono state 15.827.

Rileno

Nel campo della riscossione opera anche Rileno, entrata a far parte del Gruppo Credito Valtellinese nel luglio 2002.

Rileno opera sia nel campo della riscossione dei tributi e contributi iscritti a ruolo per conto dello Stato (ed altri Enti) negli ambiti delle province di Como e Lecco in regime di concessione ministeriale, sia nel campo della Finanza locale per la riscossione della TARSU, dell'ICI e servizi connessi, in regime di concorrenza sul territorio nazionale.

Il bacino di utenza di Rileno è di 253 Comuni (163 in Provincia di Como – 90 in Provincia di Lecco) per 848.000 abitanti complessivi. I volumi intermediati da Rileno nel corso dell'anno 2002 sono stati pari a 691 milioni di euro, così ripartiti:

- 109 milioni di euro: Riscossione Ruoli;

Versamenti spontanei:

- 426 milioni di euro: Moldello F23 e F24;

- 156 milioni di euro: ICI.

Rileno ha emesso 487.280 documenti, di cui 152.609 cartelle e 334.671 avvisi di pagamento.



Servizi agli Enti non profit

Anche nel corso del 2002 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 le donazioni in via telematica, favorendone l'attività di fund raising. In particolare, il Gruppo ha aderito all'iniziativa Telethon promossa dalla Associazione Bancaria Italiana per la raccolta di fondi da destinare alla ricerca scientifica sulle malattie genetiche, e all'iniziativa promossa da Caritas Ambrosiana a favore delle popolazioni terremotate del Molise. Per queste due iniziative umanitarie il Gruppo ha raccolto oltre 90.000 euro.

Per rendere visibile l'attenzione che il Gruppo ha nei confronti degli Enti non profit, all'interno del sito www.creval.it sono state inserite apposite pagine che ne illustrano le caratteristiche e sintetizzano le linee di azione perseguite, segnalando le iniziative più rilevanti e i link con le maggiori realtà sociali legate al Gruppo.

Rapporti con lo Stato

Anche nel corso del 2002 il Gruppo Credito Valtellinese ha destinato una quota rilevante, pari a 19,2%, del valore aggiunto generato dalla propria attività allo Stato, sotto forma di imposte e tasse. Nel corso del 2002 il Gruppo bancario Credito Valtellinese ha versato nelle casse dell'Erario 18,3 milioni di euro sotto forma di imposizione indiretta, mentre le imposte sul reddito dell'esercizio ammontano a 39 milioni di euro.

Rapporti con le Autorità

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

Sono risultate in crescita negli ultimi anni le richieste di accertamento provenienti dalle Autorità a testimonianza di un'azione di contrasto sempre più attenta. 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.

Rapporti con Associazioni ed Istituti di Ricerca

Nell'ambito dei rapporti con Associazioni ed Istituti di Ricerca, meritano di essere segnalati le attività di collaborazione e l'utilizzo dei servizi offerti da:

- l'Associazione Bancaria Italiana, attraverso la partecipazione attiva nelle apposite Commissioni tecniche di studio;
- le società degli organismi di categoria (tra cui l'Associazione Nazionale fra le Banche Popolari ed Euros);
- l'Istituto di ricerca Prometeia;
- 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.





Collettività

Patrimonio artistico

Il Gruppo bancario Credito Valtellinese dispone di una collezione d'arte con origini antiche.

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, finalizzata ad un sistematico censimento del patrimonio di opere d'arte detenuto dalle società del Gruppo;
- la seconda, volta a progettare ed attuare forme di valorizzazione e fruizione al pubblico di tale patrimonio attraverso gallerie d'arte virtuali.

Attività culturali

Mostre ed esposizioni

L'attività delle Gallerie, che si affianca a quella della Fondazione Credito Valtellinese, di cui si riporta ampia illustrazione nel capitolo ad essa dedicato, anche per l'anno 2002 è stata molto intensa e si è concentrata principalmente sulla fotografia.

Lo SpazioFoto di Firenze del Credito Artigiano, spazio interamente dedicato al mondo della fotografia, si afferma, anno dopo anno, come luogo riconosciuto e apprezzato per le proposte di grande qualità che offre al suo pubblico.

L'anno si è aperto con una mostra dedicata alle immagini che hanno fatto la storia della rivista LIFE, oggi non più esistente. Immagini che mostrano un'attenzione costante, curiosa, divertita ma sempre rispettosa per l'uomo; immagini che non interessano solo la grande storia, i personaggi politici, i divi di Hollywood, ma anche i reportage sociali, che inaugurano un nuovo modo di fotografare e di guardare la realtà.

Grande successo di pubblico per la personale di Duane Michals, artista al confine tra fotografia, pittura e poesia, uno dei nomi più noti dell'avanguardia americana.

Interessante il parallelo tra miniature del mondo islamico e le immagini scattate in quattordici anni di viaggi dai coniugi francesi Roland e Sabrina Michaud, questo l'oggetto della mostra "L'Oriente in uno Specchio".

Una mostra di genere completamente diverso ci porta ad una realtà estremamente concreta: quella della società del "Troppo". Le immagini di Stefania Beretta, fotografa svizzera, nascono dal caos delle forme, dal caso che accosta oggetto a oggetto. In un troppo pieno di colori, le fotografie si muovono in una specie di disordine organico, di elementi a prima vista indistinti che, a poco a poco, rivelano la loro vera natura: il rifiuto.

Il Gruppo bancario Credito Valtellinese dispone di una collezione d'arte con origini antiche. 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.





L'anno si è chiuso con una mostra di due giovani ma eccezionali fotografi, dedicata all'Afghanistan: **Paolo Woods** e **Simon Norfolk**. Immagini che, rifuggendo le scene sensazionalistiche della stampa e della televisione, raccontano la normalità della vita quotidiana in un paese dilaniato da oltre vent'anni di guerra. La mostra è stata realizzata nell'ambito della Biennale Toscana Fotografia 2002.

La programmazione artistica della **Galleria del Gruppo Credito Valtellinese di Milano** per l'anno 2002 si è concentrata sulla fotografia, genere sempre più apprezzato dal grande pubblico. La stagione espositiva ha aperto con **La fotografia tra storia e poesia**, un'antologica di 400 immagini tratte dall'archivio della Collezione Fnac di Parigi. Un sorprendente viaggio nella fotografia contemporanea, dalle monografie di grandi nomi come Man Ray, Brassai, Berenice Abbott, Henri Cartier Bresson, Capa, attraverso le tendenze attuali rappresentate da Raymond Depardon, William Klein, Max Pam, fino all'incoraggiamento di nuovi autori quali Michael Ackerman, Francesco Jodice, Klavdij Sluban. In primavera, in coincidenza con l'inizio dei mondiali di calcio, la Galleria ha presentato al pubblico **Marco Anelli - Il calcio**, l'ultimo lavoro del fotografo romano. Il suo progetto, nato dal desiderio di raccontare il campionato di serie A e i suoi protagonisti, si impone per l'originalità del punto di vista. Anelli non si ferma all'evento (il gol, il rigore, la punizione), ma è attento alla messa in scena delle passioni, del dolore, della gioia, della gestualità agonistica. Con i suoi scatti, tutti in bianco e nero, si allontana dal mero reportage sportivo, per esaltare lo sforzo degli atleti. Durante il periodo estivo è stata presentata l'antologica **Mexico - Juan Rulfo** fotografo. Noto a livello mondiale per la produzione letteraria, e considerato il più autorevole scrittore messicano del Novecento, Juan Rulfo ha realizzato anche un considerevole lavoro fotografico. Per Rulfo il tema ricorrente è il Messico: quello indigeno, dei contadini e della loro vita quotidiana nei campi o nei villaggi. Quello della natura selvaggia, con le imponenti cascate, i cactus dalle forme stravaganti, i tronchi corrosi dal mare. Le sue foto di paesaggio, scattate durante i viaggi tra il 1945 e il 1955 sono diventate icone. Per la drammaticità ricordano alcune opere di Ansel Adams e Edward Weston. Come loro Rulfo costruisce l'immagine sui violenti contrasti di luci e ombre. Le oltre 100 immagini in esposizione hanno consentito di seguire la parabola esistenziale dell'artista negli anni Quaranta e Cinquanta, da Guadalajara a Città del Messico. C'è anche la fotografia all'interno di **Periscopio 2002**, la collettiva di giovani artisti nati dopo il 1965, promossa dalla Provincia di Milano. La rassegna, quest'anno alla sua terza edizione, fa il punto delle tendenze attuali dell'arte contemporanea, indagando ambiti molto differenti, oltre alla fotografia e alla tradizionale pittura, le installazioni e i video.





