

# Rapporto Sociale 2012

GRUPPO BANCARIO  
**Credito  
Valtellinese**   
VALORI IN CORSO



# Rapporto Sociale 2012



*Credito Valtellinese*

*Credito Siciliano*

*Carifano*

*Mediocreval*

*Aperta Fiduciaria*

*Creset*

*Finanziaria San Giacomo*

*Global Assicurazioni*

*Global Broker*

*Deltas (incorporata dal 31 marzo 2013 nel Credito Valtellinese)*

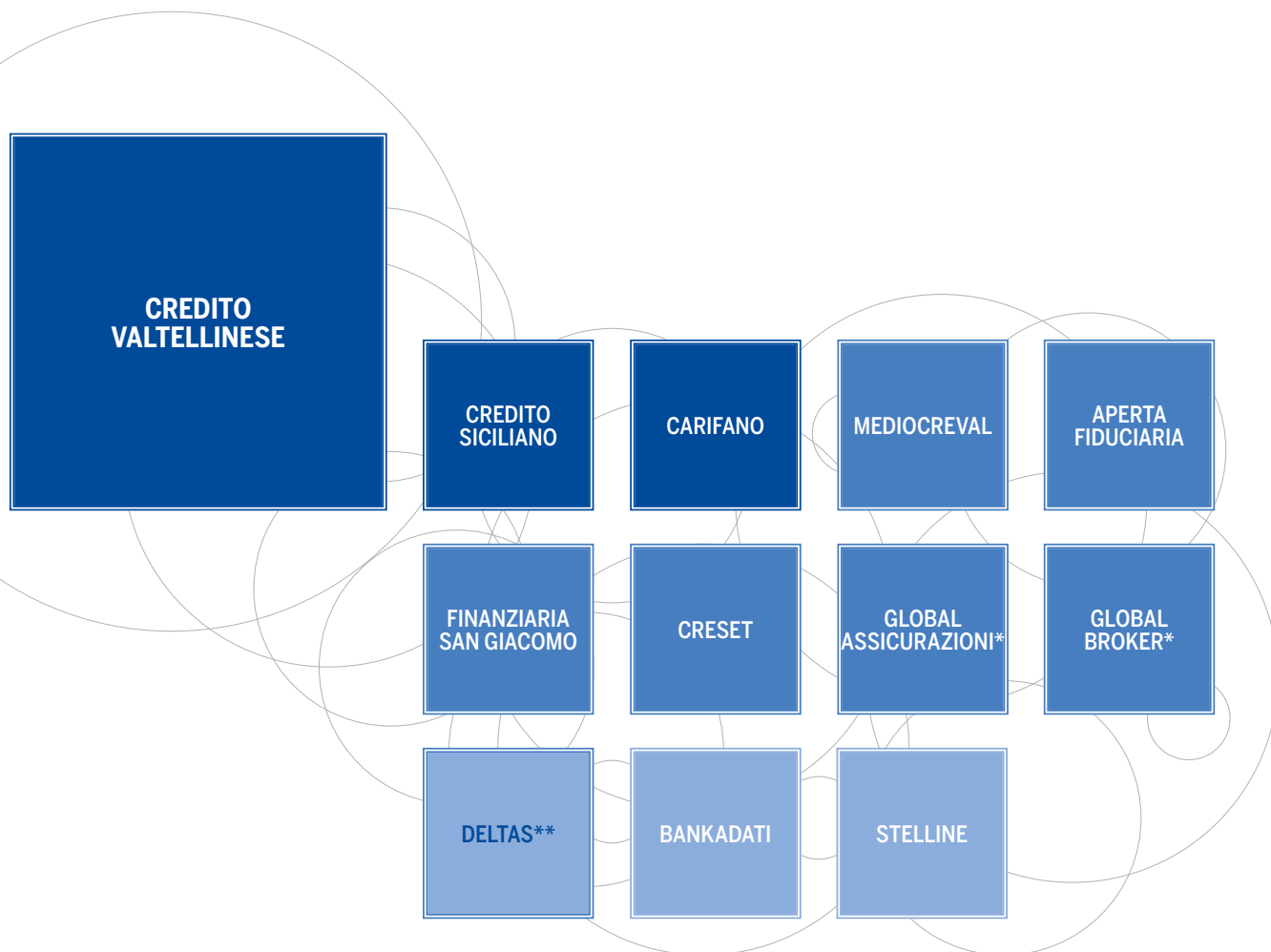
*Bankadati*

*Stelline*

In copertina: Primolo (So).

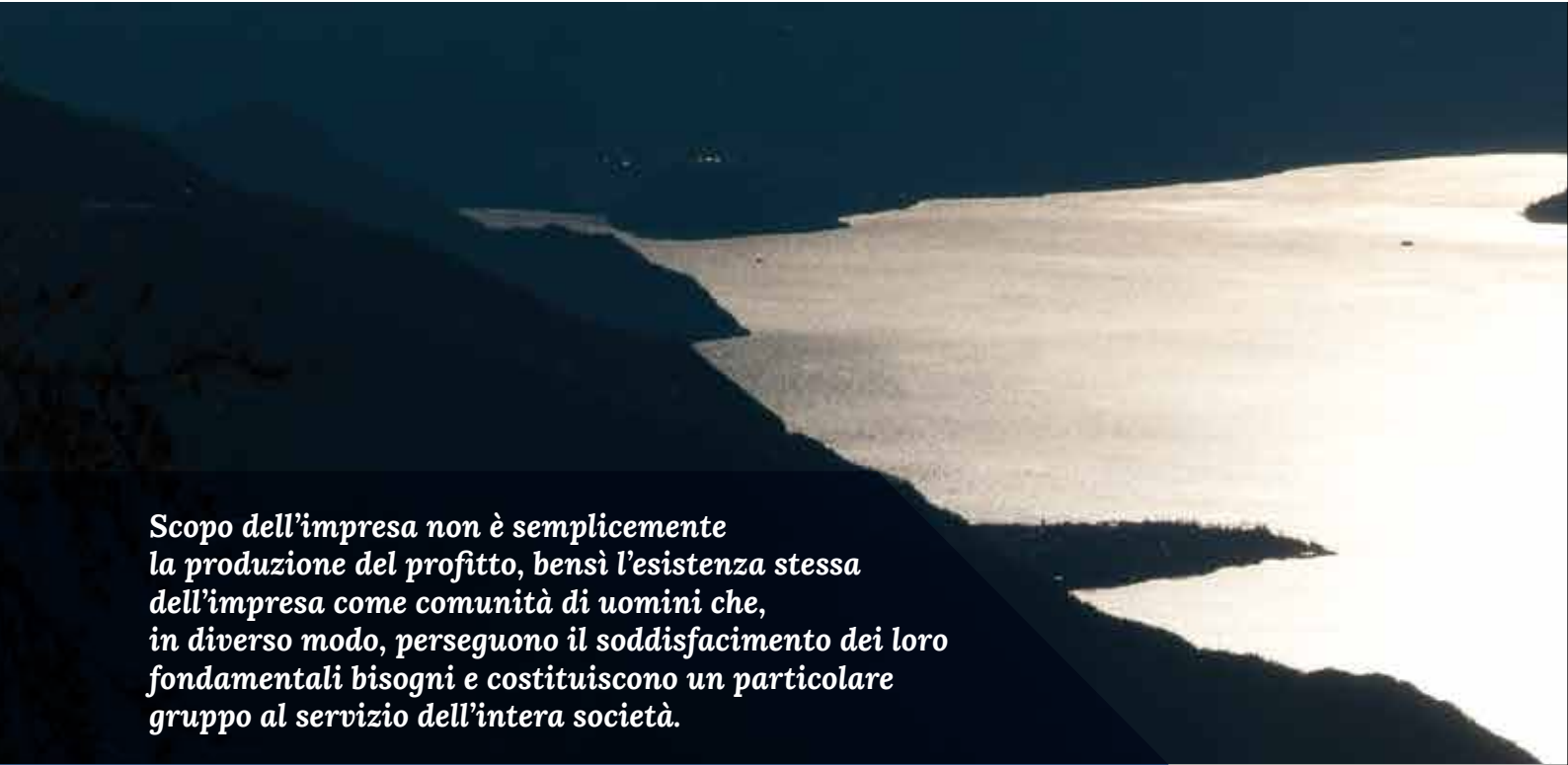
# Il Gruppo

Situazione al 31 dicembre 2012



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

\*\* Incorporata dal 31 marzo 2013 nel Credito Valtellinese.



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

Enciclica Centesimus Annus, § 35



# Indice

*Lettera del Presidente*

*Carta dei Valori*

*Mission e vision*

*I nostri indicatori di performance*

**1. Identità e sostenibilità**

**2. Relazioni di scambio economico: il Valore Aggiunto**

**3. Relazioni di scambio sociale**

**4. Relazione ambientale**

**5. Linee programmatiche e obiettivi di miglioramento**

**6. Sistema di rilevazione. Indicatori GRI**



# Lettera del Presidente



## Il Gruppo Credito Valtellinese nei tempi della grande contrazione

### La visione a breve allunga la crisi

Già in occasione della Giornata del risparmio 2009 l'allora Governatore della Banca d'Italia Mario Draghi osservava come "La risposta della politica economica alla crisi, nella sua ampiezza, testimonia l'intensità del trauma; le cose non torneranno come prima. È bene che tutti gli attori sui mercati finanziari, a cominciare dalle banche, ne prendano atto". Il Cardinale Angelo Bagnasco, nel discorso prolusivo ai lavori della CEI dello scorso settembre, esprimeva questa considerazione: "La crisi non è congiunturale ma di sistema, e la durata nel tempo, nonché gli scenari internazionali, hanno ormai dimostrato che riveste una complessità e profondità tali da non poter essere affrontata con formule facili o peggio propagandistiche, né oggi né domani. (...) Bisogna puntare di più sulle comunità, sui territori, e con loro studiare caso per caso le soluzioni".

Queste due citazioni ci aiutano a contestualizzare lo scenario economico-sociale di inizio 2013, in cui è richiesta a tutte le imprese una inedita capacità di resilienza, cioè di sopravvivere e autoripararsi di fronte ad eventi esterni traumatici.

Nessun intermediario escluso, la recessione infligge un duro colpo al settore del credito (visibile in primo luogo, ma non unicamente, nel livello esponenzialmente crescente delle sofferenze) e rende ancora più urgente la necessità di adottare una prospettiva strategica e operativa orientata al lungo termine, che consenta di ricondurre a sistema le differenti istanze secondo una logica di responsabilità condivisa guidata da due principi: la sostenibilità e il circuito virtuoso "soddisfazione dei clienti-valorizzazione dei collaboratori".

Ascolto proattivo, capacità di servizio, vicinanza al mercato, qualità del business devono associarsi a una visione che assegni all'intermediazione creditizia anche un ruolo sociale; così come è nel caso delle banche popolari, che sono "banche della comunità, della relazione e del territorio", che operano a supporto delle realtà economiche e sociali di riferimento.

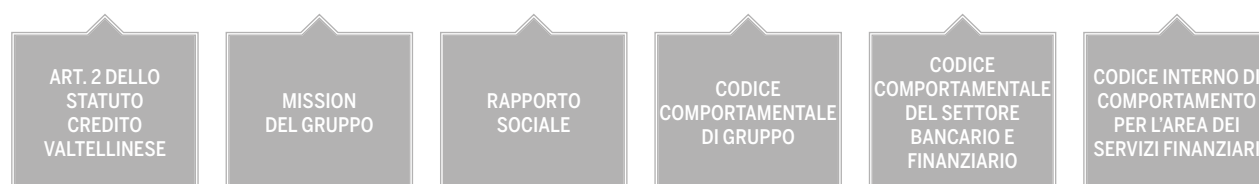
Il Gruppo Credito Valtellinese, a matrice popolare, crede nei valori fondanti della sussidiarietà e della cooperazione e li considera quali veri e propri beni intangibili; in quest'ottica persegue obiettivi di crescita che non si esauriscono nell'espansione quantitativa, ma mirano ad un miglioramento qualitativo delle condizioni delle comunità territoriali e sociali, attraverso lo sviluppo integrale della persona e la salvaguardia dell'ambiente.

Questo è il concetto di "valore" sotteso al presente Rendiconto di sostenibilità ed è la bussola d'orientamento della nostra azione sin dal 1908; ad essa ci affidiamo per mantenere e anzi rafforzare la fiducia dei Soci e dei clienti.

# Carta dei Valori<sup>1</sup>

La nostra Carta dei Valori individua principi riconoscibili e uniformi per tutti i collaboratori: su questi il Gruppo fonda la propria identità distintiva, contraddistinta dalla tensione ad operare per una crescita sostenibile - come definita all'interno del Piano Strategico vigente. Tutti i dipendenti del Gruppo sono chiama-

ti a riconoscersi negli otto Punti qualificanti che connotano uno stile di presenza e di lavoro sul territorio al servizio dell'intera platea dei portatori di interesse. La natura dei Valori qui presentati rende la compagine aziendale più coesa e integrata e si pone in linea di continuità con una serie di riferimenti già in essere così indicati:



La Carta dei Valori rappresenta una dichiarazione di impegno i cui capisaldi sono:



<sup>1</sup> Disponibile in rete all'indirizzo <http://www.creval.it/responsabilitaSociale/pdf/cartaValori.pdf>



# 1

## Integrità e responsabilità

Integrità e responsabilità sono i fondamenti dell'identità che il Gruppo Credito Valtellinese trasferisce in tutte le attività e relazioni con i portatori d'interesse.

Lavorare con integrità e responsabilità rappresenta il *prius* logico, l'impegno quotidiano a raggiungere gli obiettivi rimanendo fedele a norme di condotta valide in ogni circostanza di tempo e di luogo - in particolare esplicitate nel Codice Comportamentale in vigore.

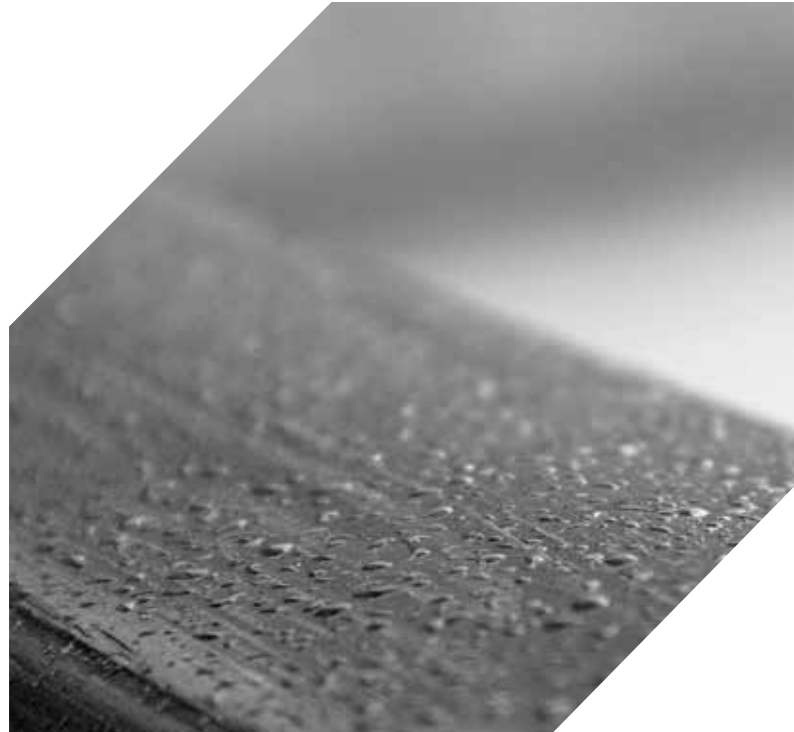
Rispettare gli impegni presi, agire secondo etica, con onestà, lealtà, correttezza, trasparenza, riservatezza, tutela dei clienti e della reputazione aziendale, saper esprimere "capacità di risponde-

## Competenza

La competenza tecnica è condizione necessaria ma non sufficiente di una professionalità evoluta: il Gruppo richiede che ogni collaboratore sappia interpretare l'esigenza di competenza in senso lato e professionalmente ambizioso.

"Oltre la tecnicità" significa poggiare su questa per "andare oltre" e sviluppare competenze relazionali, collaborative, in termini di intelligenza emotiva, di capacità di ascolto, proattività verso l'interno e l'esterno, coscienza di appartenere ad un Gruppo a matrice popolare.

La competenza, che si nutre di coraggio imprenditoriale e di parametri elevati di efficienza ed ef-



re" con la consapevolezza di dovere rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni di cui ognuno è parte sono i principali descrittori di questo Valore.

### IN SINTESI:

- » SAPERE DI DOVER RENDERE CONTO DEL PROPRIO LAVORO VERSO TUTTI PORTATORI DI INTERESSE;
- » PERSEGUIRE GLI OBIETTIVI CON TRASPARENZA, CORRETTEZZA E RISERVATEZZA NEI COMPORTAMENTI INDIVIDUALI E DI SQUADRA;
- » ESSERE IMPEGNATI A TUTELARE I CLIENTI E LA REPUTAZIONE AZIENDALE.

ficacia, si accresce seguendo percorsi di formazione permanente offerti dal Gruppo e sviluppati in autonomia da ciascuno.

### IN SINTESI:

- » ESSERE PREPARATI PER RAGGIUNGERE OBIETTIVI SFIDANTI E REALISTICI;
- » VALORIZZARE E ACCRESCERE LE COMPETENZE QUALIFICANTI DI CIASCUNO;
- » MOBILITARE IN MANIERA ORGANICA RISORSE PROFESSIONALI, PERSONALI E SOCIALI.

## Coerenza

La coerenza è elemento imprescindibile di tutte le attività e della costruzione di relazioni di lungo periodo.

Coerenza significa:

- » mantenere un comportamento responsabile e non contraddittorio verso il Gruppo, i clienti e, più in generale, i diversi portatori d'interesse;
- » operare con un rapporto lineare tra l'essere, il dire e l'agire pratico che richiede impegno quotidiano, disponibilità e rigore;
- » agire in modo conforme alle norme, secondo razionalità e logica, continuità di comportamento e affidabilità;
- » saper riconoscere eventuali errori ed essere pronti a ripararli.

## Cultura del servizio, della fiducia e del merito

La cultura del servizio, della fiducia e del merito rappresenta il tessuto connettivo dell'identità di Gruppo e la portata dell'ambizione richiesta a ciascuno.

Essa è parte integrante della cultura d'impresa a matrice popolare, "investe" in termini di localismo e personalizzazione dei rapporti, richiede uno stile di lavoro che si distingue per serietà, sobrietà, umiltà, spirito di sacrificio e flessibilità.

La cultura del servizio, della fiducia e del merito è una bussola di orientamento per l'attività professionale quotidiana in triplice senso:

- » **Servizio:** orientamento effettivo al cliente esterno e interno in un'ottica di continuità e non limitata al breve termine;
- » **Fiducia:** elemento fondamentale di natura intangibile in grado di accrescere il contenuto e la qualità delle relazioni;
- » **Merito:** sia verso l'esterno (ad esempio nell'analisi redditual-patrimoniale del cliente), sia verso l'interno (ad esempio nella valutazione oggettiva di ogni collaboratore del Gruppo).

Nel Gruppo la coerenza implica specificamente l'osservanza dei valori esplicitati in questa Carta.

### IN SINTESI:

- » PRESTARE FEDE AGLI IMPEGNI PRESI;
- » RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI CONIUGANDO IL RISPETTO DELLE PERSONE, DELL'ETICA PROFESSIONALE ED I PRINCIPI FONDANTI IL GRUPPO;
- » PRIVILEGIARE L'ETICA DEL FARE QUOTIDIANO RISPETTO ALLA PRATICA DELL'APPARIRE.

### IN SINTESI:

- » ESSERE FATTIVAMENTE AL SERVIZIO DI TUTTI GLI INTERLOCUTORI E MERITARSI LA LORO FIDUCIA;
- » ESPRIMERE UNO STILE DI LAVORO SERIO, SOBRIO, IMPRONTATO A SACRIFICIO E UMILTÀ, DISPONIBILE E ATTIVO NEL FORNIRE SERVIZI/SOLUZIONI DIFFERENZIATE E ALTAMENTE QUALIFICATE;
- » PROMUOVERE LA CULTURA DEL MERITO PRESSO I CLIENTI ESTERNI E INTERNI.

## Spirito cooperativo

Lo spirito cooperativo permea tutte le istanze del Gruppo ed è sinonimo di solidarietà e di collaborazione con i Soci, i clienti e i colleghi; al tempo stesso è una categoria culturale e organizzativa che comprende l'utilità sociale dell'attività imprenditoriale, la territorialità, la creazione di ricchezza condivisa.

Non dipende unicamente dalla forma giuridica, è una "condizione dell'essere" Gruppo che crede nella realtà economica e sociale dell'impresa, che indica nel profitto il segno dell'efficienza aziendale, ma non il suo scopo esclusivo: una condizione necessaria ma non sufficiente.

### IN SINTESI:

- » PORRE L'UOMO AL CENTRO E FARE DEL PROFITTO IL SEGNO DELL'EFFICIENZA, MA NON LO SCOPO ULTIMO;
- » PERSEGUIRE UNA CRESCITA DI MEDIO-LUNGO TERMINE ARMONICA, SOLIDARISTICA E AL SOSTEGNO DEI TERRITORI IN CUI OPERA IL GRUPPO;
- » AGIRE COME COSTRUTTORI DI VALORE INDIVIDUALE E CONDIVISO, LEALI E TESI AL MIGLIORAMENTO QUOTIDIANO.

## Senso di appartenenza

Il senso di appartenenza esprime la consapevolezza di essere parte di un Gruppo in cui le strategie, le scelte, il lavoro ed il vissuto dei singoli scrivono una storia di cui essere orgogliosi e creano una comune identità.

Comprende la comunanza di valori e la condivisione di comportamenti e atteggiamenti in riferimento alla posizione sul mercato, alla mission aziendale, al metodo e agli obiettivi di lavoro, alla necessità della collaborazione in senso lato. Rende ciascuno consapevole di far parte di una comunità ben riconoscibile e agisce come elemento unifi-

catore per la coesione interna e stimolatore della motivazione.

### IN SINTESI:

- » ESSERE ORGOGLIOSI DELLA STORIA DEL GRUPPO E DELLA SUA IDENTITÀ;
- » SAPERE DI ESSERE PARTE DI UNA COMUNITÀ AZIENDALE RICONOSCIBILE, COINVOLTA IN UN PROGETTO DI LUNGO TERMINE;
- » ESSERE PARTE INTEGRANTE DEL GRUPPO E DIMOSTRARE PARTECIPAZIONE RESPONSABILE.



# 7



## *Orientamento al cambiamento*

Mercato, competizione, percezione e gestione del rischio, economicità ed efficienza, nuove opportunità: il cambiamento è “elemento naturale”, strutturale e permanente che permea il Gruppo. A tutti è richiesta la capacità di coglierne le positività con adattamento e orientamento mirato allo scopo di servire i clienti interni ed esterni. L'orientamento al cambiamento si nutre di una cultura d'impresa che s'impenna sulla flessibilità, la passione per le nuove idee, la capacità di creare discontinuità evolutiva verso comportamenti consolidati nel tempo e l'attitudine alla risoluzione dei problemi.

## *Innovazione per la sostenibilità*

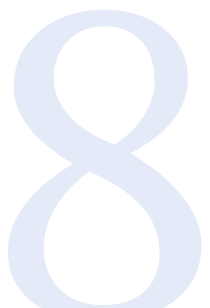
I principi dell'innovazione per la sostenibilità (economica, sociale, ambientale) orientati al lungo periodo rappresentano una leva permanente di accrescimento della professionalità e di sintonia dell'identità distintiva che alimenta la natura di Gruppo cooperativo. L'innovazione per la sostenibilità si esprime in termini di velocità d'ideazione e implementazione di un processo di miglioramento continuo che è comunicato e condiviso. In questo alveo l'innovazione per la sostenibilità rappresenta una sorta di “legame” ideale che lega il passato, il presente e il futuro del Gruppo e si integra responsabilmente con il profilo sociale e ambientale dei prodotti e servizi proposti, contribuendo ad alimentare un processo di innovazione continuo.

### **IN SINTESI:**

- » ESSERE PRONTI AD AFFRONTARE I CAMBIAMENTI METTENDOSI IN GIOCO CON SPIRITO POSITIVO, FLESSIBILITÀ, TEMPESTIVITÀ ED EQUILIBRIO;
- » ESSERE CONSAPEVOLI CHE IL MERCATO SPRONA ALL'EVOLUZIONE E RICHIEDE IL CONFRONTO CONTINUO CON LA CONCORRENZA;
- » SVILUPPARE CON CONTINUITÀ LA PASSIONE PER LE NUOVE IDEE, IL CORAGGIO IMPRENDITORIALE E LA SPINTA VERSO IL MIGLIORAMENTO CONTINUO.

### **IN SINTESI:**

- » ESSERE IMPEGNATI PER COSTRUIRE UN GRUPPO ATTENTO ALLA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA, SOCIALE E AMBIENTALE;
- » INNOVARE PER FAVORIRE UNA COSTANTE EVOLUZIONE;
- » ESSERE CONSAPEVOLI DI RAPPRESENTARE UN GRUPPO CHE RICHIEDE RESPONSABILITÀ, COMUNICAZIONE E CAPACITÀ D'INNOVAZIONE VERSO I SOCI, LE COMUNITÀ, L'ECONOMIA E L'AMBIENTE.



## Mission e vision



### Mission

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

### Vision

Art. 2, comma 1 dello statuto del Credito Valtellinese:


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



## I nostri indicatori di performance\*

<b>Indicatori economici - patrimoniali - finanziari</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Valore economico generato (migliaia euro)	724.051	724.010	<b>477.146</b>
Crediti verso clientela (milioni euro)	22.004	22.330	<b>22.008</b>
Raccolta diretta da clientela (milioni euro)	21.664	22.081	<b>22.103</b>
Raccolta totale (milioni euro)	34.273	33.647	<b>33.303</b>
Raccolta gestita/raccolta indiretta	48%	43%	<b>44%</b>
Impieghi/raccolta diretta	101,6%	101,1%	<b>99,6%</b>
Risultato netto della gestione operativa (migliaia euro)	294.984	306.726	<b>276.797</b>
Patrimonio netto (migliaia euro)	2.003	1.864	<b>1.982</b>
<b>Indicatori sociali</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Clienti (n.)	890.336	900.647	<b>926.887</b>
Dipendenti (n.)	4.514	4.482	<b>4.362</b>
Soci e azionisti (n.)	126.968	129.948	<b>120.517</b>
Percentuale di presenza femminile tra i Dirigenti	7,0%	8,1%	<b>9,4%</b>
Ore di formazione erogate nell'anno (n.)	155.107	148.130	<b>140.442</b>
Attività della Fondazione - interventi (euro)	3.990.762	2.523.792	<b>2.920.210</b>
Trasparenza: livello di disclosure secondo il GRI	B+	B+	<b>B+</b>
<b>Indicatori ambientali</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Energia per dipendente (TEP/anno)	1,36	1,53	<b>1,53</b>
Acqua per dipendente (mc/anno)	17,5	17,6	<b>17,6</b>
Carta per dipendente (Kg/anno)	109,9	111,3	<b>114,8</b>
Rifiuti di carta e cartone per dipendente (Kg/anno)	78,3	89,3	<b>84,7</b>
Emissioni di CO <sub>2</sub> totali per dipendente (Kg/anno)	1.042	1.247	<b>1.219</b>

\* Dati aggiornati in seguito a riclassificazione.



***Bisogna evitare che il motivo per l'impiego delle risorse finanziarie sia speculativo e ceda alla tentazione di ricercare solo profitto di breve termine, e non anche la sostenibilità dell'impresa a lungo termine, il suo puntuale servizio all'economia reale.***

Enciclica Caritas in Veritate, § 40





# *Identità e sostenibilità*

*Il capitale sociale dei territori*

*Profilo: un modello organizzativo che evolve*

*Storia*

*Articolazione del Gruppo*

*Il Gruppo nei territori*

*La sostenibilità oggi: valore che crea valore, Green Economy*

*Piano d'identità e di sostenibilità 2013-2014*

*Iniziative volontarie di responsabilità sociale (ISO 26000, 7.8)*

*Risorse intangibili*

*Corporate e Sustainability Governance*

*Credito Valtellinese: struttura del capitale sociale, del Consiglio di Amministrazione  
e dei comitati consiliari*

*Consigli di Amministrazione e Direzioni Generali*

## Il capitale sociale dei territori



### L'importanza di reti sociali fiduciarie

*“Da tempo gli economisti hanno infatti individuato che, dal lato dei cittadini e dei loro comportamenti, la risorsa più preziosa di cui i sistemi socioeconomici hanno bisogno è il capitale sociale. Il capitale sociale è un concetto contenitore che raccoglie un insieme di fattori quali il senso civico, la fiducia nelle istituzioni e la propensione a dare e ad essere meritevoli di fiducia nei rapporti interpersonali” (“Un’agenda di virtù” di L. Becchetti e G. Marini, Avvenire 10-1-2013, pg 1)*

La natura del Gruppo e la sua storia sono solidamente ancorate ai territori, ove il capitale sociale agisce da collante e linfa di fiducia - un bene prezioso e scarso nella crisi, ma fondamentale nella qualità delle relazioni. Affiancandosi al capitale tecnico e al capitale umano, questa categoria è indice di coesione contenendo dimensioni culturali associate allo sviluppo locale e assume le vesti di una risorsa la cui accumulazione dipende dall’azione di diverse persone che interagiscono anche sulla base di conoscenze tacite e danno forza alla nozione di beni relazionali.

Valori, istituzioni, specializzazioni, competenze e sapere diffuso contribuiscono a evidenziare le pe-

culiarità di un “localismo da capitale sociale” non inteso in senso difensivo e “protettivo”, ma aperto e proattivo, basato su rapporti stabili e cooperativi. Il capitale sociale dei territori di insediamento del Gruppo Credito Valtellinese - presente capillarmente in 11 regioni e 49 province italiane - ne rappresenta e determina la stessa forza competitiva e i lineamenti dell’identità che abbiamo identificato, nella Carta dei Valori che fa da premessa a questo Documento, nella “cultura del servizio, della fiducia e del merito” alla cui declinazione rimandiamo il lettore. In quest’ottica Credito Valtellinese, Carifano e Credito Siciliano sono “banche di relazione e banche di riferimento dei territori”.