Iniziative editoriali

Il Gruppo pubblica ogni anno volumi di alto interesse artistico, storico e culturale, caratterizzati da una ricca iconografia.

Il Credito Artigiano, sempre attento alla valorizzazione dei beni culturali e artistici del territorio in cui è presente, ha dedicato due volumi a opere "nascoste": L'Oratorio del Gonfalone a Roma, e la Cappella di San Carlo nell'Arcivescovado di Milano.

L'Oratorio del Gonfalone, con i suoi affreschi del ciclo della Passione di Cristo, rappresenta uno dei complessi architettonici e pittorici più suggestivi della seconda metà del Cinquecento; è uno di quei sorprendenti luoghi, di cui è ricca l'Italia, conosciuti per lo più solo agli studiosi e ai curiosi. L'Oratorio nasce quale sede della Confraternita del Gonfalone, formata da laici e chierici, che là si riunivano per dedicarsi alla preghiera, alla carità e alla penitenza. Oggi l'Oratorio è sede del coro polifonico romano, una delle più importanti istituzioni musicali di Roma.

La Cappella di San Carlo, nascosta nei sottotetti dell'ala settentrionale del palazzo arcivescovile di Milano, è uno dei luoghi meno conosciuti dell'edificio, nonostante la sua storia sia legata all'illustre figura storica di Carlo Borromeo. Affreschi narranti episodi di vita di San Carlo ornano le pareti che, secondo la tradizione, furono realizzate successivamente alla canonizzazione del Borromeo. I recenti approfondimenti riservati all'origine e alla funzione della Cappella e le diverse iniziative di completamento degli interventi di ripristino, hanno reso particolarmente attuale l'opportunità per un'edizione monografica riservata alla stessa.

Per conto del Credito Valtellinese, in occasione dell'Anno Internazionale delle Montagne, in collaborazione con la sezione valtellinese del Club Alpino Italiano, è stato edito un volume fotografico per celebrare Alfredo Corti, dal titolo "Una Montagna di Fotografie". Le fotografie rappresentano una sintesi del lavoro del più importante fotografo di montagna che la Valtellina abbia conosciuto, e costituiscono una documentazione precisa delle valli e delle montagne valtellinesi dal 1902 al 1947. Nel corso del 2002, un'importante iniziativa editoriale è stata promossa dal Credito Valtellinese, dal titolo "Residenze nobiliari di Valtellina e Valchiavenna. Le dimore delle famiglie Salis e Sertoli". L'opera si prefigge, prendendo spunto dalla storia del casato grigione dei Salis a cui si lega una linea sondriese dei Sertoli, di avviare un'ampia e documentata ricerca delle vicende architettoniche più espressive della provincia di Sondrio.

Il Credito Valtellinese ha inoltre contribuito con il Centro culturale e sociale Don Minzoni di Sondrio e la Cooperativa editoriale Quaderni Valtellinesi, alla realizzazione del volume "Il Seicento e il Settecento in Valtellina e Valchiavenna", che segna un'altra tappa del cammino nella storia locale delle nostre valli e della collana di testi, che ne è la naturale documentazione. Gli interventi riportati nel volume provengono dalla trascrizione riveduta e corretta degli atti del terzo Corso di storia locale, ed indagano su particolari aspetti della storia e dell'arte locale, contribuendo in modo originale a ricostruire scenari, personaggi, opere e avvenimenti lungo i secoli XVII e XVIII.

Conferenze e convegni

I convegni organizzati e/o sponsorizzati 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 2002 particolare rilievo hanno avuto:

- il convegno, promosso dalla Società Economica Valtellinese, "Comunicare la Montagna", riferito alla qualità del sistema territoriale della provincia di Sondrio in tema di comunicazioni sociali;
- il convegno sulla riforma del diritto societario, nel quale sono intervenuti illustri esperti in materia come Enrico Bellezza, membro della Commissione della riforma del diritto societario, e i docenti universitari Giovanni Emanuele Colombo e Angelo Palma dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano;

Per conto del Credito Valtellinese, in occasione dell'Anno Internazionale delle Montagne, in collaborazione con la sezione valtellinese del Club Alpino Italiano, è stato redatto un volume fotografico per celebrare Alfredo Corti, dal titolo "Una Montagna di Fotografie".





- il convegno, organizzato in collaborazione con il "Sole 24 ore", Telefisco 2002, nel quale esperti del quotidiano economico hanno risposto a quesiti sulla Legge Finanziaria, le novità fiscali e le dichiarazioni dei redditi;
- il convegno sugli aspetti operativi della disciplina agevolativa sul rimpatrio dei capitali organizzato dall'Università degli Studi dell'Insubria.

Interventi nell'attività sportiva

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

Nel corso del 2002 per quanto riguarda le sponsorizzazioni nel mondo dello sport, sia professionale che amatoriale, sono da segnalare:

- la manifestazione sportiva "Valtellina Basket Circuit";
- la 28ª edizione del campionato Invernale Interlaghi, Regata Internazionale - Trofeo Credito Valtellinese;
- la 13ª edizione della Maratona internazionale di Fondo a Livigno, "La Sgambeda" - Trofeo Credito Valtellinese;
- la manifestazione sportiva cittadina non competitiva "Siracusa City Marathon";
- la manifestazione automobilistica a carattere regionale "Targa Florio Storica", tradizionale appuntamento per gli appassionati di auto storiche;
- il Giro Ciclistico della Provincia di Catania.

Borse di studio e premi

Anche per il 2002 il Credito Siciliano ha istituito, in collaborazione con un'organizzazione sindacale del comparto dell'artigianato, le ormai tradizionali "borse di mestiere" riservate agli artigiani locali, allo scopo di promuovere la valorizzazione delle più antiche tradizioni e la riscoperta di mestieri ormai quasi del tutto dimenticati.

Il Credito Siciliano ha assegnato, in memoria di don Luigi Sturzo, una borsa di studio alla migliore tesi su argomenti relativi allo sviluppo economico, beni culturali ed assetto del territorio. L'organizzazione del concorso è stata affidata all'Istituto di Sociologia "Luigi Sturzo" impegnato da anni nella diffusione del pensiero dello statista siciliano.

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 2002, la disponibilità ad ospitare in stage sia studenti universitari sia 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, a consentire al Gruppo di disporre di un interessante canale di reperimento di persone qualificate. Complessivamente l'offerta di stage ha interessato 63 studenti, di cui 51 diplomati, e 12 studenti universitari e neo-laureati. Gli stages, che hanno una durata compresa tra un minimo di un mese ed un massimo di tre mesi, si sono svolti all'interno delle varie Unità Organizzative del Gruppo.

Contributi a Fondazioni

Il Gruppo Credito Valtellinese ha erogato, quale socio Fondatore e Sostenitore, contributi alla Fondazione Gruppo Credito Valtellinese, costituita nel 1998, con lo scopo di promuovere e sostenere il progresso culturale, scientifico, sociale e morale del territorio ove il Gruppo opera. Per il dettaglio dell'attività svolta durante il 2002 si rimanda al capitolo ad essa dedicato.

Nel 2002 il Credito Siciliano ha sostenuto la Fondazione Curella di Palermo per le attività di studi economici e la realizzazione dell'annuale "Osservatorio Congiunturale" palermitano.





La relazione ambientale

Di seguito viene riportata l'analisi di impatto ambientale generato direttamente ed indirettamente dal Gruppo. Gli impatti ambientali diretti sono quelli legati all'utilizzo di immobili, attrezzature e materiali per lavoro di ufficio. Per poterli valutare devono essere considerati due fattori:

il numero di addetti (ad esempio nel consumo della carta e dell'acqua) e la superficie occupata (ad esempio nel consumo dell'energia).

Gli impatti ambientali indiretti si riferiscono alle attività non gestite direttamente dal Gruppo ma da esso influenzabili attraverso le relazioni con i suoi partner.

Di seguito ci si focalizzerà sugli impatti diretti e principalmente sui consumi di acqua, carta ed energia e sulla produzione di rifiuti; gli impatti indiretti, essendo associati a politiche del credito ed a altre attività, sono difficilmente quantificabili.

Acqua

L'acqua viene utilizzata all'interno del Gruppo esclusivamente per usi igienico-sanitari; i consumi sono legati per la maggior parte a fattori di natura comportamentale e quindi risulta difficile ridurre l'entità. Dall'analisi dei dati del 2002 emerge che a livello di Gruppo il consumo di acqua ammonta a oltre 52 mila metri cubi, mentre i consumi pro-capite risultano pari a 18 metri cubi. Dal calcolo dei consumi di acqua giornalieri risulta che ogni dipendente consuma mediamente 71 litri di acqua al giorno.

ACQUA

2002

Consumo di acqua (m ³)*	52.230
Consumo di acqua pro-capite (m ³)	18
Consumo di acqua giornaliero per dipendente (litri)**	71

* I dati sono stati dedotti dalle bollette inviate dai Comuni.

** Il consumo di acqua giornaliero è stato calcolato considerando le giornate medie lavorative pari a 250 gg e il numero di dipendenti pari a 2.951.





Carta

Il Gruppo utilizza elevati quantitativi di carta sia per usi interni sia per le comunicazioni inviate ai clienti. Nel corso del 2002 sono stati svolti opportuni interventi applicativi volti a ridurre il consumo. A tale proposito è stato introdotto un nuovo sistema di consultazione della reportistica, già disponibile su carta, direttamente dalla propria postazione di lavoro. Grazie a tale sistema di consultazione è stato possibile ridurre il consumo di carta che di seguito viene indicata come "altra carta".

CARTA	2001	2002
Consumo totale (kg/anno)	260.545	299.542
Fogli A4 e A3 (kg)	148.479	206.200
Altra carta (kg)	112.066	93.342
Consumo pro-capite (kg/anno/n. di addetti)	92	102
Numero dipendenti*	2.818	2.951

* Il dato 2001 comprende una stima del consumo della Banca Regionale Sant'Angelo entrata nel Gruppo nel giugno 2001.

Nel corso del 2002 si è registrato un consumo di carta pari a circa 300 tonnellate, di cui quasi il 70% è rappresentato da fogli A3 e A4.

Per quanto riguarda invece il consumo di carta legato alla comunicazione inviata al Cliente, il Gruppo, nel corso del 2002, ha introdotto la funzione "Post@inlinea", che consente alla Clientela di visualizzare e archiviare in formato elettronico tutte le comunicazioni attinenti alle posizioni in essere presso le banche del Gruppo. Tale modalità offre indubbi vantaggi in termini di tempestività di comunicazione, di efficienza e di risparmio di risorse, aprendo alla Clientela il nuovo mondo della comunicazione "senza carta". Questa soluzione, opzionale da parte della Clientela interessata, può inoltre essere adottata in via modulare, selezionando le particolari tipologie di comunicazione che si richiede debbano adottare il solo formato elettronico.



Energia

CONSUMO DI ENERGIA	2001	2002
Totale consumo di energia (Kwh)	14.443.365	19.933.962
Energia elettrica (Kwh)	11.022.400	16.070.900
Gas (in Kwh)	1.628.259	1.942.953
Gasolio (in Kwh)	1.792.706	1.920.109
Energia termica (in Kwh)	3.420.965	3.863.062
Energia elettrica per dipendente (Kwh)	6.007	5.446
Energia termica per unità di superficie (Kwh/m ²)	20	14
Numero dipendenti*	1.835	2.951
Superficie gestita (m ²)	172.800	275.300

* Il dato 2001 non include le banche confluite nel Credito Siciliano nel corso del 2001 e la Banca dell'Artigianato e dell'Industria.

Nel corso del 2002 il consumo di energia è stato pari a 19.933.962 kwh, di cui l'81% è da attribuire all'energia elettrica, mentre il restante 19% all'energia termica.

Rispetto al 2001 si osserva un aumento dei consumi di energia, riconducibili all'entrata nel Gruppo della Banca Regionale Sant'Angelo, oggi Credito Siciliano.

Per quanto riguarda l'energia elettrica si sottolinea l'adesione della Banca alla Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia (FIRE), un'associazione tecnico-scientifica senza finalità di lucro il cui scopo è promuovere l'uso razionale dell'energia e diffondere le relative informazioni nel settore.

Federazione italiana per l'uso razionale dell'energia

La FIRE è stata costituita nel 1988 dall'ENEA (Ente per le Nuove tecnologie, l'Energia e l'Ambiente), dall'AIGE (Associazione italiana per la gestione dell'Energia) e dall'EMC (Energy Manager Club) in ambito Finmeccanica.

La FIRE ha come obiettivi:

- favorire e attivare una cultura energetica attraverso la diffusione di informazioni, di esperienze e di conoscenze relative all'uso razionale dell'energia tra i diversi operatori culturali interessati ed attraverso l'aggiornamento in tempo reale sull'evoluzione del contesto tecnologico e normativo;
- stabilire e coordinare contatti con istituzioni, associazioni e gruppi che operano nel settore energetico, sia a livello nazionale che internazionale, in modo da concentrare azioni e iniziative comuni e stabilire programmi contigui relativi all'uso razionale dell'energia;
- promuovere le iniziative di divulgazione scientifica e l'innovazione tecnologica attraverso l'organizzazione di seminari, incontri e gruppi di lavoro su temi inerenti l'uso più appropriato dell'energia;
- effettuare studi, ricerche ed analisi atti ad individuare opportunità (potenzialità) e necessità nel campo dell'uso razionale dell'energia;
- contribuire all'individuazione di nuove tecnologie di razionalizzazione energetica, favorendone gli opportuni investimenti sul piano della diffusione dell'informazione tecnica.



Rifiuti

La maggioranza dei rifiuti prodotti dal Gruppo è rappresentata da materiali riutilizzabili. Alla carta e ai toner sono associati impatti ambientali legati allo smaltimento, il Gruppo effettua in tutte le sedi la raccolta differenziata di tali materiali.

PRODUZIONE DI RIFIUTI PER TIPOLOGIA PIÙ SIGNIFICATIVA	2001	2002
Carta e cartoni destinati al recupero* (in kg)	205.000	233.000
Toner e cartucce** (in kg)	843	1.455
Apparecchiature fuori uso (in kg)	1.000	5.000
Rifiuti per dipendente (in kg)	112	119

* Il dato 2001 non include le banche confluite nel Credito Siciliano nel corso del 2001 e la Banca dell'Artigianato e dell'Industria.

** Il dato del 2001 comprende una stima del consumo della Banca Regionale Sant'Angelo entrata nel Gruppo nel giugno 2001.

Nel 2002 i "rifiuti speciali" prodotti dal Gruppo sono ammontati a 240 tonnellate, di cui oltre il 97% per carta e cartone; quest'ultimi sono definiti come rifiuti non pericolosi secondo il D.Lgs. 22/97. L'incremento dei rifiuti, pari al 15%, deve essere attribuito all'ampliamento del perimetro del Gruppo e dalla sostituzione dei PC legata all'installazione del nuovo sistema operativo XP.

E' da segnalare che le percentuali dei rifiuti, compresi quelli pericolosi, che il Gruppo destina al trattamento ed al recupero ammonta a oltre il 90%; inoltre i rifiuti "pericolosi" sono di entità trascurabile.

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

Posizionamento del Gruppo

Di seguito vengono riportati gli indicatori ambientali del Gruppo per il biennio 2001/2002. Tali dati non sono confrontabili in quanto il Gruppo è in continua crescita e presenta per il 2002 dati più elevati legati all'acquisizione di nuove realtà.