**Credito Valtellinese** 

**Credito Siciliano**   
Gruppo bancario Credito Valtellinese

**Carifano**   
Gruppo bancario Credito Valtellinese

## Profilo: un modello organizzativo che evolve

---

### *Alla ricerca della migliore combinazione tra presidio del territorio, struttura dei costi, dimensionamento degli investimenti, risultati reddituali*

A fine 2012 il Gruppo è composto da tre banche territoriali, sei società specializzate (tra cui la banca Mediocreval) e tre società di produzione per complessivi 4.362 collaboratori - il processo di ottimizzazione e semplificazione della struttura del conglomerato prevede nel corso del 2013 la cessione di Aperta Fiduciaria e la fusione di Deltas nella banca Capogruppo.

Il modello organizzativo, basato sui principi di specializzazione, flessibilità, innovazione e territorialità (precondizioni di relazioni strette e durature), insiste sulla natura di Credito Valtellinese, Carifano e Credito Siciliano quali aziende di credito di tipo *retail* radicate nelle comunità locali di cui rappresentano punti di riferimento e “agenti di creazione di valore per il territorio”, di cui tutte le società iscritte nel perimetro unitario sono portatrici di interessi. In questo senso rilevano:

» la ragion d'essere particolare del cosiddetto di-

videndo “sociale” collegato alla cooperazione di credito e che si esprime nella condivisione dei Valori riassunti nella Carta omonima, nella natura di Gruppo a matrice popolare (proprietà e controllo diffuso) e nell'attività della Fondazione;

- » la vicinanza dei nodi della rete organizzativa a tutti i livelli e il ridotto numero di strati gerarchici - con conseguente maggiore agilità decisionale e capacità di reazione alle mutevoli circostanze esterne;
- » la ricerca di efficienza operativa e allocativa sotto forma di economie di scala, di scopo e manageriali in un'ottica di stretta coerenza tra strategia d'impresa e struttura interna del Gruppo e di adeguamento costante della stessa in simbiosi con l'ambiente di mercato di riferimento, resosi ineditamente complesso alla luce di un ciclo dell'economia caratterizzato da recessione prolungata.

---

### *Il ruolo delle banche popolari*

*“Le banche popolari possono svolgere un ruolo rilevante nell'offerta di finanza al servizio dell'innovazione e della crescita delle imprese nel nostro paese.*

*Esse sanno come coltivare relazioni di lungo periodo con la clientela, proprio quel tipo di relazioni che è più adatto al finanziamento dei progetti innovativi, difficili da valutare e dai rendimenti assai differiti”.*

(“Crescita, innovazione e finanza in Italia. Il ruolo delle banche popolari.” Intervento del Vice Direttore Generale della Banca d'Italia Salvatore Rossi al Convegno “Banche popolari e imprese innovative. Cooperare per crescere” - Bergamo, 22 febbraio 2013)

## Storia

**1908**

**Nascita del Credito Valtellinese.**

**1908 - 1980**

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

**1982**

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

**1984**

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

**1981**

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

**1983**

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

**1992**

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

1994

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

1997

Technoleasing Italiana viene trasformata in banca e rinominata Bancaperta; assume il presidio dei settori finanza, banca on-line e banca-assicurazione.

1999

È perfezionata l'acquisizione della Cassa San Giacomo.

La Banca dell'Artigianato e dell'Industria di Brescia entra a far parte del Gruppo.

Avviene la quotazione in Borsa delle azioni del Credito Artigiano.

1995

Il Gruppo accelera il processo di espansione territoriale attraverso l'acquisizione di banche locali: entra nel perimetro unitario il Credito Artigiano.

1998

Entrano nel Gruppo la Banca Popolare Santa Venera e la Banca Popolare di Rho.  
Nasce la Fondazione Gruppo Credito Valtellinese.

2000

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

### 2001

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

### 2003

Acquisizione di una partecipazione di minoranza qualificata nella Banca di Cividale (22,5%).

### 2005

Entra nel perimetro unitario del Gruppo la neo-costituita Aperta SGR.

Cassa San Giacomo cambia la propria denominazione in Mediocreval ed estende il proprio campo di azione all'erogazione dei finanziamenti a medio e lungo termine.

### 2002 - 2003

Si procede ad un riassetto organizzativo tramite le seguenti operazioni:

- » costituzione del Credito Siciliano, ove è concentrata la presenza di tutti gli sportelli dell'isola;
- » ridefinizione della mission della Cassa San Giacomo, che diventa una banca specializzata nelle aree della gestione del contenzioso, dell'amministrazione dei contratti di leasing e della consulenza legale, oltre che dell'acquisizione di crediti non performing delle banche del Gruppo.

### 2004

Viene costituita ad opera di Bancaperta la società Aperta Fiduciaria.

### 2006

È costituita Finanziaria San Giacomo, avente per oggetto l'acquisto, la gestione e lo smobilizzo dei crediti non performing.

Viene creata una nuova società (Creset Servizi Territoriali), mediante atto di scissione del complesso aziendale relativo alla fiscalità locale di Rileo, con l'obiettivo di proseguire l'operatività nel settore.

Accrescimento al 25% della quota della Capogruppo in Banca di Cividale.

Acquisto di una partecipazione nel capitale della Banca della Ciociaria (10%).

## 2007

Aumento dal 10% al 38% della quota nella Banca della Ciociaria.

Fornitura al Gruppo Banca Popolare di Cividale del sistema informativo da parte di Bankadati.

## 2009

Il Gruppo inaugura la cinquecentesima filiale.

Il Credito Valtellinese realizza un piano di rafforzamento e ottimizzazione patrimoniale.

Costituzione di Lussemburgo Gestioni.

Ingresso nel Gruppo di Banca Cattolica.

## 2011

Approvazione e diffusione al mercato del Piano Strategico 2011-2014.

Riorganizzazione societaria:

- » fusione per incorporazione nel Credito Artigiano di Banca Cattolica e Credito del Lazio;
- » fusione per incorporazione nel Credito Valtellinese di Bancaperta, Banca dell'Artigianato e dell'Industria e Credito Piemontese.

Oltre 100.000 i Soci del Credito Valtellinese.

## 2008

Costituzione del Credito Piemontese.

Aumento della partecipazione di Bancaperta in Global Assicurazioni al 60%.

12 luglio: centenario del Credito Valtellinese.

Ingresso nel Gruppo di Carifano.

## 2010

Partnership nel credito al consumo con Compass.

Costituzione di Global Broker.

Banca della Ciociaria entra nel Gruppo. Ridenominazione in Credito del Lazio.

Apertura di 16 nuove filiali sul territorio.

## 2012

**Aggiornamento del Piano Strategico 2011-2014.**

**Fusione per incorporazione del Credito Artigiano nel Credito Valtellinese.**

**Cessione della totalità del capitale sociale di Aperta SGR.**

**Progetto di fusione per incorporazione di Deltas nel Credito Valtellinese (effettuata il 31 marzo 2013).**

**Piano d'Identità e di Sostenibilità 2013-2014.**





## Articolazione del Gruppo

### Credito Valtellinese

Banca Capogruppo popolare con sede a Sondrio costituita il 12 luglio 1908. Quotata alla Borsa valori italiana dal 1994, dispone di 368 sportelli in provincia di Sondrio, Lecco, Como, Milano, Bergamo, Brescia, Varese, Monza e Brianza, Lodi, Cremona, Pavia, Trento, Bolzano, Padova, Verona, Vicenza, Torino, Novara, Alessandria, Asti, Verbanio-Cusio-Ossola, Aosta, Piacenza, Parma, Rimini, Forlì-Cesena, Firenze, Prato, Pisa, Pistoia, Lucca, Frosinone, Latina, Roma e Viterbo.

### Credito Siciliano

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

### Carifano

Banca con sede a Fano (PU), dal 2008 fa parte del Gruppo; svolge la propria attività secondo i principi che sin dalla fondazione ne connotano lo sviluppo nel territorio: assistenza alle famiglie e alle imprese, con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo economico e sociale delle zone in cui opera. Di-

sponde di 40 filiali nelle province di Ancona, Pesaro e Urbino, Macerata, Perugia e Terni.

### Mediocreval

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

### Aperta Fiduciaria

Svolge le funzioni fiduciarie concernenti l'amministrazione di beni per conto terzi, la loro intestazione fiduciaria e la rappresentanza di azionisti ed obbligazionisti.

*La società è stata ceduta a Istifid (efficacia dell'operazione 1 luglio 2013).*

### Global Assicurazioni

Agenzia assicurativa plurimandataria attiva nella distribuzione di polizze assicurative standardizzate tramite reti di vendita.

### Global Broker

Società di brokeraggio assicurativo per la copertura dei principali rischi aziendali delle piccole medie imprese.

### Finanziaria San Giacomo

Opera nell'attività di acquisto, gestione e smobilizzo dei credit non performing.

### Creset

Gestisce la riscossione dei tributi locali e i servizi di tesoreria e cassa.

### Deltas

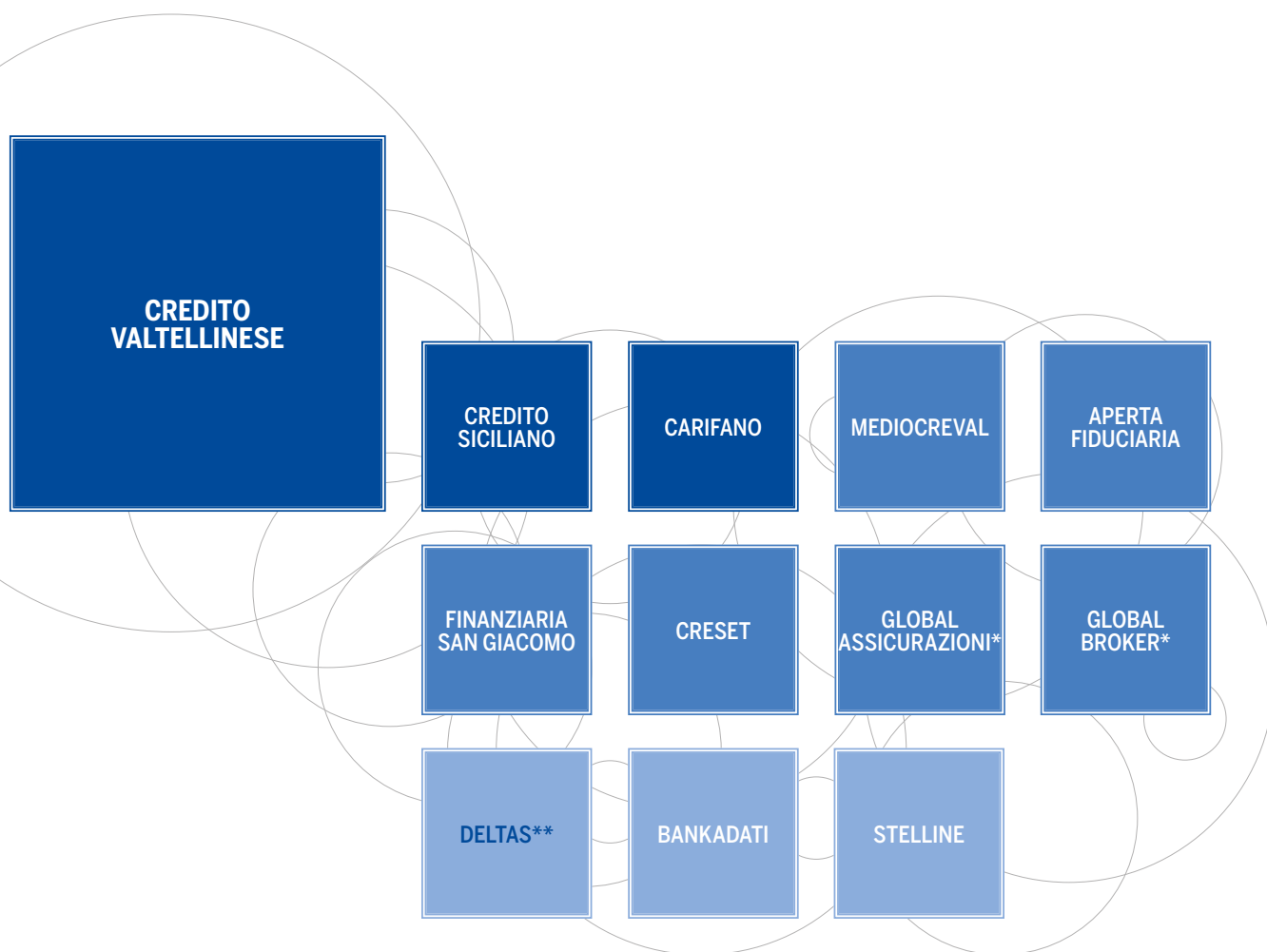
Società a supporto della Capogruppo per il coordinamento e il controllo del disegno imprenditoriale unitario e la fornitura di servizi accentrati.

### Bankadati

Presiede la gestione e lo sviluppo delle tecnologie informatiche del back-office e dei sistemi informativi.

### Stelline

Amministra il patrimonio immobiliare del Gruppo e sviluppa progetti nel settore.



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

\*\* Incorporata dal 31 marzo 2013 nel Credito Valtellinese.

# Il Gruppo nei territori

Situazione al 31 Dicembre 2012

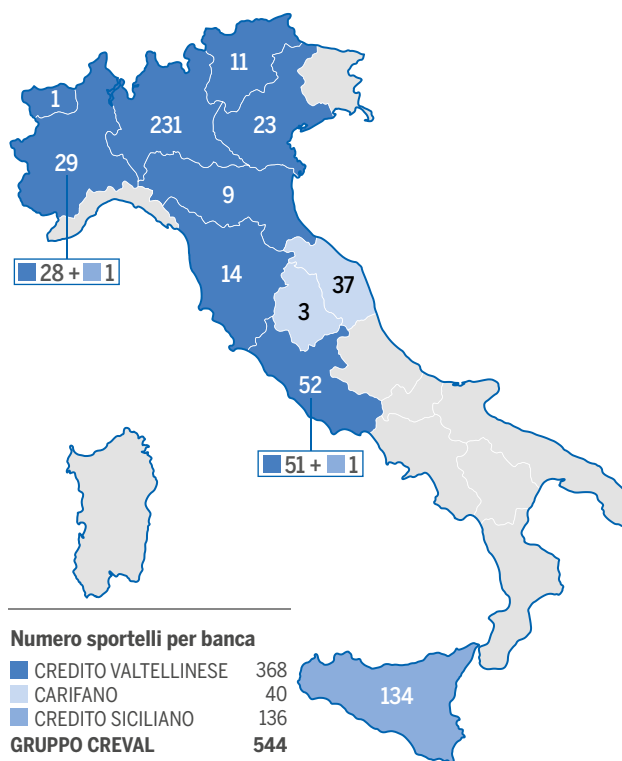


## Tre banche retail, 544 filiali

In corso d'anno la presenza delle banche *retail* del Gruppo sul territorio ha interessato anche la Val d'Aosta e la provincia di Parma - Credito Valtellinese, Carifano e Credito Siciliano presidiano in via esclusiva a fine 2012 11 regioni e 49 province italiane.

In particolare:

- » il Credito Valtellinese, oltre a "incorporare" le agenzie già del Credito Artigiano - che resta sul territorio come rete commerciale -, ha aperto le filiali di Aosta, Casatenovo (Lc), Parma, Castel San Giovanni (Pc), chiuso le agenzie di Atina (Fr), agenzia 1 Bergamo, agenzia 1 Busto Arsizio (Va) e agenzia 28 Roma e trasformato le tesorerie di Gordona (So) e Poggiridenti (So) in sportelli a piena operatività;
- » prima dell'operazione di fusione per incorporazione nella banca Capogruppo del Credito Artigiano, questo istituto aveva aperto uno sportello ad Assago (Mi) e chiuso l'agenzia 1 Seregno (Mi);
- » il Credito Siciliano ha aperto lo sportello pegni a Torino e chiuso l'agenzia di Grammichele (Ct);
- » la rete di Carifano è rimasta immutata.



Ulteriori canali di vendita	
POS	21.951
ATM	651

## La sostenibilità oggi: valore che crea valore, Green Economy

*“Il punto di partenza è banale: nessuna organizzazione è un'entità a sé stante. La vocazione dell'impresa non si esaurisce nella produzione di beni e servizi e nella conseguente creazione di valore economico. Le organizzazioni sono sistemi aperti, che interagiscono con una molteplicità di stakeholder e che attraverso questa interazione sono in grado di contribuire a creare (o danneggiare) un valore più ampio di quello economico, ossia il valore sociale”<sup>2</sup>.*

Spetta anche alle imprese - a maggior ragione in tempi di crisi, e quindi in senso anti-ciclico - (ri)attivarsi per conciliare business e società creando valore economico in modo da generare valore per l'impresa, ma anche per la società: condividendo, contribuendo al mantenimento di un contesto territoriale solido e coeso, credendo nella sostenibilità sotto forma di valore condiviso che si moltiplica ed è di per sé stesso fonte di vantaggio competitivo.

Lo stesso Piano nazionale sulla Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI) 2012-2014<sup>3</sup> dei Ministeri del Lavoro e delle Politiche Sociali e dello Sviluppo Economico - che post-consultazione pubblica e recepimento di eventuali osservazioni verrà presentato alla Commissione UE - si articola intorno a sei obiettivi che vedono la nozione di valore condiviso come asse portante:

1. aumentare la cultura della responsabilità sociale presso imprese, cittadini e comunità territoriali;
2. sostenere le aziende che adottano la RSI;
3. contribuire al rafforzamento degli “incentivi di mercato” per la RSI;
4. promuovere le iniziative delle imprese sociali e delle organizzazioni del terzo settore, di citta-

- dinanza attiva e della società civile;
5. favorire la trasparenza e la divulgazione delle informazioni economiche, finanziarie, sociali e ambientali;
6. promuovere la RSI attraverso gli strumenti riconosciuti a livello internazionale e la cooperazione sovranazionale.

Nel documento è sottolineato come “un corretto approccio strategico alla CSR comporta un vantaggio per la competitività delle imprese, in termini di gestione del rischio, riduzione dei costi, accesso al capitale, relazioni con i clienti, gestione delle risorse umane e capacità di innovazione”<sup>4</sup>.

Dal canto loro gli Stati Generali della *green economy*, tenutisi a Rimini dal 7 all'8 novembre scorso, hanno impostato un percorso basato su un vasto processo partecipativo, promosso dal Ministero dell'Ambiente e da 39 organizzazioni di imprese *green*, che ha inizialmente coinvolto circa 300 esperti impegnati in 8 gruppi di lavoro su altrettanti settori considerati strategici per lo sviluppo del settore:

1. mobilità sostenibile;
2. efficienza e risparmio energetico;

<sup>2</sup> “Shared value, rivoluzione in atto”, in GreenBusiness 1-2 2013, pg. 80.

<sup>3</sup> [http://www.lavoro.gov.it/NR/rdonlyres/839B6CCE-9BE5-4086-85B9-DBDBE0C60590/0/Piano\\_Azione\\_RSI\\_2012\\_14.pdf](http://www.lavoro.gov.it/NR/rdonlyres/839B6CCE-9BE5-4086-85B9-DBDBE0C60590/0/Piano_Azione_RSI_2012_14.pdf)

<sup>4</sup> Piano d'azione nazionale sulla responsabilità sociale d'impresa 2012-2014, pg. 3.

3. eco-efficienza, rinnovabilità dei materiali e del riciclo dei rifiuti;
4. eco-innovazione;
5. servizi ambientali;
6. fonti energetiche rinnovabili;
7. filiere agricole di qualità ecologica;
8. finanza e credito sostenibile per la *green economy*.

Da questo processo sono nati il Programma per lo sviluppo di una economia verde e 70 proposte per far uscire l'Italia dalla crisi<sup>5</sup>.

## Piano di identità e sostenibilità 2013-2014

### Dal Rapporto Sociale a un percorso integrato

Il Consiglio di Amministrazione del Credito Valtellinese ha approvato nella seduta del 29 gennaio 2013 il Piano di Identità e Sostenibilità 2013-2014, chiamato ad affiancarsi al Piano Strategico vigente e a dare valenza alla natura dei beni sociali tipici di un Gruppo a matrice popolare (la Carta dei Valori ne rappresenta il prerequisito esistenziale). Persegue l'intento di declinare la politica e le attività che il Gruppo stesso intende perseguire per:

- » promuovere la rappresentazione unitaria e coerente dei valori di riferimento;
- » integrare la sostenibilità nelle strategie e nei processi di governance;
- » creare valore sociale effettivo, nel principio del miglioramento continuo

contribuendo a valorizzare e riportare a unità l'insieme delle attività di natura sociale già in essere all'interno del Gruppo, offrendone visibilità e coerenza.

Nell'ambito della politica complessiva del governo dei rischi di Gruppo il Piano in oggetto concorre al presidio degli aspetti pertinenti, con evidenza principale

ma non esaustiva al tema dei rischi reputazionali.

Il Piano, a implementazione progressiva e non necessariamente ex-ante esaustiva, è incentrato su alcuni pilastri così riassumibili:

- » enfasi sui valori, a partire dalla massima diffusione e condivisione della Carta omonima;
- » revisione del vigente Codice comportamentale, al fine di introdurre elementi di sostenibilità;
- » definizione e implementazione di iniziative per il coinvolgimento degli stakeholder;
- » attività di educazione finanziaria, in collaborazione con PattiChiari e in autonomia;
- » integrazione degli indicatori sociali e ambientali (presenti a pg 13) nel Sistema di Controllo di gestione;
- » progetti di mobilità sostenibile volti a testare l'introduzione progressiva di auto elettriche/ibride nella flotta aziendale;
- » attività di coesione sociale tramite partnership strutturate con realtà del Terzo Settore - in collaborazione con la Fondazione Gruppo Credito Valtellinese.

<sup>5</sup> [http://www.statigenerali.org/cms/wp-content/uploads/2012/12/Roadmap\\_Green-Economy\\_70\\_proposte.pdf](http://www.statigenerali.org/cms/wp-content/uploads/2012/12/Roadmap_Green-Economy_70_proposte.pdf)

## Iniziative volontarie di responsabilità sociale (ISO 26000, 7.8)

---

*“Il pensiero cooperativo nasce da una visione di lungo periodo, che poggia su una base di valori condivisi e considera fondamentale la finalità sociale”<sup>6</sup>.*

### La crisi si aggrava

In un quadro congiunturale permanentemente difficile (Prodotto Interno Lordo in calo del 2,4% nel 2012, previsto in discesa anche per quest'anno) e caratterizzato da un calo dell'occupazione e del clima di fiducia, dal progressivo deterioramento degli attivi del sistema bancario, dal permanere di gravi incertezze in sede di governance europea e da elezioni politiche interne - tenutesi il 24 e 25 febbraio - che non hanno determinato una maggioranza stabile, l'ancoramento forte a valori condivisi e ai principi della sostenibilità rappresenta un elemento di resilienza.

La ricerca di un equilibrio tra più dimensioni - a

partire dall'elemento sociale e ambientale - implica anche come “un approccio all'economia che voglia rispondere ai problemi che ci troveremo ad affrontare nei prossimi anni - incremento demografico, scarsità di risorse naturali, nuove migrazioni urbane, redistribuzione e inclusione sociale - non può fare a meno della cooperazione, in quanto parte di una nuova visione dello sviluppo economico e sociale. Quest'opportunità richiede ai soggetti dell'economia cooperativa di essere innovativi e pensare al proprio modello in termini non dogmatici, valorizzandone l'adattabilità e la capacità di gestire la diversità”<sup>7</sup>.

### Iniziative di sistema a sostegno dei territori

Nell'ambito delle iniziative volte a intervenire in merito allo stato di difficoltà generalizzato dell'economia e ad accadimenti tragici che hanno colpito alcune aree italiane e che si riflettono anche nella crescita tendenziale delle posizioni debitorie, il Gruppo ha aderito a diverse iniziative proposte dal sistema. In tal senso, attraverso il posticipo delle scadenze di pagamento di imprese e famiglie è sta-

to confermato il sostegno alle necessità del tessuto economico e sociale complessivo, che si è articolato in:

1. adesione alla quarta proroga del progetto “Piano Famiglie” che consente ai consumatori la sospensione per 12 mesi delle sole quote capitali delle rate relative ai mutui ipotecari prima casa, in presenza di situazioni di difficoltà quali per-

---

<sup>6</sup> Euricse, “Economia cooperativa: un approccio innovativo alla sostenibilità” (G. Salvatori), Working Paper n. 49 (2013), pg. 8.

<sup>7</sup> Ibidem, pg. 2.



- dita di lavoro, sospensione o riduzione dell'orario di lavoro, morte di uno degli intestatari del mutuo;
2. il Fondo solidarietà sospensione mutui acquisto prima casa, che permette ai clienti consumatori del Gruppo, in presenza di particolari requisiti e in situazioni di difficoltà economica, di richiedere la sospensione del pagamento delle rate dei mutui ipotecari prima casa per un periodo massimo complessivo di 18 mesi e con la sola corresponsione della parte relativa alla quota interessi;
  3. possibilità prevista dal Decreto Sviluppo per i clienti consumatori di richiedere la rinegoziazione del mutuo ipotecario da tasso variabile a tasso fisso beneficiando altresì di un allungamento del piano di rimborso per un periodo massimo di cinque anni;
  4. erogazione di finanziamenti in favore delle famiglie con figli nati o adottati nel 2012, 2013 o 2014 come previsto dall'Accordo ABI-Dipartimento Politiche della Famiglia;
  5. offerta di prodotti volti a favorire l'accesso al credito delle famiglie che si trovino in situa-

zione di particolare vulnerabilità economica e sociale e di nuclei che intendano avviare un'attività di lavoro autonomo o di microimpresa, come previsto dal Nuovo Accordo ABI - CEI. A valere su tale accordo il Gruppo ha definito due finanziamenti - Credito Sociale e Microcredito all'Impresa - a condizioni di particolare favore. Il progetto è sviluppato con l'ausilio della Caritas, che fornisce l'assistenza necessaria alla valutazione dei requisiti previsti dall'accordo e alla predisposizione del progetto imprenditoriale oggetto di finanziamento;

6. proroga degli accordi con enti pubblici e rappresentanze di aziende e lavoratori relativamente all'Anticipazione dei contributi di Cassa Integrazione Guadagni al fine di contribuire a preservare le famiglie dalle conseguenze della crisi economica in atto;
7. adesione all'iniziativa ABI a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici che hanno interessato Emilia Romagna, Lombardia e Veneto, per la sospensione del pagamento delle rate dei mutui garantiti da immobili danneggiati dai terremoti.

## Qualità certificata



In corso d'anno, oltre alla conferma delle certificazioni in essere<sup>8</sup>, il comitato tecnico del RINA - primario ente di certificazione - ha deliberato la concessione dell'attestato ISO 9001:2008 a Global Broker.

La qualità, che si misura in termini di grado di soddisfazione del cliente e il cui processo di certificazione in seno al Gruppo è iniziato nel 1995, inizia fin dal concepimento di prodotti e servizi e si attua con la sorveglianza ed il miglioramento continuo di tutti i processi gestionali e produttivi.

<sup>8</sup> <http://www.creval.it/gr/certificazioneNEW.htm>



## PattiChiari<sup>9</sup>

Il Consorzio - promosso dall'Associazione Bancaria Italiana - ha proseguito la propria attività volta ad accompagnare una profonda revisione del sistema di rapporti tra banca e società nelle sue diverse componenti (consumatori, imprese, *opinion leader*, mezzi d'informazione).

In corso d'anno è prevista la radicale semplificazione degli "Impegni per la qualità" - da 11 a 4 - con l'obiettivo di offrire alla clientela bancaria un servizio caratterizzato in misura sempre crescente da semplicità, chiarezza, comprensibilità e comparabilità delle offerte.

## "Caro papà Natale..."<sup>10</sup>

A cinque anni dalla presentazione di "Caro papà Natale..."<sup>11</sup> - un progetto ambizioso volto a realizzare aule informatiche presso le oncologie pediatriche degli ospedali per offrire ai piccoli ricoverati la possibilità di mantenere il contatto con gli amici, con i familiari e con la scuola grazie a internet, a un computer e a una webcam - il bilancio dell'iniziativa può essere così riassunto:

- » realizzazione di 3 cd con 48 brani natalizi classici, inediti, tradizionali ed internazionali;
- » stampa di un libro di ricordi e speranze;
- » circa 100 artisti, cantanti, comici, conduttori

televisivi, cabarettisti coinvolti gratuitamente nel progetto;

- » 87.000 copie vendute;
- » inaugurazione di 71 aule informatiche in 14 regioni. Rispetto all'obiettivo iniziale - i reparti di oncologia pediatrica - il target di intervento si è ampliato e sono state installate aule in istituti di riabilitazione, case di assistenza per i bambini, case di accoglienza per i piccoli pazienti in terapia ed i loro familiari, scuole in ospedale e neuropsichiatrie pediatriche (sempre con il fine del computer inteso anche come "terapia").

## Il Creval: buona prassi di Responsabilità Sociale

### Un modello sostenibile. Da sostenere.

Il Credito Valtellinese è stato premiato a inizio anno - con riferimento alle iniziative di responsabilità sociale del 2012 svolte in provincia di Sondrio - dalle Camere di Commercio lombarde con Unioncamere Lombardia nella categoria cooperative quale "buona prassi di responsabilità sociale" (la candidatura è stata sviluppata in particolare con riferimento alle categorie territorio e ambiente).

Il riconoscimento premia, sostiene e valorizza le imprese impegnate in comportamenti responsabili e attente al territorio, ai lavoratori e alla comunità, evidenziando modalità operative proat-

tive e consapevoli verso la società e l'ecosistema. In linea con gli orientamenti comunitari e nazionali di trasparenza sul tema della responsabilità sociale, i profili delle aziende lombarde "virtuose" sono consultabili on-line da tutti gli interessati sul sito <http://csr.unioncamerelombardia.it> nella sezione "Repertorio delle Buone Prassi Lombarde 2012", che costituisce uno strumento innovativo per consumatori, aziende e società civile per segnalare pubblica evidenza dell'agire aziendale e parte integrante dell'*action plan* nazionale per le attività svolte per la diffusione di Buone Prassi in Italia.

<sup>9</sup> <http://www.creval.it/pattichiari/pattichiari.html>

<sup>10</sup> [www.caropapanatale.it](http://www.caropapanatale.it)

<sup>11</sup> Resoconto è stato puntualmente fornito nelle ultime edizioni del Rapporto Sociale.

## Certificazione di Responsabilità Sociale in provincia di Sondrio e Marchio Valtellina



IMPRESSE RESPONSABILI  
Le buone prassi fanno strada



La certificazione di responsabilità sociale locale mira a:

- » promuovere una cultura imprenditoriale orientata alla responsabilità sociale nel pieno rispetto delle tradizioni e delle tipicità delle caratteristiche locali;
- » favorire la crescita di un'economia locale competitiva e sostenibile, attenta ai valori del territorio e aperta all'innovazione;
- » favorire l'immagine e valorizzare la reputazione delle imprese impegnate a contribuire allo sviluppo del benessere delle proprie zone di insediamento.