DATI DI SINTESI DEL GRUPPO INDICATORI AMBIENTALI (dati annuali)

	2001	2002
Consumo di energia per dipendente (kwh)	6.007	5.446
Consumo di energia termica per unità di superficie (kwh/m ²)	20	14
Consumo di carta per dipendente (kg)	92	102
Consumo di acqua per dipendente (litri)	-	71
Produzione di rifiuti per dipendente (kg)	112	119







Identità

Marzo 1998 è stata costituita a Sondrio dal Credito Valtellinese;
 Novembre 1998 ha ottenuto il riconoscimento della Regione Lombardia;
 Gennaio 2002 si è trasformata in Fondazione nazionale ed ha assunto la denominazione di Fondazione Gruppo Credito Valtellinese.

Attraverso la trasformazione in Fondazione nazionale è stata attuata la previsione espressa nel Piano Strategico di Gruppo riguardo all'estensione dell'operatività di promozione socio-culturale a favore di tutti i territori (Lombardia, Toscana, Lazio e Sicilia) in cui operano le banche territoriali.

Statuto

Lo Statuto della Fondazione prevede che i contributi di esercizio disposti espressamente dalle società appartenenti al Gruppo siano utilizzati prevalentemente per il sostegno di attività presenti sul territorio in cui operano i singoli istituti bancari, tenendo conto delle loro tradizioni ed indicazioni. Il nuovo Statuto ha inoltre previsto che le Banche del Gruppo siano adeguatamente rappresentate nel Consiglio della Fondazione al fine di conoscere le indicazioni espresse dai rispettivi Consigli di Amministrazione.

Contributi ricevuti

Oltre che dei proventi generati dal patrimonio inizialmente conferito, pari a 104 mila euro, l'attività della Fondazione Gruppo Credito Valtellinese ha potuto beneficiare nel corso del 2002 del versamento di contributi da parte di ciascuna Banca del Gruppo, deliberati dalle rispettive assemblee in sede di destinazione degli utili d'esercizio.

CONTRIBUTI A FAVORE DELLA FONDAZIONE	IMPORTO IN €	%
Credito Valtellinese	619.700	55,7
Credito Artigiano	237.700	21,3
Credito Siciliano	155.800	14,0
Bancaperta	100.000	9,0
Gruppo Credito Valtellinese	1.113.200	100





Settori d'intervento della Fondazione

Nel corso del 2002 la Fondazione ha erogato globalmente 750 mila euro. Numerosi sono stati i settori di intervento della Fondazione: di seguito si riportano in dettaglio per ognuno di essi l'incidenza dei contributi erogati e l'illustrazione delle attività svolte nel corso dell'anno.

SETTORI D'INTERVENTO DELLA FONDAZIONE



- 17,3% attività di Orientamento e Formazione
- 9,2% attività di studio, ricerca e servizi al territorio
- 12,1% attività culturali
- 1,7% borse di studio e premi
- 59,7% attività sociali e benefiche





Attività di orientamento e formazione

Programma di crescita delle Risorse Umane del territorio

Nel corso del 2002 la Fondazione ha realizzato una serie di iniziative nel campo dell'orientamento scolastico/professionale e della formazione universitaria in collaborazione con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano e le autorità scolastiche provinciali e regionali.

La Fondazione ha in tal modo assolto ad un compito sociale di particolare rilevanza per la crescita della comunità, con ricadute di grande rilievo nel campo formativo e sociale. Tali interventi rappresentano una significativa applicazione del principio di sussidiarietà orizzontale, introdotto dal nuovo articolo 118 della Costituzione che prevede il supporto di realtà associative private per il conseguimento di pubbliche finalità.

Il Quadrivio

Centro di Orientamento ai Mestieri e alle Professioni della Provincia di Sondrio

L'istituzione a Sondrio del Centro di Orientamento "Il Quadrivio" costituisce una risposta al bisogno del territorio di un servizio di orientamento scolastico e professionale qualificato, efficace e personalizzato.

Il Centro, pur essendo dotato di indipendenza e autonomia giuridica, funzionale ed operativa, si configura come un nodo della rete della "Città dei mestieri e delle professioni" di Milano. La sua denominazione, infatti, mette in evidenza il legame di collaborazione con il Centro di Milano, a cui fa riferimento per il modello istituzionale ed organizzativo e per i rapporti di partnership già instaurati con le istituzioni e gli organismi accademici regionali e nazionali e con la Cité des Métiers di Parigi. Il Centro ha iniziato la sua attività nel giugno 2002 proponendo i propri servizi di consulenza personalizzata nell'ambito di due poli distinti:

- conoscere le professioni;
- scegliere una formazione (scelta delle facoltà universitarie e dei percorsi post-diploma).

L'attività svolta dal Centro di orientamento

Nei primi sei mesi di attività, il Centro ha registrato una lusinghiera rispondenza da parte dei giovani provenienti da Istituti scolastici di tutta la Provincia con oltre un migliaio di contatti sviluppati attraverso:

- oltre 150 colloqui consulenziali individuali di orientamento;
- attività di supporto per l'avvio del Corso di Laurea a distanza in Scienze della Formazione Primaria: 100 soggetti contattati a fronte di 40 iscrizioni;
- offerta dei servizi del Centro in auto-consultazione (con materiale cartaceo e soprattutto informatico). A tal riguardo, tramite la partecipazione del Quadrivio al "Salone dell'Orientamento Università e Lavoro" di Morbegno, svoltosi nel mese di ottobre, oltre 500 studenti hanno preso contatto con lo stand compilando i relativi questionari;
- possibilità di collegamenti in videoconferenza per consulenze specialistiche a distanza con esperti e con centri di orientamento universitari;
- attività di orientamento agli studenti iscritti all'ultimo anno degli Istituti di scuola superiore di Sondrio.

L'istituzione a Sondrio del Centro di Orientamento "Il Quadrivio" costituisce una risposta al bisogno del territorio di un servizio di orientamento scolastico e professionale qualificato, efficace e personalizzato.





Il corretto funzionamento del Centro di Orientamento è monitorato da un Comitato Scientifico che vede la presenza di due dirigenti di Istituti scolastici provinciali e di un docente dell'Università Cattolica esperto in psicologia dell'orientamento scolastico e professionale.

Per presentare l'iniziativa del Quadrivio, la Fondazione ha organizzato un Convegno dal titolo: "Orientarsi e formarsi in Provincia di Sondrio".

E' stata offerta in tal modo un'importante occasione di confronto tra le varie realtà che a diverso titolo operano nel delicato ed importante settore dell'orientamento con la finalità comune di fornire ai giovani quell'insieme di conoscenze, di informazioni e la capacità critica necessaria ad elaborare il proprio progetto di vita nel campo lavorativo e professionale.

L'attività del Quadrivio si propone di sviluppare ulteriormente la sinergia sul territorio con le agenzie di matrice pubblica (Comune, Amministrazione Provinciale, Camera di Commercio, ecc.) ed associativa per ampliare il ventaglio delle offerte nel campo dell'orientamento al lavoro.

Corso di Laurea a distanza in Scienze della Formazione Primaria

In collaborazione con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

Presso il Centro di Formazione di Tresivio l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, in collaborazione con la Fondazione, ha attivato per l'a.a. 2002/03 un corso di laurea a distanza per la formazione degli insegnanti della scuola elementare/primaria e della scuola materna/dell'infanzia destinato ai giovani della provincia di Sondrio che non intendono spostarsi dal territorio e trasferirsi a Milano. La laurea ottenuta è del tutto equivalente a quella conseguibile presso la sede centrale dell'Università Cattolica.

La sinergia con l'Università Cattolica per la realizzazione di questa iniziativa ad altissima valenza culturale per il territorio della nostra Provincia, risponde alla comunanza di valori che lega le due istituzioni rispetto alla crescita culturale e umana della società, fornendo contributi sempre più ricchi e propositivi.

L'iniziativa permette di garantire una valida offerta formativa agli studenti del territorio, garantendo nel tempo la buona qualità delle scuole elementari del territorio valtellinese anche per effetto della possibilità di reclutamento degli insegnanti nell'ambito della provincia di Sondrio.

L'iniziativa è stata resa possibile grazie alla stretta collaborazione tra la società Bankadati del Gruppo Credito Valtellinese e il CEPaD (Centro d'Ateneo per l'Educazione Permanente a Distanza) dell'Università Cattolica. Le lezioni si svolgono contemporaneamente in un'aula di Milano e nel Centro di Formazione di Tresivio, collegata via satellite. E' prevista inoltre la presenza nel campus remoto di tutor con funzione di assistenza agli studenti.

Per favorire ulteriormente l'accesso al Corso di Laurea, il Credito Valtellinese ha offerto la possibilità di attivare un finanziamento a condizioni particolarmente agevolate per il pagamento delle tasse universitarie.

Gli iscritti sono 40, tutti di sesso femminile e di età compresa fra i 19 e i 52 anni, provenienti da diverse zone della Provincia.

Il Corso di Laurea è stato ufficialmente inaugurato il 6 dicembre dal Rettore dell'Università Cattolica prof. Lorenzo Ornaghi, con la partecipazione del Vescovo di Como Mons. Maggiolini e delle autorità provinciali, nonché di una folta delegazione di docenti dell'Università Cattolica e di rappresentanti delle Istituzioni scolastiche regionali e provinciali.

Questa iniziativa è stata presentata nel corso di un Convegno dal titolo "Una laurea per insegnare" nel quale è stato sottolineato che l'istituzione di un Corso di Laurea a distanza assume anche il significato di rottura rispetto all'isolamento dalle sedi universitarie da parte della nostra Provincia dal momento che, una volta verificata la praticabilità della realizzazione di corsi di laurea a distanza in Valtellina, altre facoltà, anche di carattere economico e sociale, potrebbero seguirne l'esempio.



Altre iniziative in campo formativo promosse dalla Fondazione

Corso di aggiornamento sulla storia della Valtellina per insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado della Provincia di Sondrio

In considerazione dell'importanza assunta dalla storia locale nell'ambito dei programmi scolastici, la Direzione Scolastica provinciale ha ritenuto opportuna l'organizzazione di un corso di aggiornamento provinciale per insegnanti sulla storia della Valtellina.

La Fondazione Gruppo Credito Valtellinese, nell'ambito della sua funzione rivolta alla promozione dei valori culturali del territorio valtellinese, ha organizzato un corso di aggiornamento sulla storia della Valtellina dal titolo "La Valtellina crocevia dell'Europa".

La Fondazione ha raccolto il materiale delle singole lezioni in un'apposita pubblicazione che è stata messa a disposizione dei partecipanti, degli insegnanti delle scuole di tutta la Provincia oltre che offerta in dotazione alle biblioteche scolastiche.

Corso Caritas Diocesana di formazione psicologica per operatori sociali e del volontariato

La Fondazione Gruppo Credito Valtellinese ha rinnovato nel 2002 il proprio sostegno al Corso biennale organizzato dalla Caritas Diocesana condividendo appieno la specifica finalità della formazione umana degli operatori che offrono la loro professionalità e collaborazione volontaria in ambiti di carità e solidarietà. Gli incontri sono tenuti da docenti qualificati con la collaborazione di esperti.

Conclusa la prima edizione del Corso, a cui hanno partecipato 24 operatori del volontariato presenti nell'area territoriale della nostra Provincia, ha preso avvio la seconda edizione.

Il Corso ha avuto ricadute positive sull'intero territorio valtellinese e sta registrando la promozione di iniziative nei singoli ambiti locali a cui appartengono gli operatori (corsi per genitori nel campo dell'educazione, per giovani nell'ambito del volontariato, per bambini e altri interventi di vario genere a favore delle categorie fragili della comunità valtellinese).

La Fondazione Gruppo Credito Valtellinese ha rinnovato nel 2002 il proprio sostegno al Corso biennale organizzato dalla Caritas Diocesana condividendo appieno la specifica finalità della formazione umana degli operatori che offrono la loro professionalità e collaborazione volontaria in ambiti di carità e solidarietà.





Attività di studio, ricerca e servizi al territorio

Oltre alle importanti iniziative promosse nel campo dell'orientamento e della formazione, la Fondazione ha proseguito l'impegno nell'attività di valorizzazione delle risorse del territorio al fine di promuoverne lo sviluppo.

Iniziative Editoriali

La Fondazione ha pubblicato nel 2002 due volumi della collana socio-economica:

- *"Non profit e sussidiarietà – Il terzo settore tra servizi alla comunità e alla persona"*

Il volume, curato dal prof. Alberto Quadrio Curzio e dal prof. Guido Merzoni dell'Università Cattolica di Milano, è il risultato di un approfondimento delle riflessioni proposte dal Convegno "Il terzo settore nel 2000 tra servizi alla persona e alla comunità" svoltosi a Sondrio il 17 novembre 2000 per iniziativa della Fondazione d'intesa con la Fondazione Camunitas della Banca Valle Camonica e con l'Istituto Atesino di Sviluppo.

Il volume costituisce un importante strumento di analisi e confronto riguardo la crescita sociale e culturale dei territori delle province di Sondrio, Brescia e Trento, con particolare riguardo ai valori espressi dalle comunità nelle diverse realtà del settore non profit.

- *"I sistemi di produzione locali nell'economia globale – Esperienze e prospettive delle imprese siciliane"*

Il volume curato da Franca Falcone, arricchisce la collana socio-economica di un importante studio riguardante l'evoluzione della struttura produttiva dell'economia siciliana. Si è ritenuto opportuno, infatti, estendere all'area siciliana l'ambito geografico dei lavori inseriti nella collana, in considerazione dell'allargamento dei confini del Gruppo bancario che vede attualmente una forte presenza in Sicilia.

Pubblicazioni di carattere storico

- *Corso di aggiornamento di storia "La Valtellina crocevia dell'Europa"*
- *"Carlo Prati – Costruttore di organi nel Seicento tra Lombardia e Trentino"*

L'opera approfondisce un settore tradizionale della nostra cultura artistica, quello dell'arte organaria, che ha lasciato importanti testimonianze di elevato valore nella Diocesi di Como e più in generale nella fascia alpina tra le Diocesi di Como e Trento. La pubblicazione è stata realizzata su iniziativa dello IAL (Istituto Artigianato e Lavoro) regionale, del Rotary Club di Colico e della Fondazione.

Progetti di sviluppo e valorizzazione del territorio

La Fondazione ha dato incarico alla società del Gruppo Stelline Servizi Immobiliari di realizzare alcuni progetti di elevato valore sociale per la Comunità Valtellinese e per la città di Sondrio.

- Museo Città del Vino progetto che prevede il recupero di parte del complesso immobiliare ex Cantina Enologica Valtellinese di proprietà del Comune di Sondrio da destinare al Museo del Vino.
- Restauro delle facciate della Casa Arcipretale di Sondrio.
- Studio di fattibilità per la realizzazione di una struttura di alloggi assistiti per anziani a Sondrio.



Attività culturali

Mostre ed esposizioni - Galleria Palazzo Sertoli di Sondrio

L'attività artistica della Galleria di Palazzo Sertoli in Sondrio, pur nella varietà di proposte, ha seguito nel 2002 principalmente i due filoni della fotografia e della montagna, proprio per celebrare l'Anno Internazionale ad essa dedicato.