L'attestato, primo del suo genere in Italia, è stato

rilasciato dalla Camera di Commercio di Sondrio sulla base di un attento esame di caratteristiche impiegate su tre ambiti:

- » identità locale;
- » impronta sociale;
- » politica per l'ambiente.

Il disciplinare di responsabilità sociale mette in evidenza tra l'altro un'attività volta al servizio e all'innovazione, unitamente all'attenzione allo sviluppo sostenibile e al radicamento sulle zone d'insediamento. Su questa base la banca ha richiesto e ottenuto il Marchio "Valtellina Impresa", che intende promuovere e assicurare un elevato livello qualitativo dei prodotti e dei servizi delle imprese.

## Risorse intangibili

---

*"Quanto alla produzione di ricchezza, essa appare ben diversa se per ricchezza si intende solo l'insieme delle risorse tangibili (bilancio patrimoniale) o anche le risorse intangibili, costituite dalla conoscenza tecnologica, commerciale, manageriale e imprenditoriale, dalla fiducia dei clienti, fornitori, finanziatori ecc., dall'identificazione del personale con gli obiettivi aziendali e dalla sua spinta a farsene carico"<sup>12</sup>.*

### La relazione fiduciaria con i clienti

Il numero dei clienti è cresciuto nel 2012 di oltre 25.000 unità a fronte di un *retention rate* (percentuale di clienti rimasti tali anno su anno) mantenutosi al 93% e di oltre 200.000 utenti dei servizi on-line di *banc@perta*. Numerosità e fedeltà nel tempo delle relazioni rappresentano un asset im-

portante e essenziale delle risorse immateriali, cui si uniscono in prima istanza la natura locale del Gruppo, la personalizzazione dei rapporti sulla base di una cultura d'impresa distintiva a matrice popolare-cooperativa e l'adesione alla Carta dei Valori.

---

<sup>12</sup> "Responsabilità sociale dell'impresa e finanza etica", a cura di F. Perrini, 2002, pg. 70.



<b>Indicatori*</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Numero dei clienti	890.336	900.647	<b>926.887</b>
Clienti Internet (operativi)	160.494	190.461**	<b>204.458</b>
Retention rate	91%	93%	<b>93%</b>

## Il capitale umano

In termini di composizione rileva la crescita costante del livello di scolarizzazione e di quota-par-  
te delle risorse attive in filiale rispetto al totale dei

collaboratori; il personale femminile a sua volta  
aumenta (è pari al 35,6% del totale a fine anno).

<b>Indicatori</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>Composizione</b>			
Età media	41,6	42,5	<b>42,7</b>
Anzianità media	13,7	14,1	<b>14,8</b>
Scolarizzazione (laureati)	41,2%	42,0%	<b>42,3%</b>
Risorse di rete / organico totale	69,5%	71,2%	<b>72,6%</b>
<b>Pari opportunità</b>			
Donne assunte	31,1%	45,7%	<b>41,5%</b>
Donne occupate	34,5%	35,2%	<b>35,6%</b>
<b>Flessibilità</b>			
Risorse part-time	6,8%	7,0%	<b>7,6%</b>
<b>Valutazione</b>			
Valutazioni concluse entro la scadenza	91%	91%	<b>89,5%</b>
<b>Management</b>			
Età media del management	53,7	54,1	<b>53,6</b>
Percentuale presenza femminile tra i dirigenti	7,0%	8,1%	<b>9,4%</b>

\* Dati riferiti al solo perimetro bancario.

\*\* Dato aggiornato.

## Marchio

Il marchio del Gruppo bancario Credito Valtellinese è conforme, per logo e tipologia di carattere, a tutte le banche e società iscritte nel perimetro unitario di consolidamento e si identifica, a livello di immagine, con la forma quadrangolare che assume il ruolo di elemento caratterizzante.

Lo stesso processo di fusione per incorporazione del Credito Artigiano e del Credito Piemontese nel corso del 2012 è teso a salvaguardare le due realtà anche come marchi commerciali autonomi e riconoscibili come parte integrante del conglomerato.



## Corporate e sustainability governance

La struttura del governo societario (*corporate governance*) - basata su principi di trasparenza e correttezza dei comportamenti e di scambio di informazioni - rappresenta il punto di riferimento fondamentale per una corretta direzione aziendale, improntata alla sana e prudente gestione e all'efficacia complessiva dei sistemi di controllo in linea con le indicazioni fondamentali del legislatore. In particolare, un'equilibrata composizione degli organi di governo che "contemperì" etica, professionalità e localismo appare un prerequisito anche in termini di sostenibilità e di appartenenza al segmento delle banche popolari.

La Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari relativa all'esercizio 2012, approvata

dal Consiglio di Amministrazione del Credito Valtellinese il 19 marzo 2013<sup>13</sup>, richiama in particolare:

- » l'adozione del Codice di Autodisciplina vigente delle società quotate;
- » l'applicazione del modello di amministrazione e controllo tradizionale, con la presenza di Assemblea, Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale quali Organi Sociali;
- » le informazioni sugli assetti proprietari (innanzitutto la struttura del capitale sociale, evidenziando i limiti al possesso azionario propri delle banche popolari);
- » la struttura ed operatività del Consiglio di Amministrazione - in termini di nomina, composizione e ruolo, modalità e risultanze di apposito processo di autovalutazione, organi delegati

<sup>13</sup> [http://www.creval.it/investorRelations/cv\\_relazioniCorporate.html](http://www.creval.it/investorRelations/cv_relazioniCorporate.html)

- (Amministratore Delegato, Presidente, Comitato Esecutivo, Amministratori Indipendenti);
- » il trattamento delle informazioni societarie;
- » i Comitati interni al Consiglio (nomine, remunerazione e controllo interno);
- » il sistema di controllo interno;
- » la nomina dei sindaci e la composizione e il funzionamento del Collegio sindacale;
- » i rapporti con gli azionisti<sup>14</sup>;
- » le Assemblee (poteri, quorum, regolamenti).

### *Composizione quali-quantitativa in previsione del rinnovo del Consiglio di Amministrazione del Credito Valtellinese*

L'Organo di governo della banca Capogruppo nella riunione del 26 febbraio 2013 ha concluso l'analisi volta a individuare preliminarmente la struttura quali-quantitativa del Consiglio di Amministrazione ritenuta ottimale ai fini del corretto e più efficace svolgimento dei compiti propri dello stesso - in linea con le prescrizioni di Banca d'Italia in materia.

L'esame, pubblicato sul sito Internet del Gruppo<sup>15</sup> nella Sezione Informazioni per gli Azionisti - Assemblee - Assemblea dei Soci 2013 (chiamata al rinnovo delle cariche sociali per il triennio 2013-2015), individua il profilo teorico al quale dovrebbero rispondere, per effetto dell'attività di autovalutazione svolta dal Consiglio, i candidati alla carica di Amministratore.



<sup>14</sup> [http://www.creval.it/investorRelations/cv\\_assemblea2013.html](http://www.creval.it/investorRelations/cv_assemblea2013.html)

<sup>15</sup> Le informazioni rilevanti al riguardo sono disponibili in rete all'indirizzo <http://www.creval.it/investorRelations/index.html>

## Credito Valtellinese: struttura del capitale sociale, del Consiglio di Amministrazione e dei comitati consiliari

### Struttura del capitale sociale

Tipologia di azioni	N° azioni	% rispetto al capitale	Quotazione	Diritti e Obblighi
Azioni ordinarie	442.868.742	100%	MTA	Tutte le azioni ordinarie conferiscono i medesimi diritti, amministrativi e patrimoniali
Azioni con diritto di voto limitato	-	-	-	-
Azioni prive del diritto di voto	-	-	-	-

### Altri strumenti finanziari

	Quotato/non quotato	N° strumenti in circolazione	Categoria di azioni al servizio della conversione/ Anno di esercizio	N° azioni al servizio della conversione/ esercizio
Warrant azioni ordinarie 2014	MTA	41.638.160	Azioni ordinarie 2014	41.638.160

### Partecipazioni rilevanti nel capitale

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





# Consigli di Amministrazione e Direzioni Generali

Situazione al 31 dicembre 2012

## Credito Valtellinese

<b>Presidente:</b>	Giovanni De Censi*
<b>Vice Presidente Vicario:</b>	Angelomaria Palma
<b>Vice Presidente:</b>	Aldo Fumagalli Romario*
<b>Consiglieri:</b>	Mario Anolli Fabio Bresesti Isabella Bruno Tolomei Frigerio Gabriele Cogliati* Michele Colombo Paolo De Santis* Paolo Stefano Giudici Franco Moro* Valter Pasqua Alberto Ribolla* Paolo Scarallo
<b>Direttore Generale e Amministratore Delegato:</b>	Miro Fiordi*
<b>Condirettore Generale:</b>	Luciano Filippo Camagni
<b>Vice Direttore Generale:</b>	Umberto Colli
<b>Vice Direttore Generale:</b>	Enzo Rocca
<b>Vice Direttore Generale:</b>	Franco Sala
<b>Vice Direttore Generale:</b>	Mauro Selvetti

## Credito Siciliano

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

## Carifano

<b>Presidente:</b>	Francesco Giacobbi
<b>Vice Presidente:</b>	Paolo Andreani
<b>Consiglieri:</b>	Federico Foschi Fernando Grattirola Luca Papi Domenico Luca Scordino
<b>Amministratore Delegato:</b>	Maurizio Parisini
<b>Vice Direttore Generale:</b>	Alessandro Bergamaschi

\* Comitato Esecutivo

### Mediocreval

**Presidente:** Alberto Ribolla  
**Vice Presidente:** Corrado Fabi  
**Consiglieri:** Luciano Filippo Camagni  
Luca Domenico De Censi  
Renato Gnutti  
Carlo Longo  
Franco Moro  
Alberto Sciumè  
**Amministratore Delegato:** Lorenzo Tagni  
**Vice Direttore Generale:** Andrea Facincani

### Deltas

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

### Bankadati

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

### Stelline

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

### Creset

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

### Finanziaria San Giacomo

**Presidente:** Diego Muffatti  
**Vice Presidente:** Oriano Mostacchi  
**Consiglieri:** Achille Colombo  
Luca Domenico De Censi  
**Consigliere Delegato:** Giovanni Porcelli  
**Direttore Generale:** Renato Antonio Cannizzaro

### Aperta Fiduciaria

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

### Global Assicurazioni

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

### Global Broker

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



*Adatta la tecnica all'idea, non l'idea alla tecnica.*

Bill Bernbach



# *Relazioni di scambio economico: il Valore Aggiunto*

*Il Valore Aggiunto*

*La ripartizione del Valore Aggiunto*

## Il Valore Aggiunto



“Il valore dell’impresa è contemporaneamente formato da valore economico, da valore competitivo, differenziale rispetto ai concorrenti, e da valore sociale-ambientale, cioè dal contributo dell’impresa al benessere e allo sviluppo della collettività che raggiunge espletando correttamente la funzione di istituto economico-sociale che le è propria”<sup>16</sup>.

Il Valore Aggiunto generato nel 2012 ammonta a 477,1 milioni di euro, scontando in particolare rettifiche di valore sui crediti nella misura di 354,5 milioni di euro - riconducibili, oltre al “sensibile ulteriore inasprimento del ciclo economico e del

conseguente aumento dei crediti di dubbio esito, all’adozione di criteri estremamente prudenti per la valutazione della recuperabilità dei crediti anomali con l’obiettivo di un significativo rafforzamento dei livelli di copertura”<sup>17</sup>.

### Stato patrimoniale riclassificato (IN MIGLIAIA DI EURO)

	2011	2012
<b>Attività</b>		
Cassa e disponibilità liquide	181.775	<b>227.330</b>
Attività finanziarie	2.026.523	<b>3.900.754</b>
Crediti	23.948.704	<b>23.638.581</b>
Immobilizzazioni	1.354.313	<b>1.070.647</b>
Altre voci all’attivo	900.175	<b>1.058.751</b>
<b>Totale attivo</b>	<b>28.411.490</b>	<b>29.896.063</b>
<b>Passività</b>		
Debiti	25.252.530	<b>26.648.186</b>
Fondi a destinazione specifica	252.765	<b>257.981</b>
Altre voci del passivo	770.689	<b>1.002.821</b>
Patrimonio di pertinenza di terzi	271.040	<b>5.201</b>
Patrimonio netto	1.864.466	<b>1.981.874</b>
<b>Totale passivo</b>	<b>28.411.490</b>	<b>29.896.063</b>

<sup>16</sup> Corporate Social Responsibility e performance d’impresa. Un modello di analisi di creazione di valore per la gestione delle imprese, F. Perrini, 2003, pg. 53.

<sup>17</sup> Comunicato stampa “Risultati consolidati al 31 dicembre 2012”, 19 marzo 2013 (<http://www.creval.it/comunicatistampa/pdf/20130319.pdf>, pg. 4).

<b>Conto economico riclassificato</b> (IN MIGLIAIA DI EURO)	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>Margine d'interesse</b>	<b>525.393</b>	<b>478.096</b>
Commissioni e proventi netti dell'attività finanziaria	315.217	315.249
Altri proventi netti	17.483	17.028
<b>Proventi operativi</b>	<b>858.093</b>	<b>810.373</b>
Oneri e spese di gestione	-511.064	-493.447
Accantonamenti, rettifiche e riprese di valore	-318.426	-741.545
<b>Risultato lordo della gestione operativa</b>	<b>28.603</b>	<b>-424.619</b>
Imposte sul reddito, proventi netti da investimenti e utile di pertinenza di terzi	24.148	102.180
<b>Utile (Perdita) d'esercizio</b>	<b>52.751</b>	<b>-322.439</b>

I dati del periodo di confronto sono stati rettificati in conformità a quanto previsto dall'IFRS 5, in seguito alla cessione delle controllate Aperta SGR S.p.A. e Lussemburgo Gestioni S.A. e all'applicazione retrospettiva dello IAS 19.

<b>Indici significativi</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Impieghi lordi a clientela / Numero medio dipendenti (IN MIGLIAIA DI EURO)	5.356	<b>5.441</b>
Raccolta globale da clientela / Numero medio dipendenti (IN MIGLIAIA DI EURO)	7.737	<b>7.790</b>
Proventi operativi / Numero medio dipendenti (IN MIGLIAIA DI EURO)	197	<b>190</b>
Raccolta diretta da clientela / Numero medio dipendenti (IN MIGLIAIA DI EURO)	5.077	<b>5.170</b>
Impieghi a clientela / Totale attivo	78,6%	<b>73,6%</b>
Raccolta diretta da clientela / Totale attivo	77,7%	<b>73,9%</b>
Raccolta gestita / Raccolta indiretta	43,3%	<b>44,1%</b>
Sofferenze nette / Impieghi a clientela	2,6%	<b>2,8%</b>

<b>Indici di struttura</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Numero medio dipendenti	4.349	<b>4.275</b>
Numero dipendenti	4.482	<b>4.362</b>
Numero sportelli	543	<b>544</b>

<b>Indici patrimoniali</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Patrimonio netto / Impieghi lordi a clientela	8,0%	<b>8,5%</b>
Patrimonio netto / Raccolta diretta da clientela	8,4%	<b>9,0%</b>
Patrimonio di vigilanza / Attività di rischio ponderate	10,6%	<b>11,5%</b>

<b>Determinazione del valore economico generato</b> (IN MIGLIAIA DI EURO)	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Interessi attivi e proventi assimilati	925.697	<b>1.008.139</b>
Interessi passivi e oneri assimilati	-400.304	<b>-530.043</b>
Commissioni attive	315.904	<b>309.529</b>
Commissioni passive	-27.709	<b>-43.939</b>
Dividendi e proventi simili	1.647	<b>299</b>
Risultato netto dell'attività di negoziazione	5.902	<b>5.216</b>
Risultato netto dell'attività di copertura	-988	<b>-311</b>
Utili (Perdite) da cessione o riacquisto di:		
a) crediti	-	-
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	992	<b>23.586</b>
c) attività finanziarie detenuti sino alla scadenza	-	-
d) passività finanziarie	3.513	<b>3.553</b>
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di:		
a) crediti	-167.274	<b>-354.492</b>
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-4.054	<b>-34.334</b>
c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	-	-
d) altre operazioni finanziarie	-601	<b>-2.423</b>
Altri oneri/proventi di gestione	64.280	<b>66.111</b>
Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")	1.309	<b>-104</b>
Utili (perdite) da cessione di investimenti	912	<b>-71</b>
Utile delle attività non correnti in via di dismissione al netto delle imposte	4.784	<b>26.430</b>
<b>Totale valore economico generato</b>	<b>724.010</b>	<b>477.146</b>



## La ripartizione del Valore Aggiunto

<b>Prospetto di distribuzione del Valore Aggiunto</b> (IN MIGLIAIA DI EURO)	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>Totale valore economico generato</b>	<b>724.010</b>	<b>477.146</b>
Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità)	171.846	165.965
<b>Valore economico distribuito ai fornitori</b>	<b>171.846</b>	<b>165.965</b>
Spese per il personale	333.694	321.225
<b>Valore economico distribuito ai dipendenti</b>	<b>333.694</b>	<b>321.225</b>
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	12.509	4.313
<b>Valore economico distribuito a terzi</b>	<b>12.509</b>	<b>4.313</b>
Utile attribuito agli azionisti	13.510	-
<b>Valore economico distribuito agli azionisti</b>	<b>13.510</b>	<b>-</b>
Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	56.993	60.276
Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	157.077	93.148
<b>Valore economico distribuito amministrazione centrale e periferica</b>	<b>214.070</b>	<b>153.424</b>
Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	1.360	1.227
Utile assegnato al fondo di beneficenza	2.900	-
<b>Valore economico distribuito a collettività e ambiente</b>	<b>4.260</b>	<b>1.227</b>
<b>Totale valore economico distribuito</b>	<b>749.889</b>	<b>646.154</b>
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	6.225	6.838
Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali	22.955	22.576
Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali	11.316	11.390
Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/ rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri/proventi")	-15.956	-16.732
Rettifiche di valore dell'avviamento	102.190	302.570
Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	-188.950	-173.211
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della Capogruppo - Quota destinata a (prelevata da) riserve	36.341	-322.439
<b>Totale valore economico trattenuto</b>	<b>-25.879</b>	<b>-169.008</b>

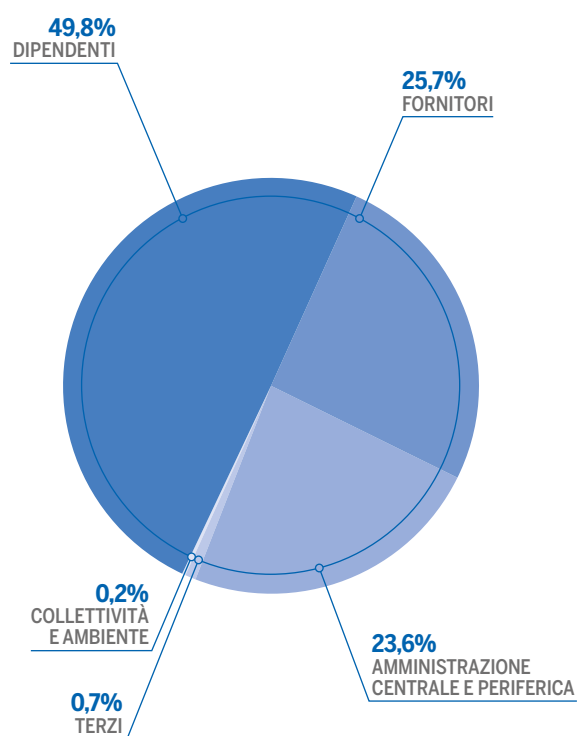
La destinazione del valore aggiunto identifica l'insieme delle risorse che il Gruppo redistribuisce ai propri stakeholder, consentendo di ottenere una valutazione "oggettiva" dell'impatto prodotto dalle attività svolte per categoria di portatore di interessi.

La ricchezza generata dal Gruppo è ripartita per quasi la metà ai dipendenti e per un quarto unitariamente a fornitori per i servizi resi e amministrazione centrale e periferica sotto forma di imposte e tasse; nello specifico la quota-parte

percentuale è evidenziata graficamente mentre in termini assoluti:

- » 321,2 milioni di euro sono stati "assegnati" ai collaboratori delle banche e società del Gruppo;
- » 166 milioni di euro sono risultati di pertinenza dei fornitori;
- » 153,4 milioni di euro rappresentano il beneficiario stato ed enti locali;
- » a terzi sono stati distribuiti 4,3 milioni di euro;
- » 1,2 milioni di euro sono di pertinenza della collettività e dell'ambiente.

	2011	2012
<b>Valore economico distribuito</b> (IN MIGLIAIA DI EURO)	<b>749.889</b>	<b>646.154</b>
<b>Ripartizione:</b>		
Fornitori	171.846	<b>165.965</b>
Dipendenti e collaboratori	333.694	<b>321.225</b>
Terzi	12.509	<b>4.313</b>
Azionisti	13.510	-
Amministrazione centrale e periferica	214.070	<b>153.424</b>
Collettività e ambiente	4.260	<b>1.227</b>
Sistema impresa	-	-





3

*È nel rapporto con gli altri che si prende coscienza di sé.*

*Michel Houellebecq, Piattaforma nel centro del mondo, 2001*



# Relazioni di scambio sociale

*Soci*

*Clienti*

*Risorse Umane*

*Media*

*Fornitori*

*Stato, autonomie locali e istituzioni*

*Collettività: Fondazione Gruppo Credito Valtellinese e sponsorizzazioni*

## Gli Stakeholder

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

Gli stakeholder di riferimento sono individuati - in un'ottica di bilanciamento degli interessi - sulla base della determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto (Capitolo 2) e della loro rilevanza

intrinseca in termini di interazione con il Gruppo, di capacità di influenza nei suoi confronti e di potenzialità di esserne a loro volta influenzati.



## Soci

All'interno della comunità degli stakeholder il Socio - non a caso non chiamato azionista - occupa un ruolo centrale, alla luce della natura di Gruppo a matrice popolare che persegue legami di fiducia di lungo periodo basati sui principi di trasparenza e personalizzazione della relazione. La qualità di Socio coincide con una condivisione dei Valori in essere - esplicitati nella Carta in vigore - e con la tendenza a detenere le quote di capitale del Credito Valtellinese con finalità non speculativa ma di "cointeressenza di destini" sulla base della condivisione del progetto d'impresa.

Quattro sono le modalità preferenziali di relazione riservate ai detentori delle quote di capitale:

- 1. servizi e prodotti a condizioni di favore:** in particolare Conti della Linea Armonia e Conti Specialsocio, ma anche preferenza nell'ammissione a linee di credito: l'art. 1 dello Statuto della banca Capogruppo recita testualmente come "Il Socio che [...] è stato ammesso nella Società ed iscritto sui libri sociali può ottenere il credito - nei limiti e con le modalità fissate dal Consiglio di Amministrazione - a preferenza del non Socio, a parità delle garanzie offerte";
- 2. diritto alla distribuzione degli utili:** a norma dell'art. 55 dello Statuto sociale "gli utili netti, dedotta la quota per la riserva legale e la quota eventualmente non disponibile in ossequio a norme di legge, saranno destinati secondo



le decisioni dell'Assemblea all'assegnazione del dividendo ai Soci in ragione delle azioni possedute";

- 3. partecipazione alla vita sociale attraverso apposite iniziative di comunicazione, benché non esclusive:** Rapporto Sociale, sito Internet, rivista Pleiadi, Newsletter mensile CrevalNews;
- 4. adesione alla comunità SocioInCreval,** nuova iniziativa cui è riservato apposito approfondimento a pg. 51.





## Soci nel Gruppo

A fine anno i Soci delle quattro banche del Gruppo superano le 120.000 unità - giova osservare come il numero dei detentori delle quote di capitale del Credito Siciliano si sia fundamentalmente ridotto a seguito dell'Offerta pubblica di acquisto e scam-

bio volontaria ("Opasc") su azioni ordinarie della banca isolana.

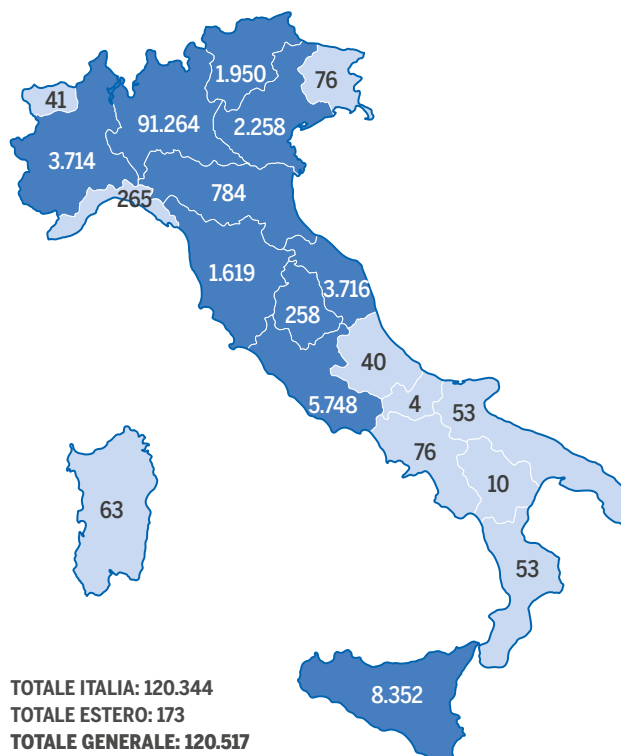
119.795 sono i Soci del Credito Valtellinese, che in qualità di banca popolare concentra la larghissima quota-parte del totale.

Soci Gruppo - Banca	Numero Soci 2012
Credito Valtellinese	119.795
Credito Siciliano	698
Carifano	1
Mediocreval	23
<b>Totale</b>	<b>120.517</b>

### Soci sul territorio

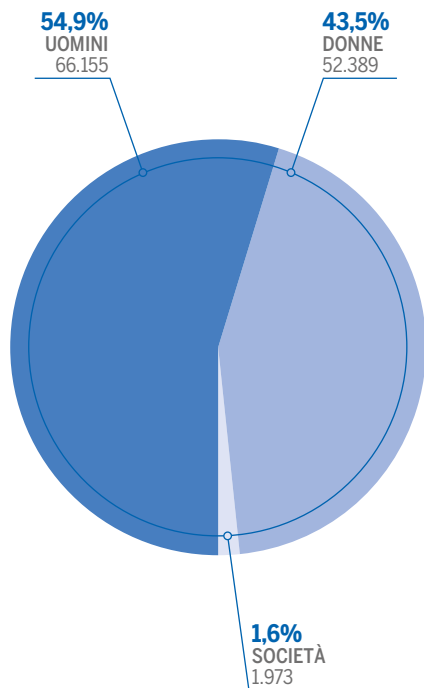
Oltre il 75% dei Soci proviene dalla Lombardia, il 6,9% dalla Sicilia, il 4,8% dal Lazio e il 3,1% dalle Marche.

	2012	%
Italia - Nord	100.352	83,3
Italia - Centro	11.341	9,4
Italia - Sud	8.651	7,2
Estero	173	0,1
<b>Totale</b>	<b>120.517</b>	<b>100</b>

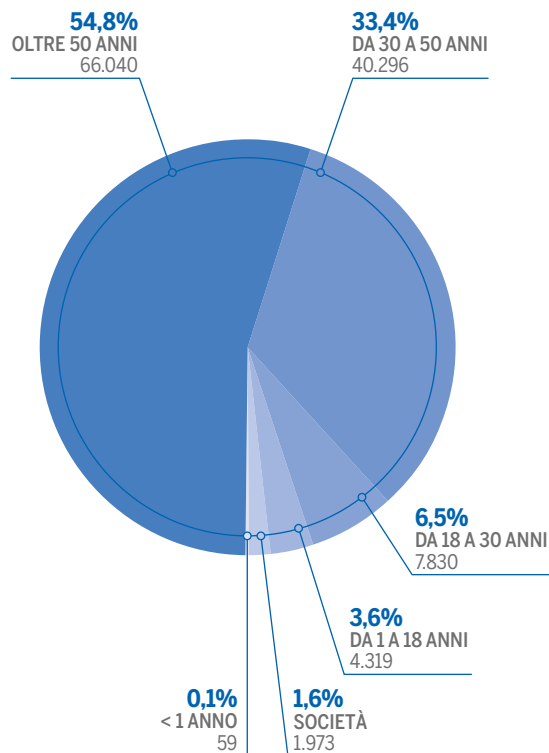


## Soci per genere, per età e per anzianità

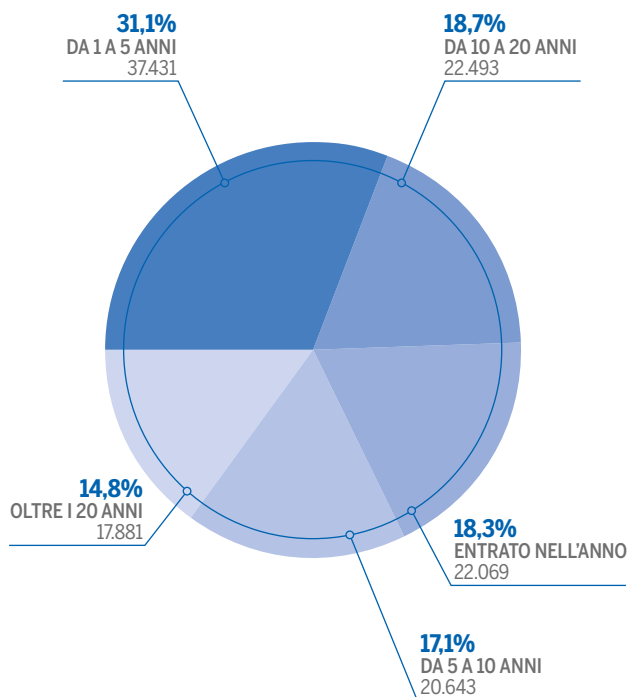
### Soci per genere



### Soci per età



### Soci per anzianità



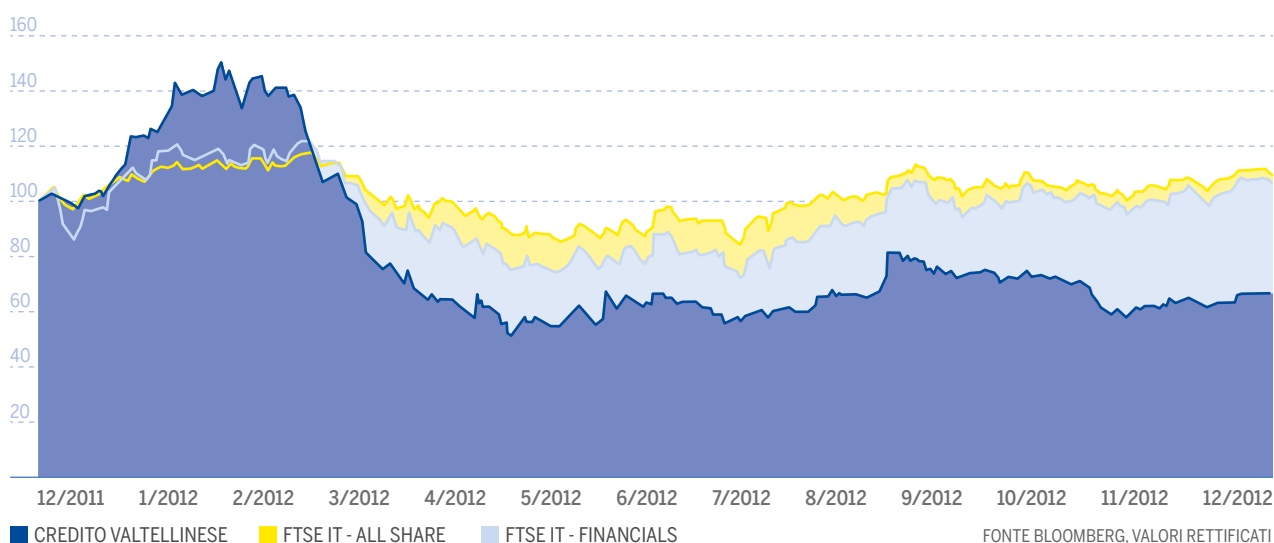
## Il possesso azionario

Nell'esercizio 2012 l'azione Credito Valtellinese ha riflesso la precaria situazione congiunturale e finanziaria, ereditata dall'anno precedente, che ha pesato sul comparto a livello italiano e europeo - in particolare la prosecuzione della crisi del debito italiano sino all'estate scorsa ha penalizzato i corsi. L'attuazione da parte della BCE e della UE di misure volte a separare il rischio sovrano dal rischio creditizio ha permesso al titolo, in analogia con l'intero comparto bancario italiano, di chiudere l'anno contenendo le perdite rispetto ai minimi raggiunti durante i primi sette mesi. La quotazione media del titolo è risultata in corso d'anno pari a 1,405 euro, con un minimo di 0,908

euro registrato il 18 maggio e un massimo di 2,574 euro il 22 febbraio.