Tra gli interventi di maggior rilievo si ricordano:

- **Riprese - personenaturacittà**, una rassegna curata dal critico Roberto Mutti che, in tre successivi appuntamenti, ha presentato al pubblico valtellinese tre giovani fotografi contemporanei. Hanno inaugurato il ciclo Sergio Caminata con il suo reportage sugli Himba, popolo nomade della Namibia, e i fratelli Enzo e Raffaello Bassotto, che nel lavoro "Cent'anni di vita", hanno illustrato il tema della vecchiaia.
- **Filippo Maggia**, con una ricerca sul cielo di notte e sul bosco, stampata con viraggi ottenuti da essenze naturali, e Tancredi Mangano, che accosta fotogrammi astratti, intense visioni quasi ipnotiche del mare, a un lavoro concettuale sull'identificazione del corpo con la natura.
- **Stefania Beretta** ha esposto un ciclo di fotografie di città del mondo, alternate a immagini di interni di stanze da lei abitate. Luigi Erba, invece, ha proposto scorci del suo quotidiano giocando con le sequenze, sovrapponendo le immagini con la stessa logica con cui la dimensione onirica si confonde con quella reale.
- **Alfredo Corti**, grazie al CAI (Club Alpino Italiano) è stato esposto per la prima volta al pubblico l'archivio del più grande fotografo di montagna che la Valtellina abbia mai avuto. Un patrimonio splendido, di oltre novanta immagini in bianco e nero che testimoniano la bellezza delle nostre montagne, dalla Val Masino al ghiacciaio dei Forni, dal Pizzo Badile all'Ortles, dal 1902 al 1947.
- **Pierluigi Mattiuzzi** con i suoi Demoni e Dei della vita che scorre. Scultore e pittore, l'artista presenta una nutrita selezione delle sue ultime creazioni. Sono una quarantina tra sculture e dipinti di grandi dimensioni, un'invasione pacifica di forme verticali distribuite tra i giardini e i palazzi storici di Sondrio vecchia. Presenze misteriose, antropomorfe e fantastiche sono una sorta di totem, sagomati nel legno e coloratissimi, a metà tra le divinità orientali e i mostri delle fiabe.
- **Donne di montagna**, mostra curata da Giampiero Mazzoni, è un reportage sulle donne che vivono ancora come cent'anni fa, conservando inalterati stile di vita e tradizioni delle proprie antenate, dedicandosi al lavoro nei campi, all'allevamento, a piccoli lavori di artigianato. Una specie di museo vivente.
- **Wifredo Lam**, in occasione del centenario della nascita e del ventennale della morte (Saigua La Grande, 1902 – Parigi, 1982) la Fondazione ha allestito un'antologica dell'artista cubano, che ne ripercorresse soprattutto la produzione italiana. Tale mostra è stata organizzata in contemporanea anche nella galleria di Milano dove sono stati esposti oltre settanta dipinti dalla fine degli anni Trenta al 1980, provenienti da collezioni private e straniere e da importanti musei. A Sondrio si è presentata un'ampia sezione dedicata alla grafica e alla ceramica. Lam visse a lungo ad Albissola e nei laboratori San Giorgio realizzò gran parte della sua migliore produzione in ceramica.





Borse di studio e premi

La Fondazione ha bandito, nel 2002, due borse di studio e premi con particolare riguardo alla formazione scolastica:

Borsa di studio figli emigranti valtelinesi all'estero

In collaborazione con l'Amministrazione Provinciale di Sondrio sono state assegnate 15 borse di studio del valore di 516 euro ciascuna. Dopo quelle assegnate negli scorsi anni a studenti del Brasile e dell'Ecuador, quest'anno vincitrici di due borse di studio sono risultate due studentesse dell'Argentina, frequentanti le Facoltà di Scienze Economiche e di Agricoltura presso l'Università Statale di Tucuman. Le altre Borse di studio sono state assegnate a figli di emigranti valtelinesi residenti in Svizzera.

Premio "Arturo Schena"

Il premio, istituito in memoria del Presidente del Credito Valtellinese negli anni 1969-89 giunto alla 10^a edizione, 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 26 tesi di laurea e sono stati assegnati ex aequo (nel corso dell'Assemblea dei Soci del Credito Valtellinese) a quattro candidati i due premi dell'importo pari a 2600 euro ciascuno.

La Fondazione ha bandito nel 2002 due borse di studio e premi con particolare riguardo alla formazione scolastica.





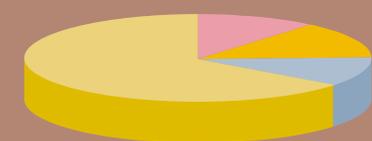
Elargizioni e beneficenza

Per quanto concerne l'attività benefica la Fondazione, avendo particolare attenzione alla tutela dei valori della cooperazione e della solidarietà, ha sostenuto associazioni, enti ed istituzioni presenti nelle diverse aree territoriali dove operano le Banche del Gruppo.

Di seguito viene riportato il dettaglio dell'attività benefica svolta grazie ai contributi erogati su segnalazione del Credito Valtellinese.

Per quanto riguarda il Credito Artigiano si evidenzia che la gran parte dell'attività è stata rivolta ad Enti Religiosi.

EROGAZIONI PER ATTIVITÀ SOCIALI E BENEFICHE
Contributi elargiti su segnalazione del Credito Valtellinese



64,3 % enti socio-assistenziali € 200.121

13,4 % associazioni culturali € 41.790

11,3 % enti religiosi € 35.150

11,0 % opere missionarie € 34.260

100 % totale € 311.321



Contributi a favore di Enti ed Associazioni che svolgono attività socio-assistenziale, formativa e di ricerca scientifica

I contributi più significativi sono stati destinati a favore di progetti e attività ad alta valenza sociale per le comunità territoriali. Si segnalano in particolare gli interventi:

- a favore di enti ed associazioni che svolgono in modo continuativo opera socio-assistenziale a sostegno delle categorie di persone più bisognose (disagio psichico – opera di assistenza e sensibilizzazione, handicap e infanzia, disagio giovanile e tossicodipendenza, inserimento lavorativo di persone svantaggiate, accoglienza a persone emarginate, assistenza a persone anziane o malate).
Si citano alcune delle associazioni beneficiate:
Associazione "Navicella" Pro Salute Mentale Valtellina e Valchiavenna, Cooperativa Sociale "La Brevia" di Valletta Fr. Traona, Associazione di Volontariato "Il Muschio", Cooperativa Sociale "Ippogrifo" di Sondrio, Associazione Comunità "La Centralina" di Civo, Cooperativa Sociale "Don Bosco" di Calolziocorte, Centro di Ascolto Caritas di Sondrio;
- per attività di formazione psicologica sul territorio (rivolta ad operatori sociali e del volontariato, giovani, bambini e genitori):
Caritas Diocesana, Associazione "Aliante" Centro di Formazione e Comunicazione Umana;
- per attività di formazione scolastica e professionale:
Cooperativa di Servizi "Nicolò Rusca" di Sondrio per il Liceo della Comunicazione di Sondrio, Scuola materna Imbasciati Ala Materna di Sondrio, Fondazione Setificio di Como, Istituto Cardinal Ferrari di Cantù;
- per attività di ricerca scientifica:
Comitato Prevenzione Tumori al Seno presso l'Istituto Europeo di Oncologia, Dipartimento Scienze Biomediche e Biotecnologiche dell'Università di Brescia, Telethon 2002.

Un cenno a parte meritano due interventi di particolare entità:

- **Fondazione Nicolò Rusca:** promossa dal Vescovo di Como nel quadro di un progetto volto alla concentrazione dell'Archivio diocesano e della Biblioteca del Seminario in un unico "Centro Studi", allo scopo di assicurare un'adeguata conservazione e valorizzazione dell'ampio e qualitativamente elevato patrimonio librario e documentario di proprietà degli enti ecclesiastici della Diocesi di Como "come testimonianza della fede delle diverse generazioni, come attuale riserva pastorale per la trasmissione della fede e della dottrina cattolica e come riserva culturale per l'intera società";



- **Fondazione Sorella Natura:** la Fondazione ha partecipato e sostenuto l'attività della Fondazione Sorella Natura che statutariamente opera per la tutela, la cultura e l'educazione ambientale, ispirandosi al messaggio di S. Francesco d'Assisi.

Contributi a favore di Associazioni Culturali

Particolare attenzione, analogamente agli anni precedenti, è stata dedicata al sostegno della cultura musicale in Provincia tramite il sostegno a formazioni strumentali e corali (CID, Orchestra Fiati della Valtellina, Civica Scuola di Musica della Provincia di Sondrio).

La Fondazione ha inoltre sostenuto enti ed associazioni che si occupano della promozione e tutela dei valori della cultura valtellinese ed ha concorso con il suo contributo all'organizzazione di convegni. Si ricorda a tal riguardo il Convegno "Comunicare la montagna" promosso dalla Società Economica Valtellinese.