La media dei volumi scambiati giornalmente sul mercato è risultata superiore ai 969 mila pezzi confermando l'elevato interesse degli investitori nel titolo e il fatto che l'azione Credito Valtellinese, anche nei momenti più difficili per il nostro Paese attraversati nel 2012, ha evidenziato un elevato grado di liquidabilità e trasparenza dei prezzi. La capitalizzazione del Credito Valtellinese nell'anno si è mediamente attestata a 475 milioni di euro - in chiusura d'esercizio si posizionava nell'intorno di 500 milioni di euro.

**Andamento del titolo Credito Valtellinese confrontato con gli Indici FTSE IT - ALL SHARE e FTSE IT - FINANCIALS**  
(base 30 dicembre 2011 = 100)



## SocioInCreval: un mondo di vantaggi per i Soci



Per valorizzare il senso di appartenenza dei propri Soci il Credito Valtellinese ha realizzato un programma, denominato SocioInCreval, studiato ad offrire loro una serie di agevolazioni sui prodotti e servizi offerti dalla banca e una serie di sconti concordati con esercenti clienti o partner commerciali.

Questo comporta la creazione di un vero e proprio network che mette in contatto i Soci e i clienti del Credito Valtellinese, creando delle sinergie in termini di opportunità commerciali e di sviluppo di relazioni.

In aprile il Socio ha ricevuto direttamente a casa un kit contenente un catalogo che illustra le scontistiche dedicate e una tessera associativa personalizzata necessaria, previa presentazione, per usufruire in modo semplice e veloce delle agevolazioni commerciali.



I partner sono stati selezionati seguendo due criteri alternativi: l'eccellenza dei servizi e prodotti offerti e la riconoscibilità del brand a livello nazionale o locale.

I settori merceologici proposti nel catalogo sono stati raggruppati in 5 aree: shopping, vacanze, cultura, salute e benessere.

Per quanto concerne i prodotti bancari, il Creval ha voluto offrire ai propri Soci, in base al numero di azioni possedute, la gratuità del canone mensile della nuova linea ContoArmonia 2.0, una gamma di conti "all inclusive" in grado di soddisfare ogni esigenza e SocioInCreval Premium, il nuovo conto corrente a pacchetto che offre condizioni vantaggiose su conto corrente, Conti di Deposito e Gestioni Patrimoniali, Mutui Ipotecari e Finanziamenti.

Per raccogliere informazioni e fornire suggerimenti i Soci dispongono di un sito **Internet** ([www.socioincreval.it](http://www.socioincreval.it)) dove trovano riepilogati gli sconti e le modalità per accedervi, un **Numero Verde** (800.184.919), una **casella email** ([socioincreval@creval.it](mailto:socioincreval@creval.it)), la pagina **Facebook** che rappresenta il luogo privilegiato per condividere e sfruttare al meglio tutte le occasioni che via via i clienti esercenti del Gruppo metteranno a disposizione. È inoltre possibile disporre di informazioni presso i totem "CrevalPoint" presenti nelle filiali e sarà disponibile una "App" che con il servizio di geolocalizzazione consentirà di localizzare con facilità gli esercenti.

## Rating<sup>18</sup>

### Fitch Ratings

Issuer Default (long term)	<b>BB+</b>
Short Term	<b>B</b>
Viability Rating	<b>BB+</b>
Support	<b>3</b>
Outlook	<b>Negativo</b>

### Moody's

Long Term Rating	<b>Baa3</b>
Short Term Rating	<b>P-3</b>
Bank Financial Strength	<b>D+</b>
Outlook	<b>Negativo</b>

### DBRS

Senior Unsecured Debt & Deposits	<b>BBB (low)</b>
Short Term Debt & Deposits	<b>R-2 (low)</b>
Intrinsic Assessment	<b>BBB (low)</b>
Support Assessment	<b>SA-3</b>
Outlook	<b>Negativo</b>

<sup>18</sup> [http://www.creval.it/investorRelations/cv\\_rating.html](http://www.creval.it/investorRelations/cv_rating.html)

## Clienti



In un anno complessivamente difficile in termini macroeconomici, con forti pressioni sui margini reddituali ordinari e uno scenario competitivo molto aspro, a fine anno il Gruppo ha incrementato di 15.700 unità il numero di conti di clienti privati - che ora supera il totale di 425.000 rapporti. In termini di rete di filiali è stato sviluppato il “Progetto Crescita” con la finalità di proporre modelli organizzativi utili a ridurre i costi delle agenzie che evidenziano margini di contribuzione negativi e di mettere in campo attività ed ini-

ziative commerciali necessarie a farne crescere il Prodotto Bancario Lordo - inteso come somma di crediti e debiti verso la clientela. Il progetto si è concluso con la trasformazione delle filiali che soddisfano determinate caratteristiche (presenza di altri sportelli nelle vicinanze, aperte da più di 3 anni e mercato potenziale non elevato) in sportelli leggeri con Responsabile ad interim e orari di apertura flessibili, ottimizzando in questo modo i costi e mantenendo tutte le potenzialità commerciali.

## Raccolta, impieghi e patrimonio

In una situazione congiunturale caratterizzata da persistente debolezza (particolarmente rilevante in Italia) e riduzione dei tassi di interesse a breve, l'ammontare complessivo del Prodotto Bancario Lordo si è attestato a 44,1 miliardi di euro - la composizione è declinata di seguito, unitamente alla situazione patrimoniale.

### *Raccolta*

La raccolta globale ammonta a 33,3 miliardi di euro (-1% su base annuale) - raccolta diretta per 22,1 miliardi (+0,1%) e indiretta per 11,2 miliardi (-3,2%); quest'ultimo aggregato risente dell'andamento negativo dei mercati finanziari.





## Impieghi

I crediti verso la clientela si attestano a 22 miliardi di euro (-1,4%).

Il rapporto sofferenze/impieghi risulta pari al 2,8% (+0,2%), mentre il livello di copertura relativo si posiziona al 59,7% rispetto al 56,5% dell'esercizio precedente.

## Patrimonio e coefficienti patrimoniali

Il patrimonio netto di pertinenza del Gruppo si determina in 1.982 milioni di euro rispetto a 1.864 milioni di euro al 31 dicembre 2011.

Il Patrimonio di Vigilanza assomma a 2.284 milioni di euro a fronte di attività di rischio ponderate pari a 19.885 milioni di euro.

Per quanto concerne i coefficienti di solvibilità - determinati sulla base del metodo standard di "Basilea II" - il *core capital ratio* si attesta a 8,1% (7,3% a fine 2011), mentre il *total capital ratio* è pari a 11,5% in raffronto a 10,6% a fine dicembre 2011.

### Raccolta e impieghi del Gruppo per regione - ripartizione

	Raccolta diretta	Impieghi
Emilia Romagna	0,72%	1,08%
Lazio	10,25%	7,52%
Lombardia	55,74%	58,01%
Marche	7,08%	7,26%
Piemonte	3,92%	3,93%
Sicilia	16,67%	14,94%
Toscana	1,76%	2,32%
Trentino Alto Adige	1,26%	1,52%
Umbria	0,40%	0,68%
Valle D'Aosta	0,04%	0,01%
Veneto	2,16%	2,73%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<b>Raccolta e impieghi del Gruppo per provincia - ripartizione</b>	<b>Raccolta diretta</b>	<b>Impieghi</b>
Agrigento	0,19%	0,25%
Alessandria	0,99%	0,67%
Ancona	1,10%	2,00%
Aosta	0,04%	0,01%
Asti	0,05%	0,08%
Bergamo	1,70%	3,63%
Bolzano	0,10%	0,02%
Brescia	1,92%	2,49%
Caltanissetta	0,73%	0,43%
Catania	8,02%	6,73%
Como	4,46%	5,90%
Cremona	0,22%	0,42%
Enna	0,15%	0,21%
Firenze	1,20%	1,17%
Forlì - Cesena	0,03%	0,14%
Frosinone	1,09%	0,32%
Latina	0,03%	0,01%
Lecco	3,68%	5,56%
Lodi	0,17%	0,37%
Lucca	0,10%	0,30%
Macerata	0,06%	0,22%
Messina	1,53%	1,57%
Milano	19,39%	18,01%
Monza e Brianza	6,25%	5,88%
Novara	0,08%	0,30%
Padova	0,47%	0,28%
Palermo	3,37%	3,09%
Parma*	0,00%	0,00%
Pavia	2,33%	1,68%
Perugia	0,38%	0,62%
Pesaro - Urbino	5,92%	5,03%
Piacenza	0,25%	0,16%
Pisa	0,11%	0,24%
Pistoia	0,11%	0,13%
Prato	0,24%	0,48%
Ragusa	0,72%	1,24%
Rimini	0,43%	0,78%
Roma	8,02%	6,13%
Siracusa	1,19%	0,62%
Sondrio	11,00%	9,75%
Terni	0,02%	0,06%
Torino	2,71%	2,62%
Trapani	0,76%	0,80%
Trento	1,16%	1,51%
Varese	4,61%	4,32%
Verbano - Cusio - Ossola	0,09%	0,26%
Verona	0,56%	0,77%
Vicenza	1,13%	1,68%
Viterbo	1,10%	1,06%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* Filiale aperta il 28 dicembre 2012.

## Piattaforma commerciale

Al fine di fornire alle filiali soluzioni di vendita sempre più evolute ed efficienti sono stati prodotti interventi sotto forma ad esempio di firma grafometrica, accentrato contratti, data certa digitale, evoluzione dei sistemi mobile e totem per la trasparenza in filiale. La necessaria attenzione alle esigenze della rete commerciale ha posto in evidenza la necessità di un'evoluzione degli strumenti di vendita focalizzandoli maggiormente sulla trattativa commerciale e offrendo un nuovo approccio - con strumenti completi, semplici e intuitivi - che consenta coerenza tra la relazione con il cliente e la pratica/procedura operativa.

Il progetto per la realizzazione della Piattaforma commerciale si è sviluppato all'interno di un più ampio programma, che, in tre anni, ha visto l'implementazione per tutte le filiali del Gruppo della nuova infrastruttura per le applicazioni di sportello, chiamata ABC (Active Bank Creval), sviluppata grazie alla partnership con Microsoft; tre ne sono i pilastri:

- 1. il catalogo prodotti interattivo** - in grado di fornire al dipendente di filiale elementi proattivi nell'"analisi" commerciale del cliente; si tratta di una vetrina commerciale che "accoglie" l'operatore e declina i prodotti suggeriti per la vendita a seconda delle esigenze e della tipologia di cliente;
- 2. la proposta commerciale** - asse portante del progetto - in grado di intercettare i bisogni

della clientela e proporre quindi un'offerta coerente e customizzata sul singolo cliente. La procedura, durante il colloquio di vendita con il cliente, effettua analisi approfondite sulle sue caratteristiche e sul suo patrimonio evidenziandone non solo i prodotti in scadenza ma anche le abitudini e la propensione a usare servizi esterni alla banca (ad esempio carte di pagamento, credito al consumo, banking on line), fornendo un quadro completo all'operatore che può così proporre in tempo reale i prodotti più adatti alla specifica situazione;

- 3. il processo di vendita** - la fase porta con sé l'integrazione di tutti i passi operativi e di controllo necessari e l'emissione della relativa contrattualistica, anche in formato modulare, che si stima consentirà la diminuzione di circa il 20% del consumo della carta attualmente prodotta e archiviata in filiale.

Il progetto, attualmente in fase di sviluppo, è partito nel giugno 2012 e rispettando le scadenze prefissate ha visto il suo primo importante rilascio nel mese di novembre con il Catalogo Prodotti; è previsto che termini con la consegna degli strumenti di vendita entro il primo semestre dell'anno in corso.

## Portafogliazione della clientela - la cura della relazione col cliente

In corso d'anno è stata definita una metodologia volta a rafforzare la relazione tra il cliente - nell'ottica della soddisfazione di quest'ultimo e delle sue molteplici e varie esigenze - e le banche del Gruppo. Il progetto, denominato "Portafogliazione della clientela e modelli di servizio commerciale", poggia sulla volontà di consolidare il rapporto personale tra il cliente e il Gruppo ponendo le basi per la definizione di modelli di servizio specifici e personalizzati.

Tre al riguardo le linee-guida:

1. definizione del target di ogni singolo cliente;
2. identificazione di un gestore dedicato per ogni

singolo cliente;

3. soddisfazione dei bisogni dei clienti con il conseguente aumento della *customer satisfaction* e con miglioramento dell'indice di *cross selling*. A supporto della rete commerciale è stato implementato uno specifico strumento gestionale delle iniziative commerciali, denominato GIC - acronimo di Gestione Iniziative Commerciali -, con l'obiettivo di raccogliere i possibili bisogni espressi dalla clientela attraverso azioni e comportamenti espliciti effettuati mediante i diversi canali con cui i clienti interagiscono con il mondo Banca.

## Prodotti: le novità



### Prodotti di trasferimento

Al fine di valorizzare ulteriormente il ruolo del Socio e rendere ancora più competitiva l'offerta commerciale è stata arricchita la convenzione Specialsocio con una serie di agevolazioni sui prodotti d'investimento (Creval Time Deposit e Creval Crescendo) e di finanziamento (Mutuo Flessibile e Fido Famiglia).

Nell'ambito dei prodotti d'investimento, al fine di soddisfare le mutate esigenze della clientela sono stati realizzati due nuovi strumenti di raccolta diretta:

- » **Creval Deposito Protetto**, che consente di investire una somma di denaro (importo minimo 5.000 €) per un periodo di tempo determinato a un tasso fisso o variabile a scelta del cliente;
- » **Creval Crescendo**, che permette di versare mensilmente una somma di denaro predeterminata remunerata a un tasso fisso per un periodo di 60 mesi, prelevandola automaticamente dal proprio conto corrente ordinario di appoggio; gli interessi maturati sono liquidati annualmente e capitalizzati sullo stesso conto di deposito.

## Prodotti di finanziamento

Coerentemente con la particolare attenzione che il Gruppo dedica all'ambito sociale e in linea con la propria cultura d'impresa, il nuovo finanziamento rateale Finanziamento 5x1000 è destinato alle associazioni che operano nel settore No Profit: la banca anticipa loro fino all'80% dei contributi che spettano dalla destinazione del 5x1000 effettuata dai cittadini in sede di dichiarazione dei redditi.

Sono stati altresì rilasciati i nuovi prodotti Fido Famiglia e Multifido Emergenza Neve - due finanziamenti rateali a condizioni particolarmente agevolate destinati alla clientela danneggiata dalle eccezionali nevicate che hanno interessato le regioni Emilia Romagna, Marche e Lazio.

Pur nel difficile contesto congiunturale resta costante l'impegno del Gruppo a favore dell'economia reale delle aree di insediamento attraverso l'adesione a diverse iniziative promosse anche a livello di sistema<sup>19</sup>. Tra i vari interventi segnaliamo l'adesione all'iniziativa Finlombarda-BEI Credito Adesso sotto forma di intervento agevolato volto a finanziare il capitale circolante connesso all'espansione commerciale delle PMI lombarde - si concretizza nella concessione di un co-finanziamento, composto da una quota erogata da Finlombarda e da una quota erogata dalla banca e

in un contributo in conto interessi.

Il Gruppo ha aderito alla convenzione ABI-Cassa Depositi e Prestiti (CDP) Credito Agevolato che definisce il ruolo del Fondo Kyoto - piano innovativo realizzato allo scopo di promuovere investimenti volti a ridurre le emissioni inquinanti in attuazione dei dettami del Protocollo omonimo -, finalizzato alla concessione di finanziamenti erogabili direttamente da CDP per il tramite delle banche aderenti. La relativa finalizzazione comprende le seguenti casistiche:

- » sostituzione di motori elettrici industriali con motori ad alta efficienza;
- » interventi sui cicli produttivi delle imprese che producono acido adipico COOH (CH<sub>2</sub>)<sub>4</sub>COOH;
- » installazione di impianti di micro cogenerazione diffusa ad alto rendimento elettrico e termico;
- » installazione di impianti di piccola taglia per l'utilizzazione delle fonti rinnovabili per la generazione di elettricità e calore;
- » installazione di impianti per l'incremento dell'efficienza negli usi finali dell'energia nei settori civile e terziario.

I soggetti richiedenti l'erogazione del finanziamento sono risultati in corso d'anno quattordici.

## Prodotti di investimento

Nel 2012 è stato introdotto un nuovo modello di servizio di consulenza in materia di investimenti. Nel processo di innovazione volto ad assicurare l'erogazione del servizio in ottica di portafoglio e sulla base di un modello di adeguatezza multivariata, il Gruppo si è dotato di una nuova piattaforma - denominata Personal Financial Planning - idonea a supportare la rete nella relazione con il cliente in piena sintonia con il modello di servizio definito e con la Direttiva MiFID.

È proseguita l'attività di revisione dell'offerta di prodotti di risparmio gestito in forma collettiva

ricompresa all'interno della linea Creval Multi-manager - Fondi&Sicav per garantire un costante adeguamento alle esigenze della clientela. Tale sforzo ha portato all'introduzione di nuove linee di offerta dalle Case promotrici (Anima SGR, Aletti Gestielle SGR, Eurizon Capital SGR, JP Morgan A.M.) e ad una revisione dell'offerta delle Sicav Julius Bär, che si è sostanziata nell'attivazione del collocamento di una nuova classe di azioni e nell'introduzione di nuovi comparti.

Nel corso dell'anno è stato perfezionato un accordo sotto forma di alleanza strategica tra il Grup-

<sup>19</sup> Vd. pg. 27.

po e Asset Management Holding. In questo ambito con decorrenza 31 dicembre 2012 i rapporti di gestione patrimoniale delle banche del Gruppo sono stati ceduti ad Aperta, già gestore delegato degli stessi, che è entrata a far parte del Gruppo

Asset Management Holding. Dal 1° gennaio 2013 pertanto tutte le banche *retail* del Gruppo Creval distribuiscono le gestioni patrimoniali di Aperta SGR (Gruppo AMH), con conseguente revisione dell'offerta nel settore.

## Prodotti di bancassicurazione

Nel corso del 2012 la normativa che a diverso titolo regola l'attività delle banche e degli intermediari assicurativi ha subito importanti modifiche che hanno determinato notevoli impatti sotto il profilo procedurale e operativo nelle attività di collocamento delle polizze. È stato conseguentemente necessario provvedere alla revisione di molti contratti presenti nel catalogo prodotti assicurativi, vita e danni.

Vari interventi normativi hanno riguardato la re-

golamentazione del collocamento delle polizze R.C. auto, settore nel quale il Gruppo ha rafforzato la propria presenza grazie alla partnership con Genertel; la possibilità di sottoscriverla direttamente presso le filiali ha contribuito a rendere completa la gamma di coperture assicurative destinate alla protezione dei beni e della famiglia per la clientela, realizzata in collaborazione con Global Assicurazioni.

## Prodotti di monetica e sistemi di trasferimento

Le principali novità del 2012 hanno riguardato l'attivazione del Servizio Voucher INPS ed il lancio delle carte di credito CartaSi Platinum e CartaSi Black.

Il **Servizio Voucher INPS** prevede l'emissione e il pagamento dei Voucher INPS o Buoni Lavoro sul territorio nazionale.

Si tratta di un sistema di pagamento che i datori di lavoro possono utilizzare per remunerare prestazioni di lavoro occasionale di tipo accessorio, cioè svolte al di fuori di un normale contratto di lavoro e in modo discontinuo e saltuario. Il voucher garantisce, oltre al pagamento delle retribuzioni, la copertura previdenziale presso l'INPS e quella assicurativa presso l'INAIL.

I datori di lavoro ed i lavoratori possono rivolgersi presso qualsiasi filiale delle banche del Gruppo per acquistare o riscuotere tali voucher.

Nel corso dell'anno è stato anche ampliato il listino prodotti di carte di credito CartaSi - in par-

ticolare oltre alle linee Classic e Gold l'offerta si è ampliata a comprendere due carte di credito dedicate alla clientela con esigenza di spesa più elevata che prevedono funzionalità esclusive in termini di spendibilità e di servizi accessori:

1. **CartaSi Platinum**, rivolta alla clientela Affluent;
2. **CartaSi Black**, realizzata in collaborazione con CartaSi su circuito MasterCard, che si posiziona ad un livello superiore rispetto alla carta Platinum essendo destinata al segmento di clienti Private - con un profilo di spesa più elevato e caratteristiche ancora più esclusive.

Nell'ambito della diffusione dei sistemi innovativi di gestione e pagamento è stato sviluppato il concorso a premi "Creval & Vinci" per promuovere l'adozione della carta Bancomat internazionale V PAY VISA e del servizio banc@perta - sono state rilasciate nuove funzioni che consentono ai clienti di segnalare l'esigenza di disporre di un bancomat o di una carta di credito CartaSi Classic piuttosto che di comprare un biglietto aereo.



## Prodotti Estero

Nel 2012 è stato rinnovato il plafond per il prodotto Garanzia per l'Internazionalizzazione in collaborazione con SACE, con cui nell'anno precedente il Gruppo aveva sottoscritto una convenzione per l'erogazione di finanziamenti da destinarsi al sostegno delle attività di internazionalizzazione delle PMI - il primo plafond di 20 milioni di euro è stato interamente sottoscritto e si è provveduto al rinnovo per un ulteriore biennio fino al prossimo 30 giugno 2014 sulla base di un nuovo plafond provvisorio di 7 milioni di euro, consolidato a fine

febbraio con ulteriori 13 milioni.

È stato rilasciato il prodotto Finanziamento Fiere che prevede la possibilità per le aziende PMI di scegliere due modalità di prestito agevolato per il supporto e la partecipazione a eventi fieristici di carattere internazionale: "Multifido fiere" riservato alle imprese socie del Gruppo per operazioni da 1.000 a 25.000 euro e "Finanziamento per l'internazionalizzazione" per operazioni da 50.000 a 2.000.000 di euro con spread fisso agevolato.

## Banca virtuale



### Le novità del servizio

È stato attivato in banc@perta il nuovo servizio "Biglietteria Aerea" che permette in modo semplice, sicuro e veloce l'acquisto di biglietti aerei di tipo elettronico alle migliori tariffe ufficiali IATA

addebitando direttamente il proprio conto corrente senza l'utilizzo della carta di credito e senza commissioni bancarie.

### ContoInCreval, la nuova linea di prodotti online del Gruppo Creval

È l'innovativa linea di prodotti, gestibile esclusivamente in rete, proposta per soddisfare le esigenze della clientela che risiede in territori non presidiati dalle filiali di Credito Valtellinese, Carifano e Credito Siciliano. Appositamente studiati per il web, si contraddistinguono per estrema semplicità, flessi-

bilità e convenienza e per la presenza di un team di consulenti personali dedicati che rappresentano il riferimento del cliente in tutte le fasi della relazione.

La proposta è composta da un conto di deposito vincolato ad alto rendimento e da un conto

corrente libero, disponibile sia per clientela nuova che per clientela già in essere, che conferisce nuova raccolta:

- » il conto di deposito offre la possibilità di depositare da 5.000 a 200.000 euro per ciascun conto (fino ad un massimo di 5) scegliendo tra 4 diverse scadenze - 6, 12, 18 o 24 mesi - e di effettuare versamenti aggiuntivi anche nel corso

della durata del vincolo;

- » il conto corrente consente di effettuare le principali operazioni bancarie, non prevede alcun canone o spesa per registrazione delle operazioni ed offre la gratuità del canone di emissione e rinnovo delle carte di pagamento bancomat VPay e Cart@perta Gold.

## Reclami

Il numero dei reclami pervenuti nell'esercizio - pari a 473 a livello di Gruppo - evidenzia un grado di contenzioso con la clientela inferiore a un ricorso medio per filiale.

Con riferimento alla numerosità relativa ai servizi di investimento si conferma l'incidenza assai ridotta del fenomeno, che si ripositiona ai livelli ri-

scontrabili precedentemente alle turbolenze che hanno connotato i mercati finanziari negli scorsi anni; i reclami relativi alla prestazione dei servizi e prodotti bancari si sono mantenuti su livelli fisiologici.

Complessivamente quattro segnalazioni riguardano il tema *privacy*.

Società del Gruppo Credito Valtellinese	Area Banca	Area Finanza	Totale
Credito Valtellinese	201	21	<b>222</b>
Credito Artigiano <sup>20</sup>	136	13	<b>149</b>
Credito Siciliano	72	2	<b>74</b>
Carifano	26	2	<b>28</b>
<b>Totale</b>	<b>435</b>	<b>38</b>	<b>473</b>

<sup>20</sup> La banca da settembre 2012 è stata incorporata nel Credito Valtellinese.

## Risorse umane



Le politiche del personale nel 2012 si sono focalizzate sull'importanza strategica dello sviluppo delle professionalità già presenti all'interno del Gruppo e delle nuove conoscenze e relativi ruoli professionali introdotti da recenti innovazioni legislative e di struttura organizzativa, con l'obiettivo di creare valore sostenibile e capacità di comprendere e interpretare il cambiamento (l'orientamento al riguardo è richiamato tra gli otto Valori di riferimento del Gruppo presenti nella Carta che è posta in Premessa di questo Documento) quale piena consapevolezza del nuovo scenario economico e sociale in cui l'attività lavorativa trova il suo espletamento.

In corso d'anno l'attività si è concentrata in particolare in tre ambiti:

1. lo sviluppo delle competenze della rete commerciale;
2. l'attuazione del Piano Strategico 2011-2014 con particolare riferimento alle ristrutturazioni societarie;
3. l'implementazione degli strumenti gestionali e formativi funzionali ai fabbisogni di gruppo e individuali.

I nuovi ruoli introdotti nella rete commerciale (Consulenti Family, Affluent, Imprese e Private) hanno richiesto un massiccio intervento formativo e di specializzazione finalizzata, anche per le aumentate attività di controllo e riqualificazione dei processi di alcune aree di business.

Un accurato impegno di ridefinizione, innovazione e personalizzazione dei progetti formativi su tutte le aree proprie dell'attività bancaria e assicurativa ha consentito di raggiungere livelli di competenza adeguati alle necessità del mercato; specifici test di verifica degli obiettivi raggiunti sia nel campo della formazione obbligatoria che di quella commerciale a loro volta hanno rappresentato parte integrante dell'intero processo, che si è avvalso anche dell'abbinamento ai bandi promossi dai Fondi Interprofessionali, Fondo Banche e Assicurazioni e Fondir, consentendone per la quasi totalità la finanziabilità da parte dei predetti Enti.

L'attenzione e professionalità con cui tutti i comparti competenti del Gruppo hanno saputo completare le operazioni di ristrutturazione previste dal Piano Strategico, tra le quali la fusione per incorporazione del Credito Artigiano nella Capogruppo Credito Valtellinese, hanno consentito risparmi, sinergie e ottimizzazioni delle strutture senza determinare alcuna ricaduta sui livelli occupazionali e consentendo ai dipendenti il mantenimento e rafforzamento delle professionalità acquisite anche attraverso nuovi percorsi di sviluppo formativo.

Il 3 agosto il Gruppo ha raggiunto e sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali dei Lavoratori un accordo strategico a base innovativa che ha

consentito una riduzione strutturale dei costi del personale attraverso l'applicazione di una serie di strumenti normativi-contrattuali "a finalità sociali" - tra i quali il piano di esodi incentivati per i dipendenti già in possesso di requisiti pensionistici, il piano di esodi obbligatori, l'attivazione del Fondo di Solidarietà per i dipendenti con diritto alla pensione entro il 31/12/2017, il periodo progettuale che consente al dipendente una aspetta-

tiva non retribuita di 24 mesi per piani individuali di carattere formativo o personale.

Lottica perseguita ha inteso considerare sempre i 4.362 collaboratori innanzitutto come persone all'interno di una organizzazione aziendale articolata il cui primo obiettivo da perseguire, in linea con la cultura d'impresa caratteristica, insiste sulla valorizzazione dei talenti.

	2010	2011	2012
Organico	4.514	4.462	<b>4.362</b>

## Assunzioni

Il consolidamento degli organici, teso anche alla razionalizzazione della struttura societaria del Gruppo presentata nel primo capitolo, è rilevabile nei flussi dei nuovi assunti per quanto riguarda il 2012. Si tratta di un processo regolato dall'individuazione dei fabbisogni annuali formulati in sede di definizione del budget per singola società e complessivo a livello di conglomerato e che tiene in considerazione anche la residenza nei territori di riferimento di Credito Valtellinese, Carifano e Credito Siciliano.