Contributi a favore di Enti Religiosi

Numerosi i contributi a favore di Enti religiosi per interventi strutturali edilizi e di restauro di Chiese ed edifici parrocchiali. Si cita il più significativo a favore della Parrocchia di Mazzo per gli interventi di recupero e conservazione di elementi di estrema importanza storica e artistica emersi nel corso degli scavi archeologici del Battistero e della chiesa di Santa Maria. Trattasi di un fonte battesimale ad immersione che fa risalire la struttura ai primi tempi della cristianizzazione della Valtellina e quindi costituisce un unicum a livello provinciale e una testimonianza tra le più importanti a livello diocesano.

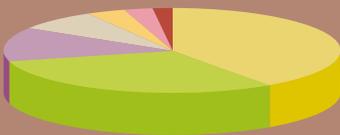
Contributi a favore dell'opera svolta da missionari valtellinesi nel mondo

Tra i contributi più significativi si ricordano quelli a favore di missioni in America Latina (Brasile e Perù), in Africa (Uganda, Etiopia, Kenia e Tanzania) e nelle Isole Salomon per opere umanitarie e assistenziali a favore delle popolazioni più povere.

Contributi di beneficenza di piccolo ammontare

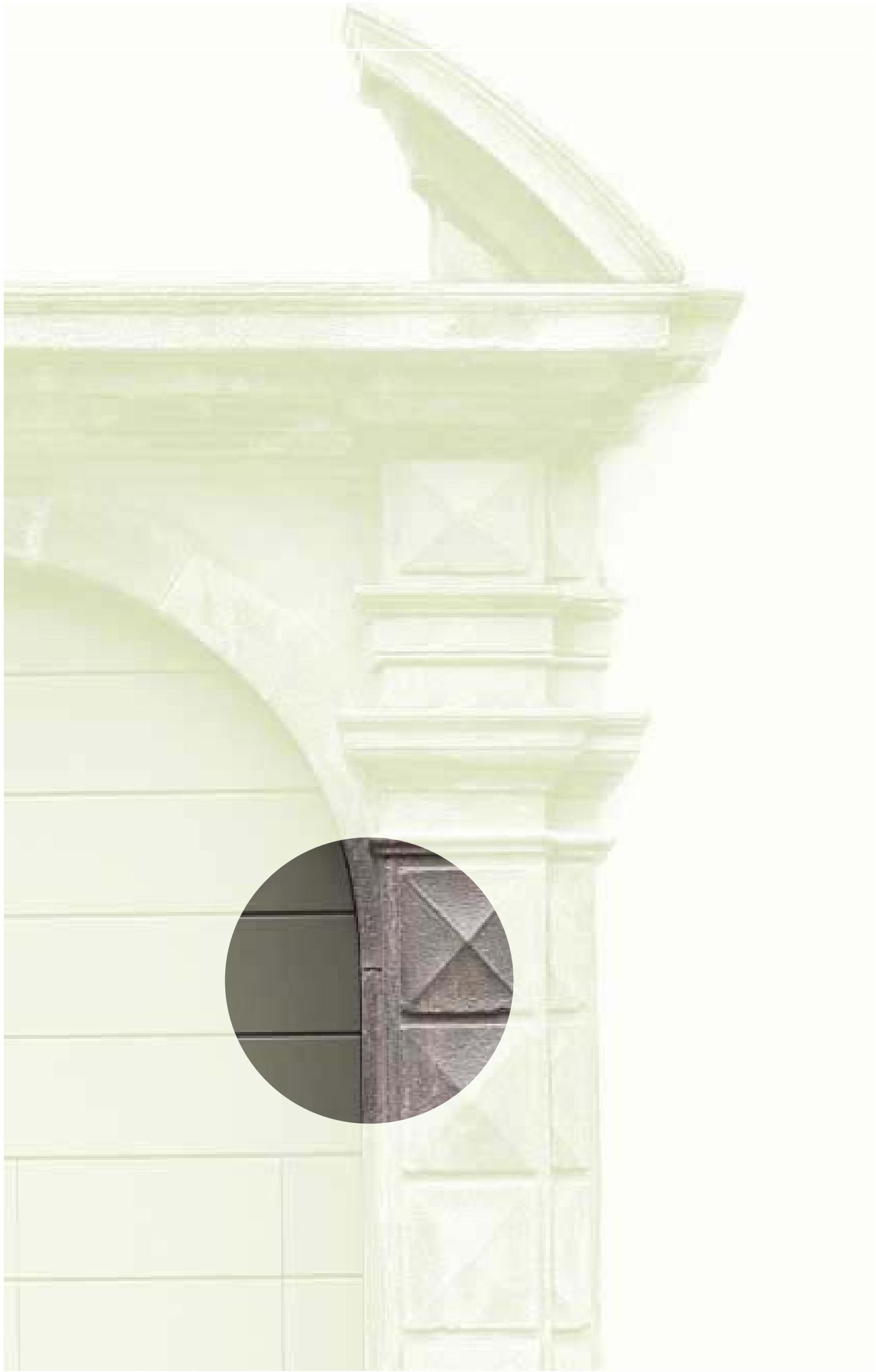
Nel corso del 2002 sono stati inoltre elargiti numerosi contributi di piccolo ammontare a favore di enti ed associazioni operanti nelle province di Sondrio, Lecco, Como e Varese (ambito di riferimento della rete territoriale Credito Valtellinese) in campo socio assistenziale, religioso, culturale e sportivo. L'ammontare complessivo risulta pari a 138.018 euro così ripartito:

RIPARTIZIONE CONTRIBUTI BENEFICENZA DI PICCOLO AMMONTARE



40,3	% enti religiosi	€ 55.572
30,0	% enti assistenziali	€ 41.462
13,3	% associazioni culturali	€ 18.279
8,1	% associazioni ed enti vari	€ 11.240
3,5	% associazioni di categoria	€ 4.774
2,9	% associazioni sportive	€ 4.031
1,9	% scuole e istituti	€ 2.660
100	% totale	€ 138.018







OBIETTIVI DICHIARATI NEL BILANCIO 2001

Costante allineamento alle best practices definite dal settore bancario in materia di rendicontazione sociale;

Revisione del processo di redazione attivato in ambito aziendale;

Rafforzamento del dialogo con gli stakeholder interni e mantenimento della disponibilità data ai terzi di esprimere una valutazione.

● Obiettivo raggiunto



ATTIVITÀ SVOLTE PER ATTUARE GLI OBIETTIVI

RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI

Piena adesione da parte del Gruppo al modello del Bilancio Sociale definito dall'Associazione Bancaria Italiana;



Costituzione di un gruppo di lavoro interno con lo scopo di revisionare il processo di redazione che ha coinvolto, in fase di progettazione del Bilancio Sociale, le diverse Funzioni aziendali interessate, chiamate non solo alla raccolta delle informazioni di base e alla verifica di coerenza della sintesi finale, ma anche a condividerne le finalità;



Capillare diffusione del questionario sul Bilancio Sociale che è stato allegato ad ogni copia dello stesso ed è stato reso disponibile in forma elettronica sul sito Internet del Gruppo. E' stata altresì richiesta la compilazione del questionario ad un campione di dipendenti.



OBIETTIVI FUTURI

Il Gruppo intende proseguire anche per il 2003 il processo di miglioramento continuo. A tale proposito sono stati posti i seguenti obiettivi:

SOCIALI

- continuare nella crescita professionale delle Risorse Umane;
- proseguire il dialogo con gli stakeholder interni ed esterni ricercando i mezzi più idonei per raccogliere le loro valutazioni.

ECONOMICI

- continuare nella crescita interna ed esterna del Gruppo;
- sviluppare la crescita in termini di raccolta ed impieghi.

AMBIENTALI

- approfondire le tematiche legate agli aspetti ambientali e agli impatti che l'attività del Gruppo ha sugli stessi;
- sensibilizzare gli stakeholder interni ed esterni sulle tematiche ambientali.