Il processo di selezione si svolge prevalentemente attraverso colloqui individuali approfonditi focalizzati sulla valutazione delle caratteristiche

personali, motivazionali e tecnico-specialistiche in funzione delle diverse figure professionali e posizioni da ricoprire. I criteri impiegati nella selezione delle candidature di profilo junior riguardano la valutazione del curriculum formativo e di eventuali esperienze professionali e/o di stage; per la selezione di profili con un maggiore livello di esperienza particolare attenzione viene posta alla validazione delle competenze tecnico-professionali acquisite.

All'interno delle 65 assunzioni avvenute in corso d'anno il Gruppo ha stabilizzato propri contratti professionali in 35 casi.

	2010	2011	2012
Curricula	14.652	10.369	<b>8.931</b>
Assunzioni	161	116	<b>65</b>

Titolo di studio	Donne		Uomini		Totale	
	n°	%	n°	%	n°	%
Laurea	20	74	24	63	<b>44</b>	<b>68</b>
Dipl. Media Sup.	7	26	14	37	<b>21</b>	<b>32</b>
<b>Totale complessivo</b>	<b>27</b>	<b>100</b>	<b>38</b>	<b>100</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

## Flussi in entrata e in uscita

I neo-assunti nel 2012 sono 65, al netto di passaggi infragruppo tra le società interne. Le cessazioni sono risultate 165 (148 nel 2011). In particolare:

» rimane stabile la percentuale di assunzioni di personale femminile, pari al 42% delle entrate

totali (27 unità).

» in un mercato del lavoro sempre più scolarizzato e professionalizzato, sono entrate nel Gruppo 44 risorse in possesso di laurea - il 68% delle nuove assunzioni.

<b>Flussi in entrata e uscita</b>	<b>2012</b>
Organico inizio anno	<b>4.489</b>
Assunzioni	<b>65</b>
Cessazioni	<b>165</b>
Organico fine anno	<b>4.389</b>
Organico consolidato IAS (al netto comandi società extra Gruppo)	<b>4.362</b>

## Tipologia contrattuale delle assunzioni

Il processo di stabilizzazione dei contratti si evidenzia dalle assunzioni del 2012 - effettuate a tempo indeterminato nell'83% dei casi; in oltre il

50% si tratta di collaboratori assunti dopo un periodo contrattuale giunto a scadenza nel Gruppo.

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Contratto inserimento	23,6%	24,2%	<b>1,5%</b>
Tempo determinato	41,0%	42,2%	<b>15,4%</b>
Tempo indeterminato	35,4%	33,6%	<b>83,1%</b>

## Composizione del personale

I dati presi in esame evidenziano dal punto di vista delle variabili di genere, età, anzianità media e titolo di studio una tendenza sostanziale che segue

la distribuzione degli anni precedenti, a conferma di una logica di gestione del personale programmata nel tempo.

### Composizione per genere

L'aumento delle percentuali di assunzioni al femminile si evidenzia anche nella distribuzione personale fra i generi: le donne superano in numero-

sità il 35% dell'organico e la tendenza al riguardo è crescente.

	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>	<b>Totale complessivo</b>
<b>Totale complessivo</b>	<b>1.552</b>	<b>2.810</b>	<b>4.362</b>
	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Donne	34,5%	35,2%	<b>35,6%</b>
Uomini	65,5%	64,8%	<b>64,4%</b>

### Età media

L'età media (42,7 anni), si mantiene sostanzialmente in linea con il dato registrato nel 2011 (42,5) e comunque al di sotto della media del sistema del

credito in Italia (43).

Le donne evidenziano un'età media inferiore agli uomini in tutte le fasce professionali.

Qualifica	Donne	Uomini	Media
Dirigenti	48,0	54,1	53,6
Quadri	46,4	48,6	48,1
Impiegati	38,9	39,8	39,4
<b>Media</b>	<b>40,7</b>	<b>43,8</b>	<b>42,7</b>

### Anzianità media

L'anzianità media si attesta intorno ai 14,8 anni; il 43% delle Risorse ha un'anzianità aziendale infe-

riore ai 10 anni. Il dato femminile è costantemente inferiore a quello maschile.

Qualifica	Donne	Uomini	Media
Dirigenti	18,3	21,3	21,0
Quadri	16,0	18,1	17,6
Impiegati	13,0	13,2	13,1
<b>Media</b>	<b>13,7</b>	<b>15,4</b>	<b>14,8</b>

### Titolo di studio

In aumento la percentuale di personale in possesso di laurea, che si posiziona al 42,3% rispetto al 42% dell'anno precedente. Le percentuali mag-

giore di laureati si registra fra le donne rispetto agli uomini e nelle strutture centrali rispetto alle filiali.

Titoli di studio per genere	Donne	Uomini	Media
Laurea	45,6%	40,6%	42,3%
Diploma	53,3%	55,5%	54,7%
Licenza obbligatoria	1,1%	3,9%	3,0%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Titoli di studio per area	Filiali	Sedi centrali	Totale
Laurea	40,4%	47,3%	42,3%
Diploma	56,6%	49,7%	54,7%
Licenza obbligatoria	3,0%	3,0%	3,0%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Evoluzione titoli di studio nel triennio

I dati di personale qualificato e in possesso di titoli di studio trovano conferma nel trend relativi

ai titoli di studio del triennio, che vedono una crescita del personale laureato.

Evoluzione titoli di studio nel triennio	2010	2011	2012
Laurea	41,2%	42,0%	42,3%
Diploma	55,7%	54,9%	54,7%
Licenza elementare	3,1%	3,1%	3,0%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



### Fascia di anzianità

Fascia di anzianità per genere	Donne		Uomini		Totale	
	n°	%	n°	%	n°	%
Fino a 10 anni	728	46,8%	1.159	41,2%	<b>1.887</b>	<b>43,2%</b>
Da 10 a 20 anni	378	24,4%	685	24,4%	<b>1.063</b>	<b>24,4%</b>
Da 20 a 30 anni	293	18,9%	571	20,3%	<b>864</b>	<b>19,8%</b>
Oltre i 30 anni	153	9,9%	395	14,1%	<b>548</b>	<b>12,6%</b>
<b>Totale</b>	<b>1.552</b>	<b>100%</b>	<b>2.810</b>	<b>100%</b>	<b>4.362</b>	<b>100%</b>

Confronto triennale	2010	2011	2012
Fino a 10 anni	48,7%	46,4%	<b>43,3%</b>
Da 10 a 20 anni	24,0%	25,0%	<b>24,4%</b>
Da 20 a 30 anni	18,7%	18,9%	<b>19,8%</b>
Oltre i 30 anni	8,6%	9,7%	<b>12,5%</b>

### Distribuzione per regione di residenza

La residenza dei collaboratori anche nel 2012 riflette il posizionamento dello sviluppo territoriale del Gruppo, con presenze marcate nelle zone storiche di riferimento quali la Lombardia dove risiede circa il 55% dei collaboratori - a seguire la Sicilia con circa il 20% e Lazio e Marche intorno al

7%, mentre risultano in aumento le zone di recente espansione come il Trentino Alto Adige.

Nella cartina sono rappresentate tutte le regioni prendendo come criterio la residenza dei collaboratori.

Regione di residenza	%
Abruzzo	0,02
Basilicata	0,02
Calabria	0,02
Campania	0,14
Emilia Romagna	0,55
Lazio	7,79
Liguria	0,11
Lombardia	54,65
Marche	6,88
Molise	0,05
Piemonte	3,69
Puglia	0,09
Sardegna	0,02
Sicilia	20,17
Toscana	1,77
Trentino Alto Adige	1,33
Umbria	0,28
Valle D'Aosta	0,06
Veneto	2,36
<b>Totale complessivo</b>	<b>100</b>



### Politica delle pari opportunità

Le donne del Gruppo a fine 2012 sono 1.552 - pari al 36% del personale. Per armonizzare la vita lavorativa con gli impegni familiari, in tema di politica

delle pari opportunità è incentivata la fruizione della conciliazione fra lavoro e famiglia: l'88% dei contratti part-time riguarda infatti personale femminile.

#### PART TIME 2012

Full/Part Time	2012	%
Full time	4.031	92
Part time	331	8
<b>Totale</b>	<b>4.362</b>	<b>100</b>

### Assenze

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

un sostanziale decremento del numero assoluto (-7,6%).

Ore di assenza	2011	%	2012	%
Malattia, infortuni e visite mediche	219.757	36	204.852	36
Permessi per motivi vari	114.684	19	121.288	21
Gravidanza, allattamento e post parto	153.058	25	129.046	23
Permessi sindacali	37.062	6	33.695	6
Motivi familiari e personali	62.880	10	58.310	10
Altro	25.205	4	22.159	4
<b>Totale</b>	<b>612.646</b>	<b>100</b>	<b>569.350</b>	<b>100</b>

### Categorie protette

Categorie protette	2010	2011	2012
Disabili	250	253	239
Vedove e orfani	82	79	76
<b>Totale</b>	<b>332</b>	<b>332</b>	<b>315</b>

### Infortuni

Infortuni	2010	2011	2012
Interni alle strutture aziendali	1	9	10
Esterni alle strutture aziendali	46	43	37
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>52</b>	<b>47</b>

## Inquadramento contrattuale, evoluzione delle carriere e remunerazione

### Distribuzione percentuale per aree professionali e promozioni

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

Area professionale	2010	2011	2012
Dirigenti	1,6%	1,5%	<b>1,4%</b>
Quadri	33,5%	34,9%	<b>35,5%</b>
Impiegati	63,8%	62,6%	<b>62,0%</b>
Altre risorse	1,1%	1,0%	<b>1,1%</b>
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Promozioni

Il sistema premiante a livello di Gruppo, nell'ambito delle politiche di gestione delle Risorse umane in essere, è governato da un processo decisionale che armonizza la sensibilità gestionale per il singolo dipendente con criteri statistici e quantitativi.

Per la rete commerciale è previsto altresì un sistema incentivante con premi variabili, in coerenza con le Direttive emanate da Banca d'Italia riguardanti le retribuzioni e i sistemi di incentivazione dei collaboratori.

Tipo di passaggio	2010	%	2011	%	2012	%
Da Quadri a Dirigenti	3	1	4	1	<b>4</b>	<b>1</b>
All'interno dei Quadri	126	25	94	17	<b>97</b>	<b>23</b>
Da Personale non Direttivo a Quadri	72	14	78	15	<b>48</b>	<b>11</b>
All'interno di Personale non Direttivo	304	60	351	67	<b>281</b>	<b>65</b>
<b>Totale</b>	<b>505</b>	<b>100</b>	<b>527</b>	<b>100</b>	<b>430</b>	<b>100</b>

### Retribuzione media lorda per categoria

Retribuzione media lorda per categoria	2010	2011	2012
Dirigenti e Quadri	65	62	<b>62</b>
Impiegati	33	33	<b>33</b>
Altre risorse	29	29	<b>29</b>

DATI IN MIGLIAIA DI EURO

### Valutazione delle prestazioni

La fase di valutazione è il momento formalizzato durante il quale valutato e valutatore hanno l'opportunità di approfondire, in modo strutturato e annuale, la prestazione effettuata considerandone gli aspetti sia qualitativi che quantitativi. Si tratta di un processo teso alla valorizzazione della comuni-

cazione e dell'integrazione fra le persone in azienda che, oltre ad essere in linea con il contratto vigente (Art. 69 del Contratto Collettivo Nazionale di lavoro), rappresenta il presupposto fondamentale per una misurazione delle performance in azienda e per la pianificazione della crescita individuale.

## Formazione

Anche nel 2012 è continuata l'attenzione del Gruppo nei confronti dell'aggiornamento delle tematiche formative proposte ai dipendenti mediante un Piano annuale mirato, sulla base del fabbisogno formativo rilevato in sede di analisi delle esigenze complessive e individuali.

Le "diretrici" della formazione si sono orientate da un lato sempre più verso le tematiche classiche di stampo bancario, coerenti anche con il modello di business in ambito commerciale, crediti e finanza, mentre d'altro lato hanno insistito anche nel 2012 sull'aspetto normativo - trasversale a tutte le aree di attività.

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

1. **commerciale:** oltre ad una serie di interventi formativi sulle tecniche e competenze di vendita sono state attivate varie iniziative di affiancamento commerciale;
2. **normativa:** nel corso del 2012, alla luce del contesto sempre più normato e regolamentato, è continuato lo sforzo nella formazione trasversale in materia interessando tematiche cruciali quali ad esempio l'Antiriciclaggio e la Trasparenza;
3. **finanza:** gli impatti derivanti dall'applicazione dei modelli di consulenza in ambito MiFID, tramite anche una formazione che ha accompagnato tutte le fasi del processo, hanno visto aumentare al 14,2% l'erogazione in questo ambito;
4. **crediti:** le tematiche bancarie relative sono sta-

te affrontate prevalentemente in aula offrendo un supporto ai processi inerenti il settore al fine di definire sempre più processi qualitativamente importanti (10,3%);

5. **risorse umane e manageriali:** nel corso dell'anno è stato portato a termine un percorso indirizzato al personale dirigente, mentre sono continuati interventi di sensibilizzazione sul *middle management* anche in chiave prospettiva;
6. **trasferimenti:** nel 2012 si è registrata una contrazione dopo aver completato nel 2011 la migrazione del sistema formativo ABC (*Active Creval Banking*).

Per quanto concerne i dati quantitativi le ore di formazione erogate nel 2012 sono risultate 140.442, in diminuzione in valore assoluto rispetto all'anno precedente visto il completamento della migrazione del sistema formativo che era stata interessata da piani mirati. In relazione all'organico le ore medie sono pressoché costanti (32,9 nel 2011 contro 32 nel 2012).

Il 70% delle ore di formazione sono state erogate in aula tradizionale, di cui il 6% presso società esterne di formazione e consulenza specializzate nel settore, mentre il 30% delle ore è stato fruito dai colleghi mediante formazione a distanza, sempre più integrata.

I processi di razionalizzazione e di efficienza hanno interessato anche questo ambito - con un costante ricorso alle opportunità messe a disposizione dai Fondi Interprofessionali (Fondo Banche

Assicurazioni-Fondir), oltre a privilegiare ove possibile l'organizzazione di corsi a livello territoriale per singola azienda con un coordinamento funzionale da parte del Servizio Selezione, Sviluppo e Formazione.

Anche nel corso del 2012 è continuato il coinvolgimento dei formatori interni, come elemento distintivo e di vicinanza a livello di Gruppo, con una stima di attività erogata in questa modalità di circa il 20% del totale.

Area tematica	2012	
	ore	%
Commerciale	38.828	27,6
Credito	14.449	10,3
Finanza	19.903	14,2
Informatica e applicazioni	1.424	1,0
Linguistica	410	0,3
Normativa	47.387	33,7
Trasferimenti	2.602	1,9
Risorse umane e manageriali	15.005	10,7
Altro	434	0,3
<b>Totale complessivo</b>	<b>140.442</b>	<b>100</b>

Tipologia corsi	2010		2011		2012	
	ore	%	ore	%	ore	%
Aula tradizionale - Corsi interni	80.918	52	97.931	66	89.106	64
Aula tradizionale - Corsi esterni	4.885	3	4.537	3	8.996	6
Formazione a distanza	69.304	45	45.842	31	42.340	30
<b>Totale complessivo</b>	<b>155.107</b>	<b>100</b>	<b>148.130</b>	<b>100</b>	<b>140.442</b>	<b>100</b>

## Politiche del lavoro

Il Servizio Politiche del Lavoro e Welfare, in continuità con gli anni precedenti, ha svolto nei confronti delle banche e società del Gruppo la propria funzione di consulenza giuslavoristica, gestione dei procedimenti disciplinari, contenzioso del lavoro e gestione delle relazioni con le Organizzazioni sindacali aziendali e di Gruppo. In questo ambito è stata prodotta una cospicua attività con particolare riferimento all'interpretazione e all'applicazione delle novità introdotte dal nuovo Contratto Collettivo Nazionale di settore - che copre la

totalità dei dipendenti - in relazione al regolamento del Fondo Nazionale per il Sostegno dell'Occupazione; è stata inoltre svolta un'importante attività consulenziale circa le novità normative introdotte dalla Legge n. 92 del 2012 (cosiddetta "Legge Fornero"), anche attraverso lo svolgimento di specifici incontri di approfondimento.

L'attività inerente le relazioni sindacali è stata concepita anche nel 2012 come momento di sereno confronto negoziale. In tale contesto sono stati raggiunti gli obiettivi delineati dall'aggiornamento del

Piano Strategico 2011-2014: ad esito del confronto tra le parti sociali è stato sottoscritto l'accordo sindacale riguardante la fusione per incorporazione del Credito Artigiano nel Credito Valtellinese che ha determinato la conseguente nuova struttura organizzativa della Capogruppo - è stato rispettato al riguardo il periodo minimo di preavviso per le riorganizzazioni aziendali previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (45-50 giorni).

È stata così anche prevista la fusione per incorporazione del Fondo Integrativo Assistenza Malattia Credito Artigiano nella Mutua Interna di assistenza di Gruppo.

Al fine di agevolare questa importante razionalizzazione è stata costituita una commissione paritetica di studio tra Azienda e Organizzazioni sindacali con il compito di meglio comprendere e approfondire le normative regolamentari e sta-

tutarie della Mutua Interna di assistenza Gruppo Credito Valtellinese.

Attraverso vari strumenti normativi oggetto di informativa e negoziazione con le Organizzazioni Sindacali si è giunti poi alla sigla dell'accordo del 3 agosto 2012 che ha consentito la riduzione dei costi del personale a livello di Gruppo, in linea con l'aggiornamento del Piano Strategico 2011-2014, mediante l'attivazione di una serie di leve legislative contrattuali e attraverso un meccanismo di solidarietà intergenerazionale che ha promosso la stabilizzazione dei lavoratori precari a fronte delle uscite dei collaboratori in possesso dei requisiti pensionistici.

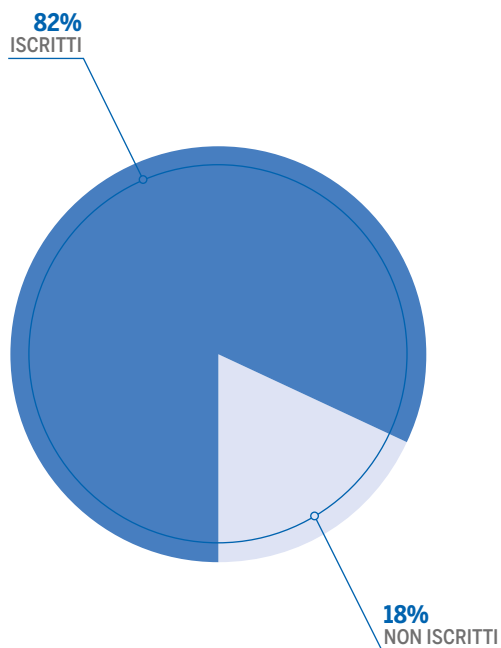
Nel corso dell'anno si sono svolti i consueti momenti di confronto previsti contrattualmente con le Organizzazioni sindacali di tutte le società del Gruppo (di tipo annuale, semestrale, informative varie).

<b>Attività sindacale</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Incontri sindacali	79 giorni	<b>116 giorni</b>
Assemblee sindacali	2.215 ore	<b>3.210 ore</b>
Conflittualità sindacale: scioperi di carattere aziendale	0 ore	<b>0 ore</b>

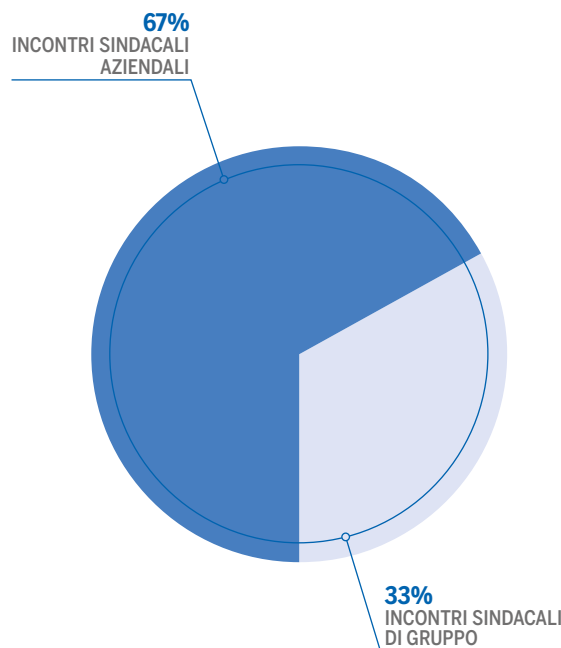
  

<b>Contenziosi in materia di lavoro</b>	<b>2012</b>
Numero contenziosi al 31/12/2012 (tutti di natura individuale)	<b>27</b>
Aperti nell'anno	<b>6</b>
Chiusi nell'anno	<b>12</b>
Saldo cause al 31/12/2012	<b>21</b>

**Tasso di sindacalizzazione**



**Incontri sindacali**





## Welfare



Il sistema di welfare del Gruppo è pensato come meccanismo di integrazione del reddito in un'ottica di sussidiarietà e attenzione alla qualità della vita e al benessere sul lavoro.

È così offerta l'opportunità di accedere a una gamma di prodotti bancari dedicati con termini e condizioni di favore e a ulteriori benefit pensati per sostenere i dipendenti nei diversi periodi della vita

### Previdenza complementare

La forma di previdenza di riferimento è rappresentata dal Fondo Pensione per i dipendenti, cui è affidata la gestione delle posizioni previdenziali di 3.637 iscritti per un patrimonio complessivo in gestione di circa 188 milioni di euro.

Ciascun collaboratore vede incrementare il proprio risparmio previdenziale nel rispetto degli accordi sindacali e delle disposizioni di legge mediante il versamento di contributi ordinari (a carico azienda e a carico iscritto) e del Trattamento di Fine Rapporto maturando. Ha inoltre la facoltà di effettuare versamenti volontari in regime di deducibilità fiscale e di ripartire la propria posizione previdenziale tra stock accumulato e contributi futuri su comparti differenti diversificando il profilo di investimento e di rischio.

Al fine di salvaguardare il mantenimento di un adeguato tenore di vita per gli iscritti al momento del pensionamento, i patrimoni destinati alla finalità pensionistica sono amministrati sulla base dei principi di sana e prudente gestione e nel rispetto delle normative e degli orientamenti stabiliti dalla

aziendale (ne sono un esempio la fornitura di buoni pasto, la messa a disposizione di mense aziendali, le borse di studio per i figli dei dipendenti).

In questo quadro si inseriscono i sistemi di previdenza complementare e di assistenza sanitaria integrativa, cui è iscritta la quasi totalità dei collaboratori, e le coperture assicurative in caso di morte, di invalidità permanente e di infortuni.

Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione.

La governance del Fondo è affidata in modo paritetico per metà a rappresentanti di nomina aziendale e per metà a delegati eletti dagli iscritti i cui mandati vengono rinnovati su base triennale. Il medesimo meccanismo di pariteticità è rispettato anche nella composizione del Collegio dei Revisori dei Conti e dell'Assemblea dei Delegati.

Allo scopo di promuovere una più ampia consapevolezza sui temi previdenziali il Fondo punta sullo strumento di Internet ([www.crevalfondo.it](http://www.crevalfondo.it)) e sulle iniziative di formazione dedicate ai colleghi neo-assunti.

Nel conglomerato operano anche altre forme residuali di previdenza complementare che assolvono a loro volta allo scopo di assicurare agli iscritti una copertura pensionistica aggiuntiva rispetto a quella obbligatoria e che, insieme con le iscrizioni al Fondo pensione di Gruppo, consentono di raggiungere un tasso di adesione complessiva dei dipendenti alla previdenza complementare pari al 98%.

*Sulla base della positiva esperienza maturata nel 2011, anche nel 2012 il Fondo pensione di Gruppo - con il supporto di Vigeo, società specializzata nella valutazione del rating extra-finanziario degli investimenti - ha effettuato un'analisi del portafoglio integrata con criteri sociali, ambientali e di governance sul bilancio dell'esercizio 2011 allo scopo di verificare l'esposizione a rischi di questo genere che possono eventualmente trasferirsi sulle performance finanziarie dei titoli oggetto di investimento.*

*La metodologia utilizzata (CSRR-QS 2.1), certificata a livello europeo, si ispira a norme e convenzioni universalmente riconosciute ed emanate da organismi internazionali - ad esempio in materia di diritti umani, diritti dei lavoratori e tutela ambientale.*

*I risultati si sono dimostrati più che soddisfacenti: la valutazione evidenzia un "punteggio" (cosiddetto ESG score) superiore sia alla media del campione di riferimento di Vigeo (1.800 aziende e 177 paesi emittenti) sia alla media dei fondi pensione italiani preesistenti.*

*L'analisi, che ha consentito l'emissione di un'apposita certificazione pubblicata sul bilancio d'esercizio 2011, si inserisce nel quadro degli interventi di sostenibilità promossi dal Gruppo e integra, aggiungendo elementi non finanziari, le tradizionali classificazioni di rischio degli investimenti.*

## Tutela e promozione della salute

Attraverso diverse forme di assistenza sanitaria, integrative rispetto al Servizio Sanitario Nazionale, il Gruppo garantisce maggiori livelli di tutela della salute in favore di più di 10.800 tra dipendenti e loro familiari, in coerenza con i diversi livelli essenziali di assistenza presenti nelle regioni di operatività.

A tale scopo esiste sin dal 1948 la Mutua interna del Gruppo Credito Valtellinese, fondata sui principi della mutualità e della solidarietà. In questo ambito la riorganizzazione societaria interna ha comportato la razionalizzazione delle strutture deputate alla tutela e alla promozione della salute: in conseguenza della fusione per incorporazione del Fondo Malattia per i Dipendenti del Credito Artigiano nella Mutua interna del Gruppo Credito Valtellinese, quest'ultima può ulteriormente beneficiare delle economie di scala e di distribuzione del rischio raggiungendo una platea di assistiti pari a circa 8.700 persone tra dipendenti, pensionati e componenti il nucleo familiare. Questo importante obiettivo è stato raggiunto grazie alla collaborazione fattiva tra l'azienda e le organizzazioni sindacali.

Oltre al rimborso delle spese mediche nella misura di regola dell'80%, la Mutua interna del Gruppo Credito Valtellinese persegue obiettivi di prevenzione delle malattie degli assistiti attraverso strutture che offrono le più avanzate tecniche diagnostiche messe a disposizione dall'evoluzione tecnologica e scientifica in campo sanitario. Si

tratta di un ambito a valenza strategica in cui si concentreranno le attività anche in futuro, nella consapevolezza che il differenziale fra l'aspettativa di vita dalla nascita e l'aspettativa di vita da "sani" pone la necessità di un'ampia riflessione sull'esigenza di destinare maggiori risorse a questo scopo, nonché alla cura di soggetti anziani e non autosufficienti in tempi futuri.

La Mutua interna del Gruppo Credito Valtellinese persegue, inoltre, l'obiettivo di implementare ulteriormente le convenzioni in essere con le strutture sanitarie presenti sul territorio di insediamento delle società presenti nel perimetro unitario aderenti al fine di ottenere per gli iscritti elevati standard di prestazioni sanitarie a prezzi convenzionati sfruttando al meglio l'ampio bacino di associati e beneficiari a disposizione.

Nel Gruppo sono attive anche forme assicurative di assistenza sanitaria integrativa che perseguono lo scopo di assicurare la migliore copertura delle spese mediche per i dipendenti e le loro famiglie.

<b>Accesso ai servizi di welfare</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Previdenza complementare		
- numero di iscritti al Fondo pensione di Gruppo	3.639	<b>3.637</b>
- numero di iscritti alle altre forme di previdenza	888	<b>789</b>
Assistenza sanitaria integrativa		
- numero di assistiti	10.697	<b>10.865</b>
- di cui dipendenti	4.451	<b>4.362</b>
<b>Istituti di welfare: contributi e premi versati</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Previdenza complementare (Fondo pensione di Gruppo)	20.525	<b>18.963</b>
- di cui contributo a carico azienda (Fondo pensione di Gruppo)	7.758	<b>7.416</b>
Previdenza complementare (altre forme)	4.676	<b>4.037</b>
- di cui contributo a carico azienda (altre forme)	1.840	<b>1.637</b>
Assistenza sanitaria integrativa	6.912	<b>7.546</b>
- di cui contributo a carico azienda	5.819	<b>6.301</b>
Assicurazione vita e invalidità permanente	809	<b>698</b>
Assicurazione infortuni extraprofessionali	127	<b>144</b>
Contributi a Casdic* per long term care	436	<b>440</b>
<b>Totale</b>	<b>33.485</b>	<b>31.828</b>

DATI IN MIGLIAIA DI EURO

\* Cassa Nazionale di Assistenza Sanitaria per il Personale Dipendente del Settore del Credito.

## Crevalcir

Il Crevalcir - Circolo Ricreativo Gruppo Credito Valtellinese - rappresenta il centro di vita associativa a carattere volontario di riferimento dei dipendenti che svolge azione di promozione sociale nelle attività ricreative, culturali, sportive, aggregative per il soddisfacimento degli interessi degli associati: i dipendenti e i pensionati del Gruppo Credito Valtellinese e loro familiari. Comprende oltre 4.200 iscritti ed una struttura organizzativa basata su una suddivisione in sezioni (viaggi, spettacoli, sport).

Gli appuntamenti organizzati nel 2012 sono risultati oltre 130 sotto forma di iniziative riguardanti l'arte, il teatro, la musica, il turismo culturale e

la cultura in genere; numerose le manifestazioni organizzate in varie discipline sportive con riferimento in particolare al golf, calcio, pesca, tennis, bowling, sci, ciclismo.

Il programma di viaggi, che ha visto complessivamente la partecipazione di oltre 200 persone, ha riguardato Londra, la Giamaica, il Tour delle capitali Baltiche e il Tour dell'India. Fiore all'occhiello dell'attività è rappresentato dai Meeting, le iniziative più importanti per impegno organizzativo, valenza sociale e numero di presenze (circa 300 alla XII edizione tenutasi in Sardegna). L'edizione invernale in Carinzia a sua volta ha consentito la partecipazione di oltre un centinaio di persone.

## Media



### Comunicazione mirata

#### L'attività

L'attività di relazione con i media si basa sull'utilizzo integrato di numerosi strumenti tra cui rilevano in particolare:

- » comunicati stampa;
- » interviste;
- » eventi;
- » incontri diretti con la stampa;
- » relazioni *one to one* con i giornalisti

permettendo una comunicazione a più livelli verso questa categoria di stakeholder, ritenuta rilevante per l'effetto-volano delle notizie riguardanti il Gruppo che, sulla base della caratterizzazione basata su un forte legame con il territorio di appartenenza, si identifica come realtà locale - ne consegue la forte presenza su giornali tipici del territorio nelle aree ove maggiormente si concentrano gli sportelli.

#### I comunicati e la rassegna stampa

Nel corso del 2012, per il tramite del servizio Investor & Media Relations, il Gruppo ha continuato ad intrattenere relazioni costanti e puntuali con i media locali per garantire una adeguata ripresa delle comunicazioni promosse e, in un'ottica di trasparenza, ha reso disponibili in tempo reale tutti i comunicati sul sito Internet - archiviati su base mensile e successivamente annuale nella sezione Sala Stampa<sup>21</sup>.

I comunicati *price sensitive*, di carattere prettamente finanziario, sono altresì contenuti nella sezione Investor Relations<sup>22</sup> realizzata in conformità con la normativa vigente.

L'attività prevede anche il rilascio quotidiano della rassegna stampa che è resa disponibile a tutti i dipendenti del Gruppo attraverso una piattaforma informatica presente in Intranet.

#### Principali eventi 2012

Nel corso del passato esercizio l'operatività ha conosciuto il suo momento più importante in occasione della fusione per incorporazione del Credito Artigiano nella Capogruppo Credito Valtellinese. Svariate sono risultate le iniziative promosse anche per conto della Fondazione Gruppo Credito Valtellinese nei settori artistico, culturale, formativo ed economico-finanziario.

Numerosi interventi dei massimi esponenti di Gruppo hanno trovato corso nell'ambito del telegiornale Report, in onda sul canale Class CNBC del digitale terrestre.

Come in passato Giovanni De Censi - nella duplice veste di Presidente del Credito Valtellinese e dell'Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane - è intervenuto nel dibattito relativo alla riforma della governance delle banche popolari.

<sup>21</sup> <http://www.creval.it/comunicatistampa/index.htm>

<sup>22</sup> <http://www.creval.it/investorRelations/index.html>

## Investimenti pubblicitari

Gli investimenti in pubblicità hanno perseguito nel 2012 l'obiettivo di manifestare un'effettiva vicinanza al territorio e di coniugare elementi "tradizionali" ed "evolutivi" nei mezzi di comunicazione. In particolare, alla luce della natura del Gruppo (a matrice popolare e localistica) attenzione è stata rivolta alla copertura tramite i media locali. Anche nel 2012 stampa e affissioni hanno rappre-

sentato la parte di gran lunga prevalente come forme di comunicazione - secondo le percentuali evidenziate di seguito; vi si affianca la rilevanza crescente di Internet, in crescita di dieci punti percentuali e utilizzato in particolare per il contatto con testate locali di informazione (banner su portali informativi e su newsletter periodiche ai lettori).

	€	%
Insegne e cartellonistica	330.000	<b>35,5</b>
Internet	165.000	<b>17,8</b>
Stampa Piano Media	430.000	<b>46,3</b>
Radio	4.000	<b>0,4</b>
<b>Totale</b>	<b>929.000</b>	<b>100</b>

DATI IN EURO



## Fornitori



La formulazione di un modello di business fondato sulle performance economiche, sociali ed ambientali è alla base della politica di collaborazione che il Gruppo attua con i propri partner commerciali e con i collaboratori esterni; la ricaduta sull'operatività aziendale che deriva dalla scelta dei fornitori più idonei spinge ad ottimizzare la metodologia di selezione degli stessi in base a criteri qualitativi, di efficienza ed affidabilità e sulla scorta dell'osservanza, durante l'operatività ordinaria nel tempo, dei principi di trasparenza e correttezza.

A tale scopo dal 1995 è stata realizzata a livello di Gruppo e potenziata nel corso del tempo una procedura per gli approvvigionamenti che prevede la predisposizione di un "Albo Fornitori" in cui viene raccolto un complesso di informazioni di carattere tecnico, economico, commerciale e logistico che permette di valutare la qualità dei servizi fruiti e dei beni acquistati ed il mantenimento nel tempo delle performance richieste. L'operato relativo è periodicamente soggetto a monitoraggio ed a valutazioni basate su criteri ben definiti e resi noti quali:

- » disponibilità;
- » efficienza;
- » puntualità della consegna;
- » integrità e completezza delle forniture;
- » economicità in termini di rapporto qualità/prezzo;
- » possesso di significative certificazioni qualitative;

» correttezza e rispetto dei principi etici sostenuti dal Gruppo.

Tali principi sono garantiti anche attraverso la condivisione e l'accettazione da parte dei fornitori del Codice Comportamentale del Gruppo Credito Valtellinese<sup>23</sup> che, oltre a richiamare valori di lealtà e trasparenza, stabilisce inequivocabilmente come la selezione dei fornitori debba avvenire in base a valutazioni obiettive in termini di competitività, qualità, sostenibilità ambientale ed economicità.

La trasparenza nei rapporti commerciali è altresì garantita dalla procedura utilizzata dal Gruppo per la gestione degli approvvigionamenti, che consente di ottimizzare i tempi di lavorazione dei documenti con lo scopo di limitare sprechi e ridurre l'impatto ambientale.

La dinamicità del contesto socio-economico di operatività richiede la necessità di periodiche revisioni del livello dei servizi da richiedere a questa categoria di stakeholder; esse avvengono ad opera di funzioni specializzate all'interno delle società di produzione in grado di mantenere sotto costante monitoraggio le relazioni in essere.

<sup>23</sup> Disponibile in rete all'indirizzo <http://www.creval.it/investorRelations/pdf/codiceComportamentale.pdf>



## Gestione dei costi

Attraverso la Direzione Acquisti di Bankadati il Gruppo intensifica il processo di centralizzazione degli acquisti e di monitoraggio dei consumi.

Costituiscono obiettivi perseguiti al riguardo:

- » l'identificazione di una corretta metodologia di acquisto per ciascuna categoria merceologica (attraverso ricerche di mercato, aste on-line e altre metodologie volte ad esaltare i principi di concorrenza e di libero mercato);
- » la razionalizzazione dei consumi mediante l'a-

nalisi delle effettive esigenze ed il controllo e la definizione delle regole di utilizzo;

- » la revisione dei processi interni - con relativa semplificazione e standardizzazione.

La gestione centralizzata degli acquisti, affiancata ad una valutazione periferica dei beni e dei servizi erogati dai fornitori da parte del Servizio che li utilizza, garantisce il contenimento dei costi senza rinunciare ad un elevato livello di qualità ed innovazione.

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

L'importanza assunta dai processi di approvvigionamento ha contribuito ad intensificare la partecipazione ai gruppi di lavoro intersocietari volti all'ottimizzazione degli acquisti; la presenza all'interno del "Procurement Executive Circle (PEC)" e del "Consorzio interbancario per la gestione degli acquisti" evidenzia l'utilità di luoghi di confronto con società aventi esigenze e problematiche comuni al fine di condividerne le esperienze e riflettere sugli scenari evolutivi di un mercato in dif-

ficoltà, stante l'attuale crisi economica e sociale.

In particolare il Consorzio interbancario istituito dall'Associazione Bancaria Italiana attraverso il gruppo di lavoro denominato "Procurement per il sistema bancario" coordina le attività delle aziende di credito consorziate e mira ad acquisire sul mercato, a condizioni economiche migliorative e nel rispetto dei principi di trasparenza e concorrenzialità, un'ampia gamma di beni e servizi rispondenti ad adeguati standard etici e qualitativi.

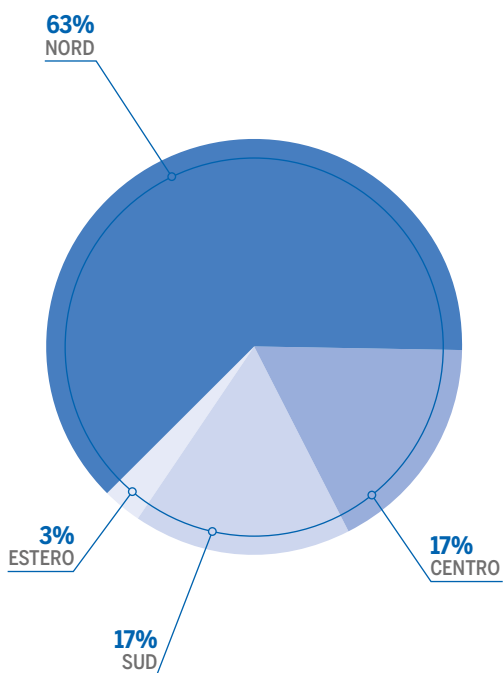
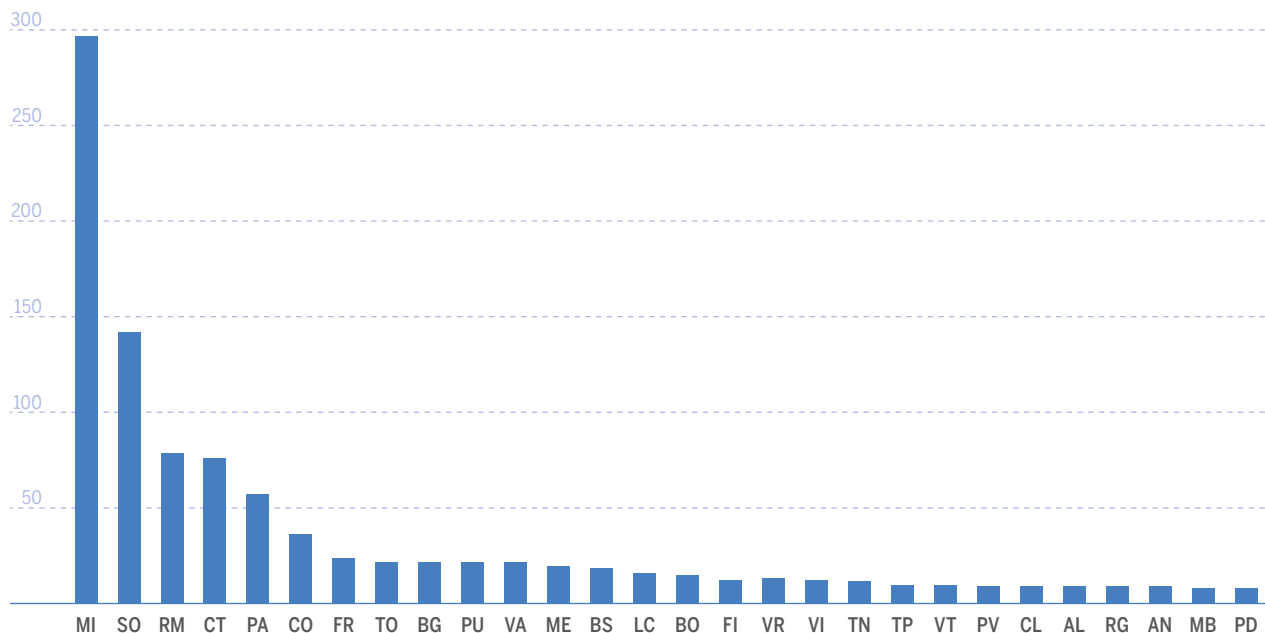
## Localizzazione dei rapporti commerciali

La funzione di co-attore dell'economia locale rivestita da Credito Valtellinese, Carifano e Credito Siciliano predilige i fornitori che operano nelle zone di insediamento; il 95% delle relazioni significative intrattenute con imprese italiane (ovvero considerando i soli fornitori del nostro Paese che hanno rapporti con il Gruppo per un ammontare superiore a 10.000 euro) si realizza in province in cui le tre banche del territorio sono presenti con le proprie dipendenze, a testimonianza dell'orientamento alla creazione di valore per il territorio di operatività.

Detti rapporti commerciali hanno coinvolto nell'anno 2012 circa un migliaio di fornitori la cui dislocazione geografica è così suddivisa:

- » 63% nell'Italia settentrionale;
- » 17% nelle regioni centrali del Paese;
- » 17% nel Mezzogiorno (con una netta predominanza, in quest'ultimo aggregato, nella regione Sicilia);
- » 3% all'estero.

**Numero dei fornitori per provincia**



Tra i fornitori esteri nel corso del 2012 si annoverano anche importanti società produttrici di tecnologia quali Microsoft, IBM e la belga Vasco Data Security e primarie società in ambito finanziario come ad esempio le statunitensi Standard & Poor's, Bloomberg L.P., Fitch Ratings e l'inglese J.P Morgan Securities Ltd.

Nel corso del 2012 si sono registrati rapporti di collaborazione per un ammontare di 181,9 milioni di euro, con un decremento del 3,7% rispetto al 2011.

## Stato, autonomie locali e istituzioni

Il Gruppo non si limita alle relazioni creditizie con i singoli operatori (famiglie, commercianti, artigiani, professionisti e imprese) ma svolge la propria attività ordinaria anche a favore di soggetti collettivi - Enti pubblici, istituzioni, associazioni - in quanto articolazioni essenziali della società. In particolare l'evoluzione normativa che sta interessando il settore riserva agli Enti pubblici una crescente autonomia finanziaria e gestionale; conseguentemente, al pari dei privati, questi richiedono una serie di servizi - finanziari e non - per soddisfare i bisogni della propria gestione che divengono sempre più complessi ed articolati.

### *Servizi di fiscalità locale*

Creset nel corso del 2012 ha gestito 293 servizi di fiscalità locale e servizi accessori e di accertamento (28 in più rispetto al 2011) - principalmente concentrati nelle province "storiche" di Como e di Lecco - tra cui rileva in particolare l'incasso dei canoni del servizio idrico della provincia di Bergamo.

Complessivamente gli Enti che hanno sottoscritto i servizi di fiscalità locale e accertamento sono stati 138.

Il carico globale affidato in riscossione alla società per TARSU, TIA, Servizio Idrico e Quote associative ammonta a 116,3 milioni di euro (+9% sul 2011),

Il punto di riferimento per il mercato pubblico è assunto all'interno del Gruppo da Creset, società deputata alla cura della fiscalità locale degli Enti pubblici, alla gestione dei servizi di tesoreria e cassa ed al presidio, dal punto di vista giuridico normativo, dell'attività di incasso e riversamento di tributi e contributi svolta dalle banche del Gruppo. L'ampia gamma di servizi proposti permette alla società di proporsi agli Enti quale unico interlocutore in grado di soddisfare l'intero novero delle esigenze di natura finanziaria e consulenziale in un rapporto collaborativo globale.

mentre il totale degli incassi spontanei registrati è pari 100,1 milioni di euro.

In corso d'anno sono state emesse circa 26 mila intimazioni di pagamento TARSU per un ammontare complessivo superiore a 5,6 milioni di euro; sono stati inoltre emessi oltre 16 mila avvisi di intimazione per il Servizio idrico per un importo complessivo di 5,3 milioni di euro. Gli incassi rivenienti dalle intimazioni sono risultati superiori a 4,1 milioni di euro (in crescita di oltre il 38%). Nel corso del 2012 sono state inoltre emesse 26 mila ingiunzioni fiscali per complessivi 8,8 milioni di euro corrispondenti ai crediti non incassati nella

fase bonaria e a seguito dell'emissione delle intimazioni di pagamento, oltre ai carichi coattivi diretti da sanzioni amministrative, accertamenti ICI e TARSU, acquedotto. Gli incassi corrispondenti sono cresciuti del 7,8% rispetto al 2011 attestandosi a 2,8 milioni di euro.

Nell'ambito delle procedure esecutive nel corso del 2012 sono state presentate 93 domande di insinuazione al passivo fallimentare a tutela di crediti vantati dagli Enti, 5 interventi in procedure immobiliari e 6 provvedimenti in tema di procedure mobiliari; nel medesimo periodo sono stati emessi circa 4.800 preavvisi di fermo amministrativo, trascritti 800 provvedimenti di fermo amministrativo ed emessi oltre 34 mila solleciti prodromici all'attivazione della procedura di fermo amministrativo.

A fronte di questa attività gli incassi complessivamente registrati nel corso del 2012 sono risultati superiori a 107 milioni di euro:

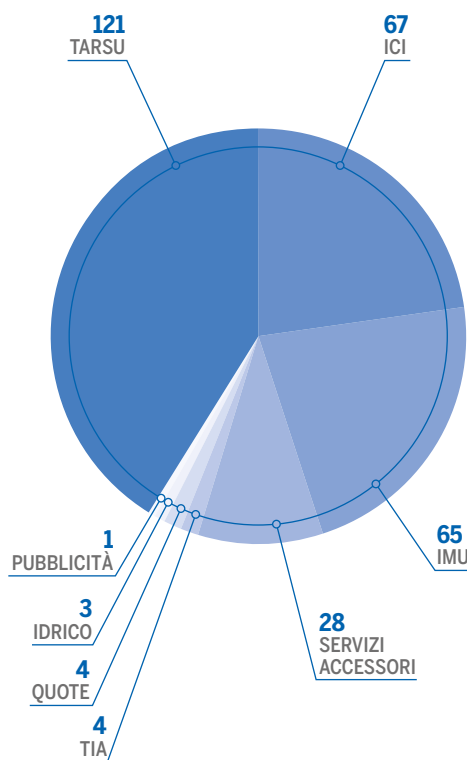
**Importi incassati (euro)**

TARSU	51.033.980
TIA	1.209.752
Servizio idrico	47.552.203
Quote associative	331.489
Intimazioni	4.162.452
Ingiunzioni	2.811.325
Ruoli residui	224.322
<b>Totale</b>	<b>107.325.523</b>

*Servizi di tesoreria e cassa*

L'attività svolta da Creset nel corso del 2012 ha consentito alle banche del Gruppo di ampliare e consolidare le proprie quote di mercato, con particolare riferimento alle aree geografiche di nuovo insediamento, a testimonianza del forte radicamento territoriale del conglomerato. L'operatività si è concretizzata con la partecipazione a 405 gare ad evidenza pubblica, di cui 161 con aggiudicazione (quota-parte pari al 39,8% delle gare parteci-

**Contratti di fiscalità locale**



A dimostrazione dell'elevata qualità dei servizi offerti, ai processi relativi alla gestione della Fiscalità Locale è riconosciuta dal RINA - organismo indipendente di certificazione dei sistemi di gestione aziendali - la certificazione di qualità e conformità alla norma ISO 9001:2008.

pate) - 106 relative ad Enti di nuova acquisizione e 55 concernenti Enti di cui già veniva gestito il servizio di tesoreria.

I servizi di tesoreria e cassa in scadenza erano complessivamente 225, di cui 24 relativi ad Enti territoriali e 169 riferiti a scuole; le gestioni prorogate o rinnovate senza ricorrere a procedure di evidenza pubblica sono state complessivamente 47. I servizi di tesoreria di nuova acquisizione di mag-

gior rilevanza sono risultati:

- » CCIAA di Sondrio, Trento, Como e Alessandria;
- » ALER Cremona;
- » Comune di Borgo Valsugana (Tn) e di Fossombrone (PU).

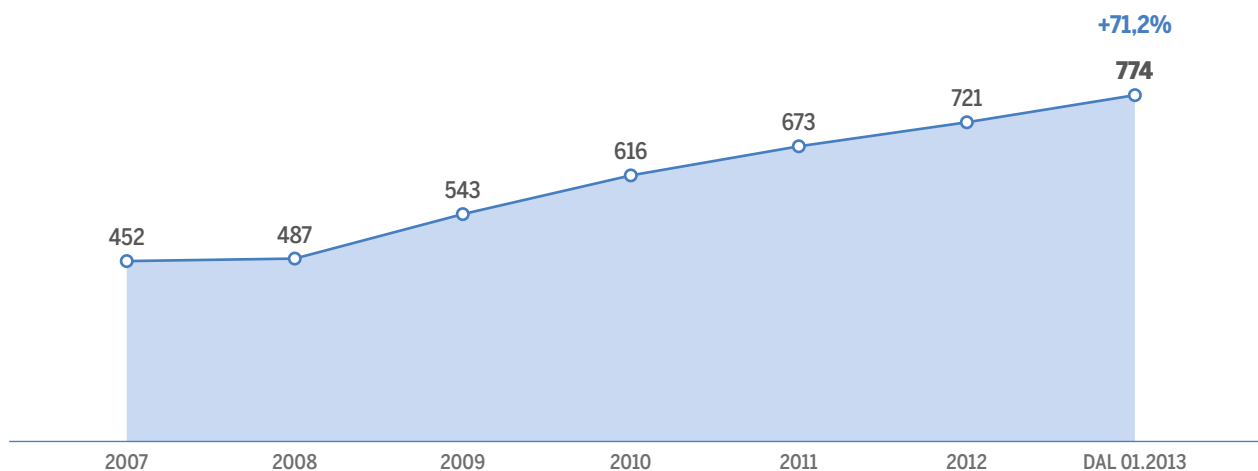
In termini di presenza territoriale le 190 tesorerie comunali consentono di servire una popolazione di poco inferiore a 1,6 milioni di abitanti (+5,9% sul 2011).

A fronte delle gare d'appalto aggiudicate e dei nuovi servizi assunti in corso d'anno - al netto dei servizi cessati per scadenza o per accorpamento

(a seguito del processo di dimensionamento sono venuti meno 47 istituti scolastici a livello di Gruppo) - il numero complessivo di Enti per i quali il Gruppo gestisce il servizio di tesoreria e cassa a decorrere dal 1° gennaio 2013 assomma così a 774 (53 enti) distribuiti in 9 regioni e 36 province (6 in più rispetto al trascorso esercizio), con una crescita su base annua pari al 7,4%.

Il numero di Enti serviti dal Gruppo dal 2007, data in cui la gestione dei servizi di tesoreria e cassa è stata accentrata nella "neonata" Creset, è cresciuto del 71,2%.

#### Numero tesorerie - Gestione Creset



#### Servizi di tesoreria e cassa per tipologia di enti

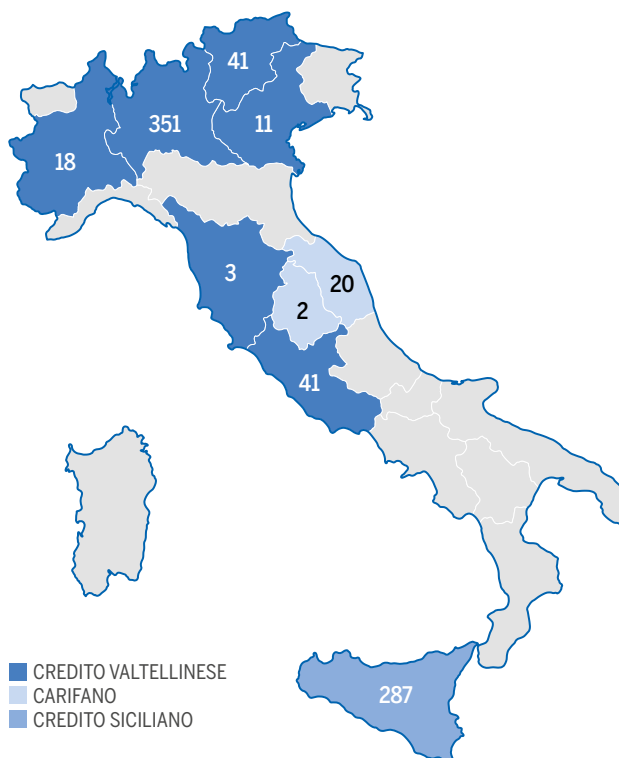
La composizione è così determinata:

- » istituzioni scolastiche: 49,6%;
- » Enti territoriali (province, comuni, comunità montane, consorzi di comuni, unioni di comuni): 30,2%;
- » altri Enti (aziende speciali, aziende sanitarie, Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura, associazioni e comitati): 20,2%.

Istituzioni scolastiche	384
Comuni	190
Altri Enti	85
Altri Enti territoriali	42
Case di riposo - Asili	39
Aziende speciali	21
CCIAA	7
Aziende sanitarie	4
Province	2
<b>Totale</b>	<b>774</b>

## Servizi di tesoreria e cassa gestiti dalle singole banche

A seguito della fusione per incorporazione del Credito Artigiano nel Credito Valtellinese con efficacia dal 10 settembre 2012 i servizi gestiti all'interno della banca incorporante sono stati migrati. La ripartizione delle gestioni per banca del Gruppo e la distribuzione sul territorio nazionale sono evidenziate nella cartina.



## Flussi movimentati

La movimentazione complessiva nel passato esercizio è risultata superiore a 11,5 miliardi di euro (+18,8% sul 2011) per 1.891.472 documenti lavorati tra mandati, reversali e provvisori (-2% sul 2011). La crescita più significativa ha interessato la Capogruppo (+32,3% i volumi in euro movimentati grazie all'assunzione di importanti nuovi servizi). La raccolta media nel periodo a livello di Gruppo si è attestata a circa 290 milioni di euro (-34,7%); la dinamica è conseguente al passaggio in Tesoreria Unica degli Enti territoriali e delle ASL (ex D.L. 1/2012) e successivamente degli istituti scolastici (ex D.L. 95/2012).

Gli impieghi medi sono cresciuti del 20,4% attestandosi a 56 milioni di euro a livello consolidato. I servizi di tesoreria e cassa vengono gestiti con l'impiego di strumentazioni e procedure avanzate che consentono lo scambio di flussi su canali telematici che garantiscono sicurezza e praticità; il sistema informativo, integrato con il sistema procedurale aziendale, consente di operare in com-

pleta circolarità su tutte le dipendenze delle tre banche del Gruppo.

Agli Enti è offerta la possibilità di accedere via Internet alla propria situazione contabile consentendo una consultazione dei dati analitici e statistici correnti e pregressi, aggiornati in tempo reale con tutte le registrazioni effettuate dal Tesoriere; le consultazioni in rete dei dati contabili da parte degli enti gestiti sono state circa 500 mila (+23,4%). Nel 2012 è stato prodotto un forte impulso alla dematerializzazione e informatizzazione del servizio che ha portato a 73 (+63) il numero di Enti che utilizzano l'Ordinativo Informatico - tra cui 35 comuni e 32 scuole.

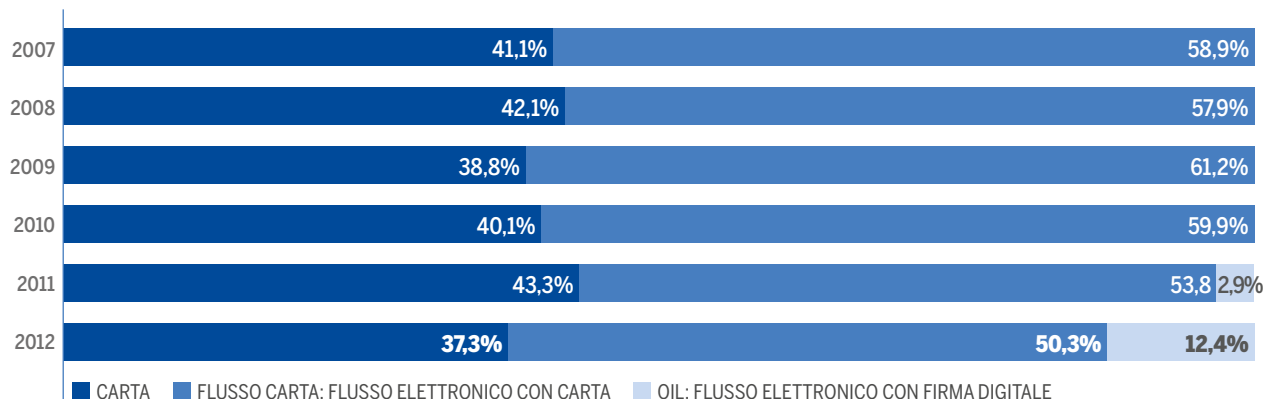
Sono stati trasmessi a mezzo flusso elettronico 841 mila ordinativi di incasso e pagamento - di cui il 19,8% firmati digitalmente - per un ammontare complessivo superiore a 7,1 miliardi di euro (+14,5% sul 2011). Attraverso il canale Internet è transitato il 62,7% degli ordinativi di incasso e di pagamento emessi dagli Enti.



Con la gestione della tesoreria per alcuni Enti è previsto contrattualmente anche il servizio di incasso e bollettazione dell'acqua e altre utenze; nel corso

del 2012 l'emissione di 43.430 bollette dai 31 comuni che hanno emesso il ruolo dell'acqua ha generato incassi a favore degli Enti per 6,1 milioni di euro.

### Canali di trasmissione di mandati e reversali dagli Enti alle banche del Gruppo

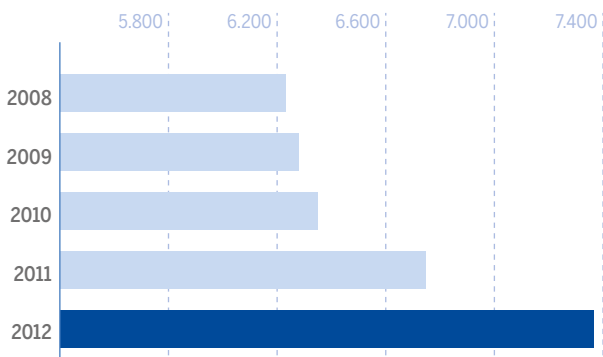


### Incasso tributi erariali e contributi previdenziali

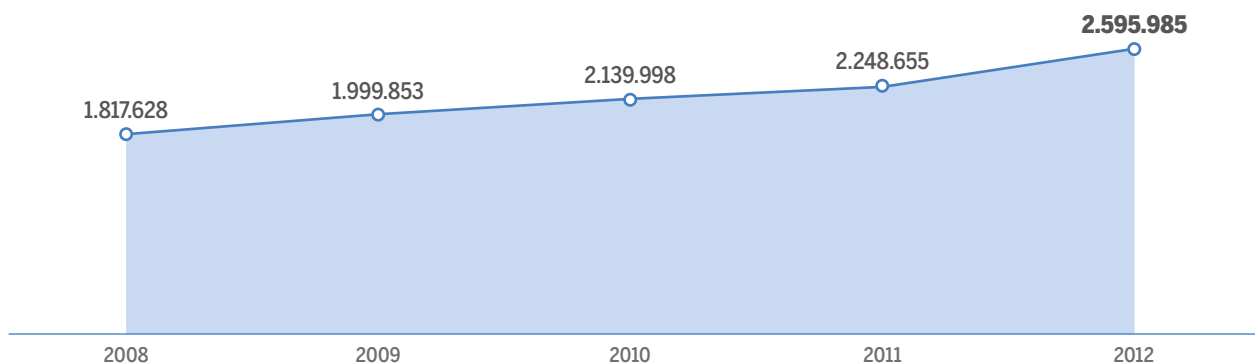
Creset nel corso del 2012 ha anche rappresentato il presidio, dal punto di vista giuridico normativo, dell'attività di incasso e riversamento di tributi e contributi svolta dalle banche del Gruppo su base convenzionale (Modello F24, TARSU) o normativa (Modello F23), che ha visto coinvolti oltre 474 mila contribuenti (+ 29,4% sul 2011) per incassi superiori a 7,2 miliardi di euro (+9,2%). La crescita dei volumi risulta conseguenza dell'introduzione dell'IMU pagabile a mezzo F24.