Reconta Ernst & Young S.p.A.
Via Torino, 64
20123 Milano

Tel. +39 02 721171
Fax +39 02 7211007
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 2002 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:

- riscontri di conformità del Bilancio Sociale 2002 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 2002;
- controllo della corrispondenza dei dati di carattere economico del Bilancio Sociale 2002 con i dati e le informazioni del bilancio consolidato per l'esercizio 2002 su cui abbiamo emesso la relazione di revisione contabile in data 8 aprile 2003;
- riscontri, su base campionaria, degli altri dati ed informazioni contenuti nel Bilancio Sociale 2002 con rilevazioni interne, analisi predisposte dagli uffici interessati o altra documentazione di supporto fornita.

In base al lavoro svolto:

- a) riteniamo che il Bilancio Sociale 2002 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 2002 corrispondono ai dati ed alle informazioni del bilancio consolidato per tale esercizio;
- c) gli altri dati ed informazioni contenuti nel Bilancio Sociale 2002 sono coerenti con la documentazione fornita e con gli accertamenti eseguiti.

Milano, 8 aprile 2003

Reconta Ernst & Young S.p.A.


Mauro Castelli
(Socio)



Metodologia di valutazione del Bilancio Sociale 2001

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 sia tramite incontri diretti, sia attraverso il canale Internet.

Risultati

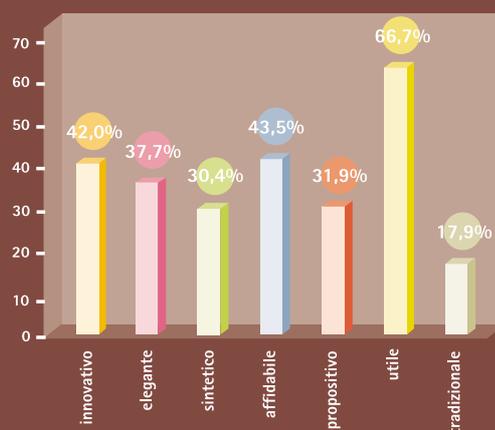
Di seguito vengono riassunti i risultati emersi dalla valutazione del Bilancio Sociale 2001 che esprimono la percezione che i lettori ne hanno avuto.

Dalle risposte fornite dagli stakeholder emerge un giudizio buono per ogni aspetto considerato.

In particolare, si segnala che oltre il 66% di coloro che hanno compilato il questionario 2001 ritiene che il Bilancio Sociale del Gruppo Credito Valtellinese sia utile mentre il 43,5% lo considera affidabile.



RISULTATI VALUTAZIONE BILANCIO 2001



Miglioramenti apportati nel Bilancio Sociale 2002

Nel redigere il Bilancio Sociale 2002 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:

- l'esposizione di indicatori e di informazioni dettagliate sugli stakeholder, richiesti dal modello di redazione del Bilancio Sociale definito dall'ABI;
- introduzione degli impatti ambientali dell'attività del Gruppo bancario Credito Valtellinese;
- inserimento degli obiettivi raggiunti e dei traguardi futuri.

Il questionario 2003

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. 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 o segnalare specifiche esigenze informative.



Il Valore Aggiunto Globale Lordo, che rappresenta la configurazione utilizzata nella redazione del Bilancio Sociale, è determinato dalla somma algebrica del Valore Globale della Produzione, dei Consumi Intermedi e delle Componenti Straordinarie.

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

- 10. Interessi attivi e proventi assimilati;
- 30. Dividendi e altri proventi;
- 40. Commissioni attive;
- 60. Profitti da operazioni finanziarie;
- 70. Altri proventi di gestione.

Nei Consumi intermedi confluiscono le seguenti voci:

- 20. Interessi passivi e oneri assimilati;
- 50. Commissioni passive;
- 80. Spese amministrative (per la componente che ha natura di consumo);
- 110. Altri oneri di gestione;
- 170. Utili delle partecipazioni valutate al patrimonio netto.

ed il saldo netto delle voci:

- 100. Accantonamenti per rischi ed oneri;
- 120. Rettifiche di valore su crediti ed accantonamenti per garanzie e impegni;
- 130. Riprese di valore su crediti ed accantonamenti per garanzie e impegni;
- 150. Rettifiche di valore su immobilizzazioni finanziarie;

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

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

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

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

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

Soci:

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

Risorse Umane:

- 80a. Spese per il personale

Enti ed Istituzioni:

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

Gruppo bancario:

- 90. Rettifiche di valore su immobilizzazioni materiali e immateriali;
- 230. Variazioni del fondo per rischi bancari generali.

Collettività e Ambiente:

- 80b. Spese amministrative – Apporti al sociale.

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



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

CONTO ECONOMICO CONSOLIDATO

VOCI	2002	2001
10. Interessi attivi e proventi assimilati	440.216	450.764
di cui:		
- su crediti verso clientela	372.982	351.910
- su titoli di debito	48.478	77.375
20. Interessi passivi e oneri assimilati	- 192.974	- 216.058
di cui:		
- su debiti verso clientela	- 104.237	- 105.210
- su debiti rappresentati da titoli	- 74.423	- 83.190
30. Dividendi e altri proventi:	5.315	2.760
a) su azioni, quote e altri titoli di capitale	624	291
b) su partecipazioni	4.691	2.469
c) su partecipazioni in imprese del gruppo	-	-
40. Commissioni attive	142.112	112.964
50. Commissioni passive	- 14.259	- 9.948
60. Profitti (Perdite) da operazioni finanziarie	12.389	8.315
70. Altri proventi di gestione	49.168	48.366
80. Spese amministrative:	- 299.530	- 256.320
a) spese per il personale	- 167.977	- 144.338
di cui:		
- salari e stipendi	- 106.117	- 93.093
- oneri sociali	- 34.044	- 28.788
- trattamento di fine rapporto	- 10.070	- 9.343
- trattamento di quiescenza e simili	- 6.443	- 4.713
b) altre spese amministrative	- 131.553	- 111.982
90. Rettifiche di valore su immobilizzazioni immateriali e materiali	- 47.136	- 40.277
100. Accantonamenti per rischi ed oneri	- 7.187	- 3.801
110. Altri oneri di gestione	- 7.648	- 13.605
120. Rettifiche di valore su crediti e accantonamenti per garanzie e impegni	- 41.614	- 38.261
130. Riprese di valore su crediti e su accantonamenti per garanzie e impegni	17.132	15.579
150. Rettifiche di valore su immobilizzazioni finanziarie	- 948	- 1.397
170. Utili delle partecipazioni valutate al patrimonio netto	8.091	1.351
180. Utile delle attività ordinarie	63.127	60.432
190. Proventi straordinari	10.127	23.666
200. Oneri straordinari	- 10.584	- 5.106
210. Utile (Perdita) straordinario	- 457	18.560
230. Variazione del fondo per rischi bancari generali	- 4.353	- 3.492
240. Imposte sul reddito dell'esercizio	- 38.975	- 36.461
250. Utile d'esercizio di pertinenza di terzi	- 4.519	- 17.836
260. Utile d'esercizio	14.823	21.203



Il Bilancio Sociale 2002 è stato realizzato dal Servizio Studi di Deltas con la collaborazione delle seguenti Unità Organizzative di Gruppo:

- Servizio gestione e sviluppo del Personale, Servizio amministrazione del Personale e Servizio politiche del lavoro e relazioni sindacali, della Direzione Risorse Umane di Deltas.
- Servizio Prodotti e Canali di vendita e Servizio Reti Territoriali, della Direzione Marketing di Deltas.
- Servizio gestione operativa e Servizio gestione reti prodotti, della Direzione Banca Virtuale di Bancaperta.
- Servizio Statistiche e Controllo di Gestione, della Direzione Controllo e Pianificazione di Deltas.
- Segreteria e Funzioni di Staff di Rileno.
- Servizio Bilanci di Gruppo della Divisione Amministrativa di Deltas.
- Servizio Qualità di Deltas.
- Comparto Soci di Bancaperta.
- Servizio Sicurezza e Manutenzione di Stelline.
- Servizi Economici di Bankadati.
- Fondazione Gruppo Credito Valtellinese.

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

Servizio Studi – Deltas
Piazza Quadrivio, 8
23100 Sondrio
fax 0342/522.744
e-mail: bilanciosociale@creval.it