I pagamenti complessivamente transitati per i canali telematici nel corso del 2012 sono stati 1,7 milioni, pari al 68,3% del totale degli incassi.

#### Incassi in milioni di euro



### Numero deleghe incassate



## Collettività

### Fondazione Gruppo Credito Valtellinese

La Fondazione ha usufruito nell'anno di apporti finanziari - derivanti dai contributi d'esercizio delle quattro banche del Gruppo - per complessivi 2.920.210 euro.

#### Contributi a favore della Fondazione

Donatori	2012	%
Credito Valtellinese	1.600.000	54,8
Credito Artigiano	1.100.000	37,7
Credito Siciliano	150.000	5,1
Mediocreval	50.000	1,7
<b>Totale Gruppo Credito Valtellinese</b>	<b>2.900.000</b>	<b>99,3</b>
Altri contributi	6.410	0,2
Contributi per Attività di Formazione	13.800	0,5
<b>Totale</b>	<b>2.920.210</b>	<b>100</b>

DATI IN EURO

#### Settori di intervento della Fondazione

	2012	%
Attività di beneficenza	2.046.915	55,1
Attività culturali ed artistiche*	1.300.149	35,0
Attività di Orientamento e formazione e convegni	342.550	9,2
Borse di studio	26.000	0,7
<b>Totale</b>	<b>3.715.614</b>	<b>100</b>

DATI IN EURO

#### Attività culturali ed artistiche

	2012
Credito Valtellinese	681.023
Credito Siciliano	241.973
Deltas	182.048
Carifano	121.694
Fondazione Gruppo Credito Valtellinese	73.411
<b>Totale al 31/12/2012</b>	<b>1.300.149</b>

DATI IN EURO

Il dettaglio dell'attività è ricompreso in apposito Bilancio di Missione, cui si rimanda per l'esame puntuale dell'operatività svolta in corso d'anno.

Gli importi sopraindicati non includono i costi per i collaboratori esterni e le spese generali.

\* Le attività culturali e artistiche comprendono gli investimenti per i seguenti interventi: mostre d'arte, volumi e iniziative sul territorio curate dalla Fondazione ma che figurano nei bilanci delle banche e delle società del Gruppo (vedi tabella "Dettaglio attività culturali e artistiche").

## Sponsorizzazioni: un modo di creare valore sociale



L'impegno globale in sponsorizzazioni a livello di Gruppo è risultato pari a 1.570.639 euro - destinati a eventi sportivi, culturali e sociali. Nel primo ambito, come di consueto, è stato privilegiato il sostegno alle attività giovanili e alle associazioni non profit; gli sport seguiti spaziano dall'atletica al rugby, il tennis, la pallavolo, il nuoto, il golf, lo sci,

il basket, la vela, il ciclismo, il calcio e l'equitazione. Le politiche di partnership con associazioni e federazioni sportive hanno determinato risultati tangibili e importanti sia in termini di immagine che di fidelizzazione; in corso d'anno sono stati rinnovati gli accordi triennali con FIDAL e con la Federazione Italiana Sport Ghiaccio.

### Principali sponsorizzazioni del Credito Valtellinese

Nell'anno sono state effettuate 392 pratiche di sponsorizzazione con il marchio della banca Capogruppo - suddivise in 221 iniziative sportive, 161 culturali e 10 sociali per un impegno finanziario di oltre 750.000 euro.

Le principali sponsorizzazioni nel settore sportivo hanno riguardato Sondrio Calcio, Valtellina Golf Club, Rugby Sondrio, FISI Comitato Alpi Centrali, Coni provinciale di Sondrio, Gruppo sportivo di Chiuro (So), Progetto Insubrika per il nuoto nelle province di Verbano-Ossola e Varese; tra gli eventi di richiamo rilevano APT Challenge Città di Como di tennis, gara di Coppa del mondo di Snowboard a Chiesa Valmalenco (So), Basket Circuit, regata velica Interlaghi a Lecco e realizzazione della pista di pattinaggio su ghiaccio a Sondrio. In ambito culturale segnaliamo il Campionato di Giornalismo de Il Giorno, l'iniziativa Como-On Creativity Sharing 2012, la stagione musicale del Coro CAI di Sondrio, il Sondrio Festival - Mostra Internazionale sui Parchi, il Festival di Cernobbio

(Co), il Gran Premio "Art in Ice" di Livigno (So), le attività promosse dall'Accademia del Pizzocchero, dalla Astel di Teglio (So) e dall'Orchestra di Fiati della Valtellina.

### Principali sponsorizzazioni del Credito Artigiano<sup>24</sup>

Hanno comportato un impegno di circa 360.000 euro.

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

In ambito culturale sono state sostenute le stagioni teatrali del gruppo "Camminando attraverso la voce", il Festival del Cinema Africano ed i concerti della stagione musicale di Società del Quartetto in Milano.

<sup>24</sup> La banca da settembre 2012 è stata incorporata nel Credito Valtellinese.



### *Principali sponsorizzazioni del Credito Siciliano*

La banca è intervenuta sul territorio per oltre 147.000 euro sostenendo i convegni organizzati e le attività svolte da Confindustria di Catania, unitamente a eventi specifici predisposti dai comuni di Acireale (Ct) e Caltagirone (Ct).

Le sponsorizzazioni realizzate a livello sportivo hanno riguardato l'attività del Club Acireale Scherma, de Il Clubino del Mare di Mondello (Pa) e regate di vela.

### *Principali sponsorizzazioni di Carifano*

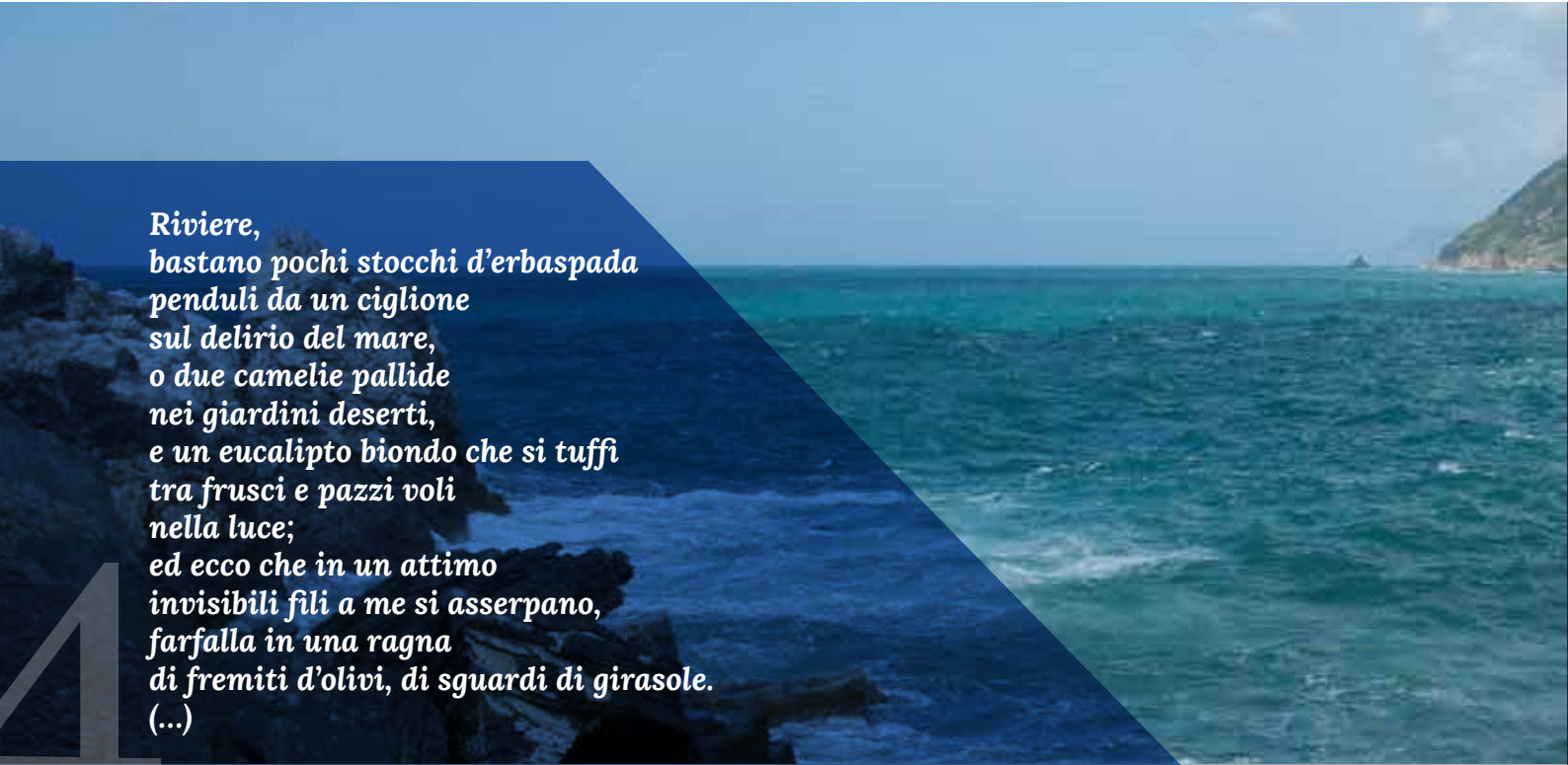
La banca ha sostenuto attività per oltre 61.000 euro - si evidenziano la Tombola di San Paterniano (PU) e gli eventi organizzati nelle località turistiche di operatività dell'istituto; in ambito sportivo particolare rilevanza ha assunto il sostegno all'attività Ciclistica Dilettantistica Alma Juventus Fano (PU).

### *Principali sponsorizzazioni di Deltas*

In ambito culturale sostegno è stato assicurato all'attività dell'Associazione Interessi Metropolitan (AIM) per gli Internet Saloon di Milano, Sondrio e Catania.







*Riviere,  
bastano pochi stocchi d'erbaspada  
penduli da un ciglione  
sul delirio del mare,  
o due camelie pallide  
nei giardini deserti,  
e un eucalipto biondo che si tuffi  
tra frusci e pazzi voli  
nella luce;  
ed ecco che in un attimo  
invisibili fili a me si asserpano,  
farfalla in una ragna  
di fremiti d'olivi, di sguardi di girasole.  
(...)*

Eugenio Montale, Riviere, 1920 in "Ossi di seppia"



# *Relazione ambientale*

*Introduzione*

*Le buone prassi ambientali ed energetiche*

*Strategia energetica di Gruppo*

*Acqua e nuove opportunità di efficienza*

*Carta e progetto "Printing innovations"*

*Trasporti e mobilità sostenibile*

*Rifiuti*

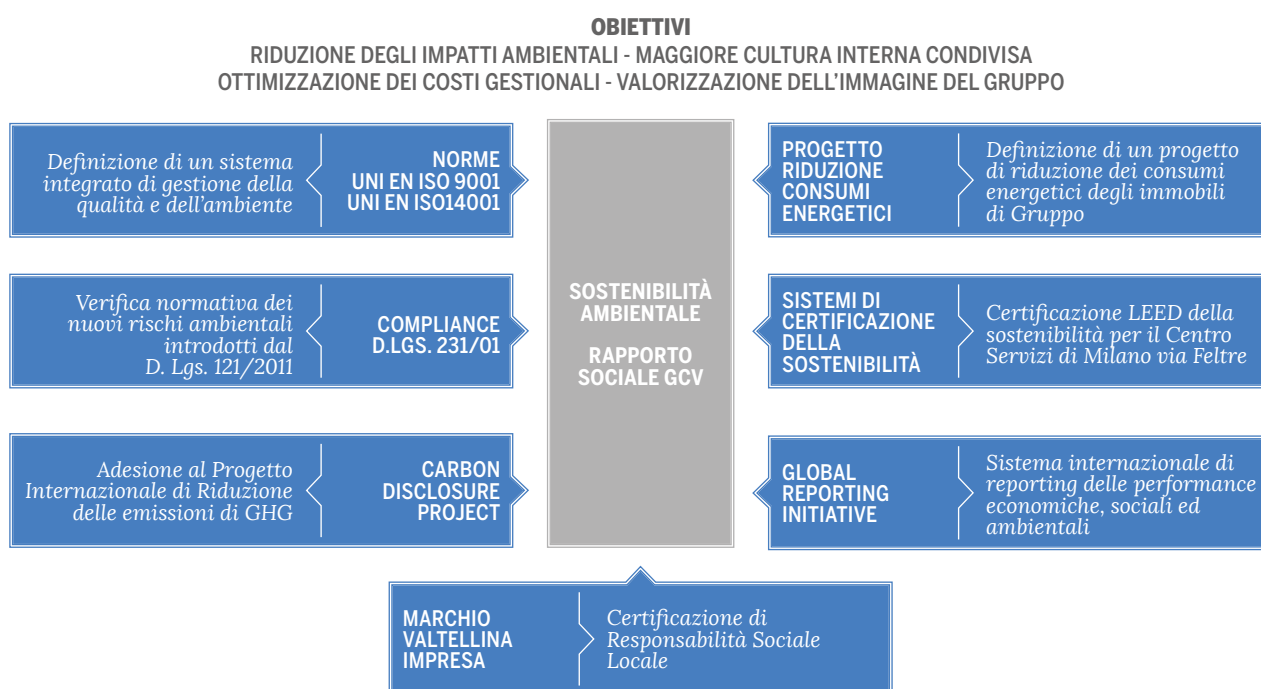


## Introduzione

Green economy è un termine che si è diffuso ampiamente anche in ambito bancario divenendo la chiave di un motore rigenerativo che determina nuova efficienza, innovazione, stabilità e grandi opportunità di crescita e miglioramento.

Il Gruppo Credito Valtellinese declina questo legame fra economia e ambiente inserendolo nei propri “Valori in corso”, in una continua relazione con la società volta a valorizzare e preservare il territorio e le proprie risorse in un’ottica di sostenibilità.

I nuovi adempimenti normativi a livello nazionale ed europeo in materia ambientale ed energetica contribuiscono a creare nuovi scenari di sviluppo che il Gruppo ha inteso interpretare definendo una propria politica energetico-ambientale attraverso Stellite Servizi Immobiliari - società chiamata al presidio degli aspetti immobiliari - e divenendo portavoce di progetti e programmi in un’ottica di sviluppo sostenibile al servizio di tutti gli stakeholder.



## Le buone prassi ambientali ed energetiche



Nel corso dell'anno Stelline Servizi Immobiliari ha presidiato il proprio Sistema di Gestione Ambientale secondo lo standard ISO 14001: 2004, certificato dal 2011 dall'ente internazionale RINA, ed ha definito un programma di attività premiato e pubblicato dalle Camere di Commercio lombarde come esempio di "buone prassi" ambientali ed energetiche di settore<sup>25</sup>.

Tali "buone prassi" prevedono - oltre alla verifica delle prescrizioni legali e dei regolamenti in materia energetico-ambientale - le seguenti attività:

- » la gestione attenta dell'intero patrimonio in uso attraverso uno specifico progetto di riduzione dei consumi energetici che comporta:
  - il monitoraggio e la registrazione puntuale in un database informatico dei dati relativi ai consumi energetici, suddivisi per fonte primaria (energia elettrica, gas e gasolio), con lo scopo di individuare statisticamente le utenze "fuori media energetica";
  - la definizione di progetti di riqualificazione energetica sugli edifici "più energivori" attraverso interventi sull'involucro, sulle componenti impiantistiche e sulla gestione spaziale-funzionale che potranno godere del riconoscimento della detrazione di imposta del 55% dall'Agenzia delle Entrate mediante la validazione da parte dell'ENEA;
  - l'adeguamento o la sostituzione degli impianti di climatizzazione obsoleti con apparecchiature ad alta efficienza energetica;
- la sperimentazione dei sistemi di tele-gestione sugli impianti di climatizzazione al fine di monitorare costantemente i consumi energetici, ridurre in maniera significativa gli sprechi ed ottimizzare orari e temperature di funzionamento degli impianti;
- » l'utilizzo di energia proveniente da fonti rinnovabili:
  - acquistando energia elettrica certificata RECS o CO-FER per almeno il 90% del totale;
  - installando e mettendo a regime campi fotovoltaici sul territorio nazionale;
  - promuovendo programmi di finanziamento verso gli stakeholder come "Creval Energia Pulita", proposta finalizzata alla realizzazione di interventi per la produzione di energia da fonti rinnovabili;
- » la partecipazione a specifici gruppi di lavoro sulle tematiche del risparmio energetico e della sostenibilità ambientale quali l'"Osservatorio rinnovabili" e il "Green banking" proposti da ABI Energia, che hanno portato alla stesura di importanti linee-guida per l'intero comparto bancario nazionale, oltre all'adesione al Marchio "Valtellina Impresa"<sup>26</sup> a testimonianza dell'approccio sostenibile del Gruppo;
- » la gestione attenta dei rifiuti derivanti dalle attività degli immobili in esercizio quali carta, toner e apparecchiature elettriche ed elettroniche e, dove possibile, la riduzione degli stessi

<sup>25</sup> Vd pg. 30.

<sup>26</sup> Ibidem.

- » impegnandosi al relativo recupero e riciclo;
- » lo sviluppo e l'utilizzo di opportune procedure per l'individuazione e la minimizzazione degli impatti ambientali derivanti dalle attività d'impresa - con particolare riferimento alla conduzione dei cantieri (gestione dei rifiuti, inquinamento del suolo e sottosuolo, inquinamento acustico, scarichi idrici, ecc.) aderendo a sistemi internazionali di certificazione della sostenibilità quale il LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*);
- » il controllo del consumo di materie prime e prodotti connesso alle attività svolte negli immobili in esercizio, evitando ogni forma di spreco e attivando programmi come "BastaCarta" e "Post@inlinea" proposti ai clienti per eliminare tutte le comunicazioni cartacee in favore di quelle elettroniche;

- » la sensibilizzazione dei dipendenti e collaboratori verso la protezione dell'ambiente e la realizzazione di programmi di informazione e formazione del personale.

Tra i traguardi e le possibili frontiere future si evidenzia l'individuazione e l'adozione di opportuni strumenti per esercitare un'influenza sui comportamenti e sulle prestazioni ambientali di fornitori e sub-fornitori e sulle scelte di committenti e progettisti attraverso attività di formazione ed informazione.

Ciascuna delle attività sopraelencate è stata formalizzata in uno specifico progetto operativo seguito da team di lavoro del Gruppo in collaborazione con consulenti esterni al fine di analizzare diversi temi - energetico, dei trasporti, dei rifiuti e dell'acqua.

## Strategia energetica di Gruppo

A vent'anni dall'ultimo Piano Energetico Nazionale, l'ottobre scorso è stata presentata dal governo italiano la nuova Strategia Energetica Nazionale (SEN) - il programma che delinea gli scenari dell'evoluzione del sistema energetico del Paese. Tra gli obiettivi dichiarati: la riduzione dei costi energetici e della bolletta, l'allineamento dei costi italiani all'ingrosso rispetto ai prezzi europei, l'assicurazione che l'Italia raggiunga gli obiettivi ambientali imposti dalla direttiva europea "20-20-20" per la riduzione delle emissioni, l'aumento dell'efficienza energetica e la crescita della pro-

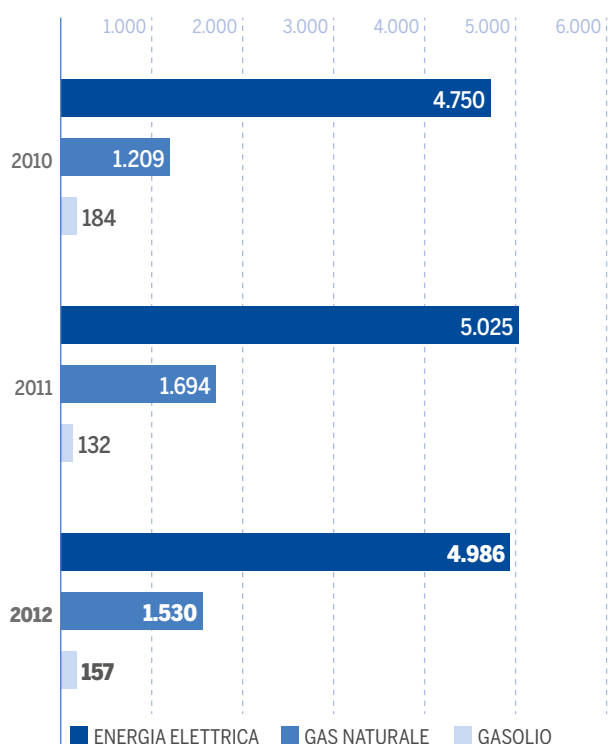
duzione di energia da fonti rinnovabili.

In parallelo il Gruppo ha sviluppato negli ultimi anni una vera e propria politica energetico-ambientale, con particolare attenzione all'efficienza energetica e alle energie rinnovabili. L'attività relativa si è tradotta nelle seguenti linee-guida nel corso del 2012:

- » riqualificazione di alcuni importanti edifici lavorativi ritenuti non efficienti dal punto di vista energetico attraverso interventi sugli involucri, sulle componenti impiantistiche e sulla gestione spaziale-funzionale;

- » messa a regime di nuovi impianti fotovoltaici in provincia di Sondrio - che hanno consentito di raggiungere una produzione annua di Gruppo di circa 370.000 kWh;
- » avvio di un progetto per l'installazione di sistemi di tele-gestione degli impianti di climatizzazione al fine di monitorare costantemente i consumi energetici, ridurre in maniera significativa gli sprechi e ottimizzare orari e temperature di funzionamento degli impianti;
- » acquisto di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili;
- » adeguamento o sostituzione degli impianti di climatizzazione obsoleti (con priorità sugli impianti contenenti gas R22<sup>27</sup> che andranno dismessi o adeguati entro il 31 Dicembre 2014 secondo il Regolamento CE 2037 del 2000) con apparecchiature ad alta efficienza energetica;
- » partecipazione agli osservatori di ABI Energia sull'efficienza energetica e il *green banking* contribuendo alla stesura dei documenti "Linee guida per la Gestione dell'Energia e dell'Ambiente in banca" e "Linee guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambientali" secondo il programma del GRI (Global Reporting Initiative) che definisce un sistema internazionale di reporting delle performance economiche, sociali ed ambientali.

**Consumi energetici annui (TEP) suddivisi per fonte di energia**



L'andamento generale dei consumi energetici di Gruppo fa registrare nel 2012 un'importante riduzione rispetto allo scorso anno pari al 2,7 %. Si tratta di un dato estremamente positivo considerando il consolidamento del perimetro gestito dal Gruppo e la stagione invernale particolarmente rigida; si evidenzia la riduzione del consumo di gas metano (-9,7%) garantito da macchine termiche più efficienti installate negli ultimi anni. La riduzione dello 0,8% dei consumi elettrici conferma a sua volta una migliore modalità di gestione e controllo degli impianti anche attraverso sistemi di tele-gestione; sempre più marginale risulta l'andamento dei consumi di gasolio (inferiori al 2% dell'intero fabbisogno di Gruppo) il cui valore annuo risente delle tempistiche di approvvigionamento.

Consumi energetici suddivisi per fonti energetiche	2010	2011*	2012	Var. '11/'12
Energia elettrica: consumo totale (MWh)	25.399	26.870	<b>26.662</b>	<b>-0,8%</b>
- di cui da fonte rinnovabile (MWh)	24.270	25.972	<b>25.673</b>	<b>-1,1%</b>
Energia termica prodotta da gas naturale (MWh)	14.143	19.822	<b>17.896</b>	<b>-9,7%</b>
Energia termica prodotta da gasolio (MWh)	2.019	1.452	<b>1.725</b>	<b>18,8%</b>

<sup>27</sup> È un gas refrigerante contenente HCFC (idroclorofluorocarburi), sostanze classificate come nocive per lo strato di ozono e che contribuiscono in maniera rilevante all'effetto serra.

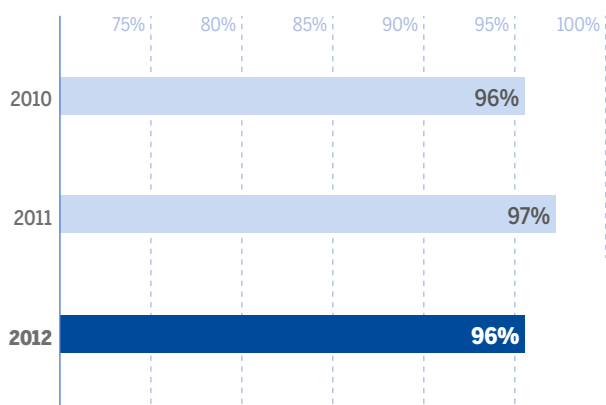
\* Dati aggiornati in seguito a conguagli pervenuti durante il 2012.

Consumi energetici in TEP - Tonnellate equivalenti di petrolio	2010	2011*	2012	Var. '11/'12
Energia elettrica: consumo totale (TEP)	4.750	5.025	<b>4.986</b>	<b>-0,8%</b>
Energia termica prodotta da gas naturale (TEP)	1.209	1.694	<b>1.530</b>	<b>-9,7%</b>
Energia termica prodotta da gasolio (TEP)	184	132	<b>157</b>	<b>18,8%</b>
<b>Totale TEP equivalenti</b>	<b>6.142</b>	<b>6.851</b>	<b>6.673</b>	<b>-2,7%</b>

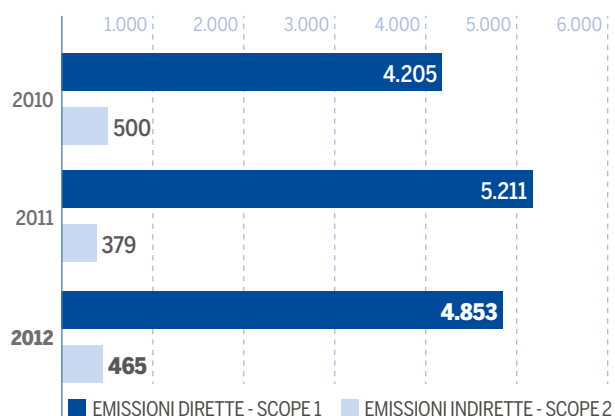
Anche nel 2012 è stata acquistata un'elevata quota di energia elettrica (circa il 97%) prodotta da fonti rinnovabili (centrali idroelettriche, impianti fotovoltaici ed eolici), certificata per mezzo di contratti RECS (*Renewable Energy Certificate System*) e di certificati CO-FER o "marchiata" *Eaux de vallée* - Energia pura (derivante dagli impianti

della Compagnia Valdostana delle Acque). Tale scelta nell'approvvigionamento elettrico e la sensibile riduzione dei consumi di gas metano si è riflessa positivamente nella riduzione delle emissioni dirette ed indirette di anidride carbonica (-4,9% rispetto al 2011).

#### Quota di energia elettrica consumata prodotta da fonti rinnovabili



#### Emissioni annue di CO<sub>2</sub> (t)



Emissioni dirette di anidride carbonica - Scope 1	2010	2011*	2012	Var. '11/'12
Emissioni CO <sub>2</sub> - Gas naturale (t)	2.885	4.043	<b>3.650</b>	<b>-9,7%</b>
Emissioni CO <sub>2</sub> - Gasolio (t)	540	388	<b>461</b>	<b>18,8%</b>
Emissioni CO <sub>2</sub> - Auto aziendali e noleggio (t)	780	779	<b>741</b>	<b>-4,9%</b>
<b>Emissioni dirette totali CO<sub>2</sub> - Scope 1</b>	<b>4.205</b>	<b>5.211</b>	<b>4.853</b>	<b>-6,9%</b>
Emissioni indirette di anidride carbonica - Scope 2	2010	2011	2012	Var. '11/'12
Emissioni CO <sub>2</sub> - Energia elettrica (t)	500	379	<b>465</b>	<b>22,6%</b>
Emissioni di anidride carbonica - Scope 1+2	2010	2011	2012	Var. '11/'12
Emissioni dirette e indirette totali CO <sub>2</sub>	4.705	5.590	<b>5.317</b>	<b>-4,9%</b>

#### Emissioni dirette - Scope 1

Emissioni che derivano da fonti possedute o controllate direttamente dall'azienda.

In particolare sono quelle generate dagli impianti di riscaldamento e dalle auto della flotta aziendale.

#### Emissioni indirette - Scope 2

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

\* Dati aggiornati in seguito a conguagli pervenuti durante il 2012.

Il Gruppo, pur essendo caratterizzato da una ridotta *carbon footprint*<sup>28</sup> in qualità di intermediario finanziario, ha deciso di aderire al *Carbon Disclosure Project*<sup>29</sup> (CDP) con l'obiettivo di offrire una precisa comunicazione e visibilità sulle tematiche ambientali agli stakeholder esterni. Anche quest'anno è prevista la partecipazione a tale programma, verificando l'andamento delle proprie emissioni di anidride carbonica e la continua riduzione delle stesse rispetto al valore base fissato al 2008.

Inoltre rileva l'adesione al Fondo Kyoto<sup>30</sup> - il piano europeo realizzato allo scopo di promuovere l'erogazione del credito attraverso investimenti pubblici e privati volti:

- » alla realizzazione di interventi di efficienza energetica nel settore edilizio e industriale;
- » alla diffusione di piccoli impianti ad alta efficienza per la produzione di elettricità, calore e freddo;

- » all'utilizzo di fonti rinnovabili (eolico, idroelettrico, solare termico, biomassa, fotovoltaico) con impianti di piccola dimensione;
- » alla promozione di tecnologie innovative nel settore energetico;
- » alla definizione di interventi di bonifica di coperture in amianto con l'opportunità di effettuare anche interventi di riqualificazione energetica.

Gli indicatori di performance, parametrati rispetto alla superficie gestita e al numero di addetti in essere, mostrano:

- » riduzione del consumo di energia totale per unità di superficie rispetto al 2011 pari all'1,3%;
- » consumo di energia totale per addetto sostanzialmente invariato;
- » emissioni totali di anidride carbonica dirette ed indirette, riferite alla superficie gestita dal Gruppo, in sensibile riduzione rispetto allo scorso anno (-3,6%).

Indicatori di performance	2010	2011*	2012	Var. '11/'12
Energia elettrica per addetto (MWhe/addetto)	5,6	6,0	<b>6,1</b>	<b>2,0%</b>
Energia termica per addetto (MWht/addetto)	3,6	4,7	<b>4,5</b>	<b>-5,2%</b>
<b>Energia totale per addetto (TEP/addetto)</b>	<b>1,36</b>	<b>1,53</b>	<b>1,53</b>	<b>0,1%</b>
Energia elettrica per unità di superficie (MWhe/m <sup>2</sup> )	0,072	0,071	<b>0,071</b>	<b>0,5%</b>
Energia termica per unità di superficie (MWht/m <sup>2</sup> )	0,046	0,056	<b>0,052</b>	<b>-6,5%</b>
<b>Energia totale per unità di superficie (TEP/m<sup>2</sup>)</b>	<b>0,0174</b>	<b>0,0180</b>	<b>0,0177</b>	<b>-1,3%</b>
Emissioni CO <sub>2</sub> dirette per addetto (kg/addetto)	931,5	1.162,7	<b>1.112,5</b>	<b>-4,3%</b>
Emissioni CO <sub>2</sub> indirette per addetto (kg/addetto)	110,8	84,5	<b>106,5</b>	<b>26,0%</b>
<b>Emissioni CO<sub>2</sub> totali per addetto (kg/addetto)</b>	<b>1.042,3</b>	<b>1.247,2</b>	<b>1.219,0</b>	<b>-2,3%</b>
Emissioni CO <sub>2</sub> dirette per superficie (kg/m <sup>2</sup> )	11,95	13,68	<b>12,91</b>	<b>-5,6%</b>
Emissioni CO <sub>2</sub> indirette per superficie (kg/m <sup>2</sup> )	1,42	0,99	<b>1,24</b>	<b>24,2%</b>
<b>Emissioni CO<sub>2</sub> totali per superficie (kg/m<sup>2</sup>)</b>	<b>13,37</b>	<b>14,67</b>	<b>14,14</b>	<b>-3,6%</b>
<b>Perimetro Gruppo Creval (m<sup>2</sup>)</b>	<b>352.000</b>	<b>381.000</b>	<b>376.000</b>	<b>-1,3%</b>

<sup>28</sup> www.cdproject.net Il CDP è un protocollo di intesa fra diverse realtà di spicco a livello mondiale nei settori dell'energia, dell'industria e della finanza, con un assets pari a circa 87 trilioni di dollari, che si pone l'obiettivo di creare e alimentare una banca dati mondiale relativa alle emissioni di anidride carbonica e di raggiungere obiettivi di riduzione delle emissioni mediante strategie di riduzione dei consumi energetici, di ottimizzazioni dei trasporti e dei processi produttivi.

<sup>29</sup> È la quantità di carbonio (normalmente espresso in tonnellate) emesso da una particolare attività o organizzazione. www.footprintnetwork.org

<sup>30</sup> Vd pg. 58.

\* Dati aggiornati in seguito a conguagli pervenuti durante il 2012.



## Acqua e nuove opportunità di efficienza



I progetti sviluppati durante l'anno hanno permesso di determinare un nuovo know-how anche nel campo dell'ottimizzazione dei consumi idrici. In particolare l'esperienza definita presso il nuovo Centro Servizi in via Feltre 75 a Milano, guidata dalla certificazione di sostenibilità LEED Italia Nuove Costruzioni, ha consentito l'adozione di nuovi sistemi tecnologici e un'opportunità di risparmio idrico garantendo risultati importanti. Grazie in particolare all'installazione di ridotto-

ri di flusso, WC con cassette a doppia portata e ad un sistema di recupero dell'acqua piovana con serbatoio interrato sarà possibile risparmiare oltre il 30% di acqua potabile.

Nel 2012 i consumi idrici degli immobili gestiti del Gruppo<sup>31</sup> hanno registrato un riduzione del 2,6 % mostrando i segni dei primi interventi di efficientamento del patrimonio immobiliare.

Il consumo pro-capite è rimasto invariato in seguito al consolidamento dell'organico.

Consumo di acqua	2010	2011	2012	Var. '11/'12
Consumo complessivo (mc)	78.807	78.678	<b>76.609</b>	<b>-2,6%</b>
Consumo pro capite (mc/dipendente)	17,5	17,6	<b>17,6</b>	-
Consumo pro capite (litri/giorno/dipendente)	70	70	<b>70</b>	-

<sup>31</sup> Dati relativi alle fatturazioni pervenute nel 2012.

## Carta e progetto “Printing innovations”



L'approvvigionamento di materiale da ufficio quale carta e toner è una variabile ambientale importante che viene monitorata tutto l'anno dal Gruppo ed è gestita in modo attento trovando il corretto equilibrio fra la risposta alle esigenze dei clienti e il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente; nel 2012 i consumi risultano pressoché invariati rispetto allo scorso anno, mentre gli utilizzi di toner registrano un calo del 4% rispetto al 2011 mostrando i primi effetti del Progetto “Printing Innovations” sviluppato dalla società del Gruppo Bankadati con l'obiettivo di realizzare importanti efficientamenti dei processi di stampa.

La nascita negli ultimi anni di diverse certificazioni - relative all'origine del legno quali ad esempio FSC<sup>32</sup> (Forest Stewardship Council) e alla filiera produttiva della carta come EFC<sup>33</sup> (Elemental Chlorine Free) - mostra la crescita di un'accorata sensibilità verso la salvaguardia e la tutela dell'ambiente legata anche all'approvvigionamento di materiale da ufficio eco-compatibile. L'impiego sostenibile di tali “materiali green” è già stato inserito fra gli scopi fondamentali del Sistema di Gestione Ambientale di Stelline Servizi Immobiliari che nei prossimi anni sarà esteso all'intero Gruppo.

Carta e toner	2010	2011*	2012	Var. '11/'12
Consumo totale di carta (kg)	495.930	499.059	<b>500.736</b>	<b>0,3%</b>
Consumo totale di carta pro capite (kg/dp)	109,9	111,3	<b>114,8</b>	<b>3,1%</b>
Numero totale di cartucce (n)	10.242	9.694	<b>9.628</b>	<b>-0,7%</b>
Numero di cartucce pro capite (n/dp)	2,3	2,2	<b>2,2</b>	-
Quantità totale di toner (kg)	3.932	4.140	<b>3.975</b>	<b>-4,0%</b>

<sup>32</sup> Sistema di certificazione internazionale che garantisce che la materia prima impiegata per realizzare un prodotto in legno o in carta proviene da foreste che rispettano rigorosi standard ambientali, sociali ed economici.

<sup>33</sup> Sistema di certificazione di una tipologia di carta ecologica la cui sbiancatura è effettuata tramite prodotti esenti da cloro elementare organico.

\* Dati aggiornati in seguito a conguagli pervenuti durante il 2012.

## Trasporti e mobilità sostenibile



Il settore dei trasporti di Gruppo segna nel 2012 una netta riduzione dei chilometri percorsi - pari al 13,2% (circa 1.187.000 km in meno rispetto al 2011). Il calo è per lo più dipeso dal forte decremento dell'utilizzo delle auto dei dipendenti (-29,5%) a favore di mezzi pubblici - treno, tram e metropolitana.

Il parco auto in essere consta di 73 mezzi di proprietà e 154 a noleggio con una vita media di 4 anni, il 79% dei quali è conforme alle normative europee Euro 4 e superiori. La sua limitata vita media, unitamente agli standard di efficienza energetica dei veicoli, offre garanzia di consumi contenuti e di

emissioni relativamente poco inquinanti.

Si evidenzia la progressiva, maggiore sensibilità dei dipendenti verso gli aspetti ambientali preferendo ove possibile l'impiego di mezzi pubblici meno inquinanti, ottimizzando i viaggi di lavoro con il *car pooling*<sup>34</sup> e riducendo il numero di trasferite a favore di comunicazioni telematiche (videoconferenze); tutte queste attività permettono e permetteranno sempre più di ridurre la *carbon footprint* del Gruppo e allo stesso tempo di contenere i costi di gestione muovendo i primi passi verso pratiche di mobilità sostenibile.

Trasporti stradali (km)	2010	2011*	2012	Var. '11/'12
Km percorsi con auto dei dipendenti	3.633.839	4.005.242	<b>2.825.563</b>	<b>-29,5%</b>
Km percorsi con auto aziendali (proprietà e noleggio)	4.847.190	4.963.713	<b>4.956.465</b>	<b>-0,1%</b>
<b>Trasporti totali (km)</b>	<b>8.481.029</b>	<b>8.968.955</b>	<b>7.782.028</b>	<b>-13,2%</b>
Percorrenze auto per dipendente (km/dp)	1.879	2.001	<b>1.784</b>	<b>-10,8%</b>

<sup>34</sup> È una modalità di trasporto che consiste nella condivisione di automobili private tra un gruppo di persone con il fine principale di ridurre i costi di trasporto.

\* Dati aggiornati in seguito a congruagli pervenuti durante il 2012.

## Rifiuti

Il Gruppo persegue una rigorosa gestione dei rifiuti derivanti dalle attività degli immobili in esercizio - carta, cartone, plastica e contenitori toner. La raccolta e lo smaltimento sono affidati ad imprese la cui idoneità è verificata attraverso la raccolta di tutta la documentazione prescritta dalla normativa vigente, che ha registrato importanti aggiornamenti negli ultimi mesi del 2012.

Rispetto al 2011 i rifiuti di carta e contenitori toner

hanno registrato rispettivamente una riduzione del 7,7% e del 4,3% mostrando gli effetti della continua diffusione dei programmi di riduzione di carta e toner in essere.

Si sottolinea come l'intero quantitativo di rifiuti prodotti e gestiti attraverso contratti-quadro non sia stato inviato in discarica bensì in centri di recupero/riciclo.

Rifiuti speciali	2010	2011*	2012	Var. '11/'12
Rifiuti di carta e cartone(kg)	353.232	400.312	<b>369.648</b>	<b>-7,7%</b>
Rifiuti di contenitori toner (kg)	11.975	18.424	<b>17.626</b>	<b>-4,3%</b>
Rifiuti di carta e cartone per dipendente (kg/dp)	78,3	89,3	<b>84,7</b>	<b>-5,1%</b>
Rifiuti di contenitori toner per dipendente (kg/dp)	2,7	4,1	<b>4,0</b>	<b>-2,4%</b>

\* Dati aggiornati in seguito a conguagli pervenuti durante il 2012.

# Primo progetto registrato LEED Italia: il nuovo Centro Servizi CREVAL a MILANO

## Un green building di eccellenza

Nell'ambito dell'ampliamento in corso di costruzione del Centro Servizi di Via Feltre 75 a Milano è stato sviluppato tramite Stelline Servizi Immobiliari un importante processo costruttivo edilizio architettonico che concilia, secondo le politiche della green economy, nuova sensibilità ambientale e innovative esperienze di sviluppo immobiliare.

Il 16 Giugno 2011 la nuova realizzazione è stata ufficialmente registrata al **Green Building Council Italia**<sup>35</sup> come primo progetto italiano che concorre per la certificazione LEED® Italia Nuove Costruzioni e Ristrutturazioni (LEED<sup>36</sup> Italia), promossa da GBC Italia sotto forma di Leadership in Energy and Environmental Design - lo standard di certificazione energetica e di sostenibilità più diffuso al mondo che permette di classificare e certificare un edificio come "green building".

Si tratta di un sistema di certificazione che indica i dettami per la costruzione di edifici ambientalmente sostenibili sia dal punto di vista energetico sia con riferimento al consumo di risorse naturali coinvolte nel processo costruttivo.

Ciascuno dei requisiti è stato verificato tramite consulenti LEED AP (Accredited Professional) analizzando diversi campi di valutazione fra i quali:

- » "la sostenibilità del sito" con l'obiettivo di limitare l'impatto generato dalle attività di costruzione, controllare il deflusso delle acque meteoriche, stimolare modalità e tecniche costruttive rispettose degli equilibri dell'ecosistema.  
**Il progetto ha definito una nuova connessione verde col parco Lambro esistente;**
- » "gestione delle acque" monitorando l'efficienza dei flussi d'acqua e promuovendo la riduzione dei consumi idrici e il riutilizzo delle acque piovane mediante serbatoi interrati.  
**Il consumo annuo di acqua potabile è stato ridotto di oltre il 30%;**
- » "energia e atmosfera" promuovendo il miglioramento delle prestazioni energetiche dell'edificio, l'impiego di energia proveniente da fonti rinnovabili o alternative e il controllo delle prestazioni energetiche della costruzione.  
**I consumi energetici annui sono stati ridotti di circa il 12%;**
- » "materiali e risorse" riguardanti la riduzione dell'utilizzo di materiali vergini, lo smaltimento dei rifiuti e la riduzione dell'impatto ambientale dovuto ai trasporti.  
**Più del 70% dei rifiuti di cantiere non sono stati inviati in discarica ma recuperati o riciclati;**

<sup>35</sup> Associazione no profit nata con l'obiettivo di favorire e accelerare la diffusione dell'edilizia sostenibile guidando la trasformazione del mercato, sensibilizzare l'opinione pubblica e le istituzioni sull'impatto che le modalità di progettazione e costruzione degli edifici hanno sulla qualità della vita dei cittadini, fornire parametri di riferimento chiari agli operatori del settore.

<sup>36</sup> Leadership in Energy and Environmental Design.





» “qualità ambientale interna” relativamente alla salubrità, alla sicurezza e al comfort, al consumo di energia, all’efficacia del cambio d’aria e al controllo della contaminazione dell’aria.

**Le vernici e le finiture interne sono tutte a basso contenuto di sostanze organiche volatili lesive della salute umana.**

Al termine dei lavori di realizzazione il Centro Servizi verrà certificato come “green building” non solo per l’elevato standard di qualità architettonica, ma anche per la riconosciuta attenzione al soddisfacimento delle nuove necessità in materia ecologica e al contenimento dei consumi energetici per la gestione successiva dell’immobile.

#### **SCHEDE DI PROGETTO - CENTRO SERVIZI DEL GRUPPO BANCARIO CREDITO VALTELLINESE A MILANO**

<b>Categoria</b>	Centro servizi Gruppo bancario
<b>Tipologia</b>	Terziario amministrativo e centro di formazione
<b>Dimensione</b>	Circa 4.700 mq s.l.p.
<b>Comune</b>	Milano
<b>Indirizzo</b>	via Feltre 75
<b>N° piani</b>	4 fuori terra e 2 interrati
<b>Struttura</b>	In acciaio per i piani fuori terra e in cemento armato per gli interrati
<b>Impianti</b>	Meccanici: generatore di calore a condensazione integrato con caldaie a gas metano, sistemi radianti a soffitto per gli uffici e a tutt’aria per auditorium, ristorante e mensa. Elettrici: sistemi di automazione per il controllo luminoso
<b>Involucro edilizio</b>	Facciata ventilata e frangisole in cotto
<b>Posti di lavoro</b>	Circa 150, oltre a 300 posti delle aule formazione

#### **ITER DI CERTIFICAZIONE**

<b>Maggio 2010</b>	Istituzione team di certificazione LEED e valutazioni preliminari
<b>Giugno 2011</b>	Attivazione nuovo portale LEED on line per i progetti italiani
<b>16 giugno 2011</b>	Registrazione come primo progetto LEED Italia presso il Green Building Council Italia
<b>7 maggio 2012</b>	Conclusione Final Design Review: confermati 40 punti (100% dei punti sottomessi)
<b>Dicembre 2013</b>	Ottenimento della certificazione LEED 2009 Italia





*Se c'è un modo di far meglio, trovalo.*

Thomas Edison



# *Linee programmatiche e obiettivi di miglioramento*

*Obiettivi e traguardi:*

- » *economici*
- » *sociali*
- » *ambientali*

# Obiettivi e traguardi

## Economici

### Obiettivi dichiarati nel Rapporto Sociale 2011

- » Alla luce del forte mutamento del quadro congiunturale, i target indicati non possono oggettivamente essere considerati realistici.

### Attività svolte per il raggiungimento degli obiettivi

“Nel corso dell’esercizio l’attività del Gruppo è stata prioritariamente caratterizzata dalla realizzazione delle operazioni straordinarie delineate dal Piano Strategico per il conseguimento di importanti obiettivi di efficienza, competitività e redditività sostenibile nel lungo periodo”<sup>37</sup>.

- » Accelerazione delle attività di semplificazione della struttura societaria del Gruppo.
- » Rafforzamento patrimoniale.
- » Razionalizzazione del modello distributivo.
- » Contenimento strutturale e permanente dei costi del personale (accordo sindacale).

### Traguardi futuri

- » Sviluppo equilibrato di raccolta e impieghi.
- » Attento controllo del rischio di credito.
- » Utilizzo del sistema di rating interno secondo il metodo AIRB (*Advanced Internal Rating Based*).

## Sociali

### Obiettivi dichiarati nel Rapporto Sociale 2011

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

### Attività svolte per il raggiungimento degli obiettivi

- » Coinvolgimento di ampie fasce della popolazione in corsi di natura comportamentale e programmi di affiancamento, per lo sviluppo di condotte individuali.

### Traguardi futuri

- » Aumentare l’autoconsapevolezza delle proprie conoscenze professionali mediante metodologie formative orientate al self assessment e alla pianificazione del proprio patrimonio professionale.
- » Strutturare un’offerta formativa coerente e di supporto allo sviluppo dei ruoli della rete.

<sup>37</sup> <http://www.creval.it/comunicatistampa/index.htm>, pg. 2.

## Ambientali

### Obiettivi dichiarati nel Rapporto Sociale 2011

- » Riqualficazione energetica di importanti dipendenze individuate attraverso l'analisi dei dati storici relativi ai consumi energetici.
  - » Messa a regime del Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2004 della società del Gruppo, Stelline Servizi Immobiliari. certificato nel 2011 dall'Ente RINA.
  - » Messa a regime di nuovi impianti fotovoltaici in provincia di Sondrio - raggiungimento di una produzione annua di circa 40.000 kWh.
  - » Conclusione dei lavori di bonifica delle coperture in amianto presso l'immobile di Acireale.
  - » Definizione di un programma di educazione *green* per le risorse del Gruppo.
  - » Riduzione ulteriore del numero di impianti alimentati a gasolio.
  - » Prosecuzione delle attività di adeguamento e conversione degli impianti di raffrescamento contenenti gas R22.
  - » Ottenimento della certificazione di sostenibilità LEED Italia Nuove Costruzioni in occasione dell'ampliamento del Centro Servizi divvia Feltre 75 a Milano.
- » Mantenimento delle attività necessarie per il conseguimento della certificazione LEED per il cantiere di via Feltre 75 a Milano.

### Traguardi futuri

- » Installazione di alcuni sistemi di tele-gestione e monitoraggio per le sedi centrali di Gruppo al fine di avviare un processo di riduzione dei consumi elettrici e ottimizzazione gestionale degli impianti.
- » Verifica e presidio del Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2004 di Stelline Servizi immobiliari per il patrimonio immobiliare Creval.
- » Completamento della certificazione di sostenibilità LEED Italia Nuove Costruzioni per l'ampliamento del Centro Servizi di via Feltre 75 a Milano.
- » Prosecuzione delle attività di adeguamento e conversione degli impianti di raffrescamento contenenti gas R22.
- » Definizione di un programma di educazione *green* per le risorse del Gruppo.
- » Riduzione ulteriore del numero di impianti alimentati a gasolio.

### Attività svolte per il raggiungimento degli obiettivi

- » Diffusione di alcune note informative relative all'utilizzo responsabile delle risorse energetiche in ufficio al fine di sensibilizzare i dipendenti di Gruppo ai temi ambientali e per definire un vero e proprio programma di educazione *green* condiviso.
- » Prosecuzione delle attività relative al progetto di riduzione dei consumi energetici con l'obiettivo di individuare e riqualficare gli edifici caratterizzati da bassa efficienza energetica.
- » Continuazione delle attività di presidio del Sistema di Gestione Ambientale per il patrimonio immobiliare di Gruppo.



*Cos'hanno in comune il viso e le mani?  
Il linguaggio, che l'uno parla e le altre scrivono.*

A. Nothomb, *Diario di Rondine*, 2006



# *Sistema di rilevazione. Indicatori GRI*

*Relazione della società di revisione*

*Nota metodologica*

*Prospetto degli indicatori*

*Questionario 2012*



# Relazione della società di revisione



KPMG S.p.A.  
Revisione e organizzazione contabile  
Via Vittor Pisani, 25  
20124 MILANO MI

Telefono: +39 02 6763.1  
Telefax: +39 02 67632445  
e-mail: it-frauditaly@kpmg.it  
PEC: kpmgspa@pec.kpmg.it

## Relazione della società di revisione sulla revisione limitata del rapporto sociale

Al Consiglio di Amministrazione del  
Credito Valtellinese S.C.

- 1 Abbiamo effettuato la revisione limitata del rapporto sociale del Gruppo Credito Valtellinese (di seguito il "Gruppo") al 31 dicembre 2012. La responsabilità della redazione del rapporto sociale in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2006 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, indicate nel paragrafo "Nota metodologica", compete agli amministratori di Credito Valtellinese S.C., così come la definizione degli obiettivi del Gruppo Credito Valtellinese in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Compete altresì agli amministratori di Credito Valtellinese S.C. l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare, così come l'implementazione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presentati nel rapporto sociale. E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
- 2 Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio "International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" ("ISAE 3000"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili ("Code of Ethics for Professional Accountants" dell'International Federation of Accountants ("IFAC")), compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una limitata sicurezza, inferiore rispetto a una revisione completa, che il rapporto sociale non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata del rapporto sociale consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale del Gruppo responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel rapporto sociale, analisi del rapporto ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili. Le procedure effettuate sono riepilogate di seguito:
  - comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nella sezione "Relazioni di scambio economico: il Valore Aggiunto" e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2012, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt.14 e 16 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 4 aprile 2013;
  - analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel rapporto sociale. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
    - interviste e discussioni con il personale della Direzione di Credito Valtellinese S.C., e con il personale di Bankadati Servizi Informatici Soc. Cons. p.A., Creset - Servizi Territoriali S.p.A., Deltas Soc. Cons. p.A. e Stellite Servizi Immobiliari S.p.A., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del rapporto sociale, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione,

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Antonia Aosta Bari Bergamo  
Bologna Bolzano Brescia Cagliari  
Catania Como Firenze Genova  
Lecce Milano Napoli Novara  
Padova Palermo Perugia  
Pescona Roma Torino Trento  
Treviso Udine Venezia Verona

Società per azioni  
Capitale sociale  
Euro 8.126.990,00 i.v.  
Registra Imprese Milano e  
Codice Fiscale It. 00709600199  
R.E.A. Milano N. 512967  
Partita IVA 00709600199  
VAT number IT00709600199  
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25  
20124 Milano MI (ITALIA)



Gruppo Credito Valtellinese  
Relazione della società di revisione sulla  
revisione limitata del rapporto sociale  
31 dicembre 2012

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

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

Il rapporto sociale presenta ai fini comparativi i dati e le informazioni dell'esercizio precedente. Come illustrato nel paragrafo "Nota metodologica", gli amministratori hanno riesposto alcuni dati comparativi relativi al rapporto sociale dell'esercizio precedente, assoggettato a revisione limitata da altro revisore che ha emesso la relazione in data 12 aprile 2012. Le modalità di rideterminazione dei dati comparativi sono state da noi esaminate ai fini delle nostre conclusioni sul rapporto sociale chiuso al 31 dicembre 2012.

- 3 Sulla base di quanto svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il rapporto sociale del Gruppo Credito Valtellinese al 31 dicembre 2012 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2006 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, come descritto nel paragrafo "Nota metodologica".

Milano, 12 aprile 2013

KPMG S.p.A.

Roberto Fabbri  
Socio

# Nota metodologica

Il Rapporto Sociale è redatto secondo lo standard Global Reporting Initiative (GRI), le cui linee-guida - imperniate sui concetti di sviluppo sostenibile e trasparenza - evidenziano sei “principi di garanzia”:




- 1. equilibrio:** immagine imparziale della performance;
- 2. comparabilità:** gli argomenti e le informazioni scelti sono preparati e comunicati in modo coerente;
- 3. accuratezza:** dettaglio e cura in modo da consentire agli stakeholder di valutare la performance dell’organizzazione;
- 4. tempestività:** informazioni recenti rispetto al periodo di rendicontazione;

- 5. chiarezza:** comprensibilità e accessibilità per i portatori di interesse che utilizzano il report;
- 6. affidabilità:** le informazioni e i processi utilizzati per redigere il documento devono poter essere oggetto di esame.

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

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

Il livello di applicazione di questo Documento è B+.

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

\*Versione finale dei Supplementi di settore

## Informativa sulla modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori

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

I dati e le informazioni pubblicati in questo Documento concernono l'anno solare 2012 e sono forniti dai Responsabili di processo delle singole funzioni in forma coerente con le fonti ufficiali (in particolare la Relazione sulla gestione del Credito Valtellinese, con riferimento alla parte consolidata) e opportunamente integrati e convalidati a cura del Servizio Corporate Identity, Qualità e Sostenibilità della banca Capogruppo.

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

Il rendiconto di sostenibilità ha cadenza annuale dal 1995 e l'ultima versione è relativa al 2011. Determinazione della materialità, selezione dei contenuti e priorità degli argomenti seguono i principi del GRI (G3). In corso d'anno non sono avvenuti cambiamenti significativi nelle dimensioni e assetto proprietario del Gruppo - Lussemburgo Gestioni è uscita dal perimetro consolidato ma l'effetto non è rilevante.

I cambiamenti nella struttura del capitale sociale e altre operazioni di costituzione, mantenimento e modifica del capitale sono rivenienti dalla Relazione al bilancio consolidato della banca Capogruppo Credito Valtellinese e dalla Relazione sul governo societario, disponibili in rete all'indirizzo <http://www.creval.it/investorRelations/index.html>. Il Gruppo ha applicato le “Istruzioni sulla definizione del contenuto del report” e i relativi principi del *Global Reporting Initiative* in modo inclusivo dei criteri di selezione dei contenuti (rilevanza, in-

clusività, contesto di sostenibilità e completezza) e qualità informativa (sulla base dei sei punti indicati a fronte).

Al fine di assicurare la massima attendibilità delle informazioni riportate è stata privilegiata l'inclusione di grandezze misurabili direttamente evitando il più possibile il ricorso a stime che, ove necessarie, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili. I dati economici del periodo di confronto sono stati rettificati in conformità a quanto previsto dal IFRS 5, in seguito alla cessione delle controllate Aperta SGR e Lussemburgo Gestioni e all'applicazione retrospettiva dello IAS 19.

Con riferimento ai dati 2010 e 2011 inclusi nella Relazione Ambientale, gli stessi possono aver subito variazioni rispetto alle precedenti edizioni del Rapporto Sociale a seguito di conguagli ricevuti nel 2012 e di migliori tecniche di rilevazione. Il Rapporto Sociale è affidato per una verifica esterna a società di revisione indipendente (KPMG) con cui il Gruppo bancario Credito Valtellinese non detiene cointeressenze né altri legami.

# Prospetto degli indicatori

<b>Profilo</b>	<b>GRI</b>	<b>T/P*</b>	<b>Pagina</b>
<b>Descrizione</b>			
<b>Strategia e analisi</b>			
Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	1.1	T	6, 104-105
Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità	1.2	T	25-26, 104-105; Bilancio Consolidato Credito Valtellinese 2012 (pg. 91, 207, 264)
<b>Profilo dell'organizzazione</b>			
Nome dell'organizzazione	2.1	T	1
Principali marchi, prodotti e/o servizi	2.2	T	16, 32, 57-60
Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint venture	2.3	T	17, 22-23
Luogo dove ha sede il quartier generale dell'organizzazione	2.4	T	22
Numero di paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report	2.5	T	24
Assetto proprietario e forma legale	2.6	T	Relazione Governo Societario 2012 Credito Valtellinese (pg. 7, 13)
Mercati serviti (inclusendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	2.7	T	22-24, 30-31
Dimensione dell'organizzazione	2.8	T	13, 31, 40-41
Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	2.9	T	21, 111
Premi/riconoscimenti ricevuti nel periodo di rendicontazione	2.10	T	29-30

\* Totale/Parziale

<b>Parametri del report</b>	<b>GRI</b>	<b>T/P</b>	<b>Pagina</b>
Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ed es. esercizio fiscale, anno solare)	3.1	T	111
Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	3.2	T	111
Periodicità di rendicontazione	3.3	T	111
Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e sui suoi contenuti	3.4	T	118
Processo per la determinazione dei contenuti del report inclusi: - determinazione della materialità - priorità degli argomenti all'interno del report - individuazione degli stakeholder cui è rivolto il report	3.5	T	46, 111
Perimetro del report (paesi, strutture, joint venture, fornitori ecc.)	3.6	T	111
Dichiarazione di qualsiasi specifica limitazione dell'obiettivo o del perimetro del report	3.7	T	111
Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni	3.8	T	111
Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti di stima applicate al calcolo degli indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report	3.9	T	111
Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni di tali modifiche	3.10	T	111
Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	3.11	T	111
Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito internet di ogni sezione	3.12	T	112-117
Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report	3.13		108-109, 111
<b>Profilo</b>			
<b>Descrizione</b>	<b>GRI</b>	<b>T/P</b>	<b>Pagina</b>
<b>Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder</b>			
Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo	4.1	T	32-35; Relazione Governo Societario 2012 Credito Valtellinese (pg. 12, 33)
Indicare se il presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo	4.2	T	35
Numero dei componenti che sono indipendenti e non esecutivi negli organi di governo	4.3	T	35
Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	4.4	T	70-71; Relazione Governo Societario 2012 Credito Valtellinese (pg. 54)
Legame tra compensi degli Amministratori, Senior Manager ed Executives (inclusa la buona uscita) e performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale)	4.5	T	Relazione sulla Remunerazione 2012
Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interessi	4.6	T	Procedure relative alle Operazioni con Parti Correlate del Credito Valtellinese S.C.
Processi per la determinazione delle qualifiche e competenze dei componenti del più alto organo di governo per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione degli aspetti economici, ambientali e sociali	4.7	T	Relazione Governo Societario 2012 Credito Valtellinese (pg. 21-22, 29, 34)
Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, sociali e ambientali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	4.8	T	7-12
Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati (includere la frequenza con cui il più alto organo di governo verifica le performance di sostenibilità)	4.9	T	26; Relazione Governo Societario 2012 Credito Valtellinese (pg. 26-27)



			33; Relazione Governo Societario 2012 Credito Valtellinese (pg. 28)
Processi per valutare le performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali e sociali	4.10	T	
Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	4.11	T	27-28, 90
Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/ associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	4.12	T	90, 95
Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e internazionali	4.13	T	28
Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	4.14	T	46
Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	4.15	T	46
Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	4.16	P	46
Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse	4.17	P	46

### Informazioni sull'approccio gestionale

Descrizione	Pagina
<b>Dimensione Economica<sup>38</sup></b>	
Performance economica	40-43
Presenza di mercato	63, 78-79
Impatti economici indiretti	85-87
<b>Dimensione Ambientale</b>	
Materiali utilizzati	97
Energia	92-95
Acqua	96
Emissioni e rifiuti	92-95, 99
Trasporti	98
<b>Dimensione Sociale: pratiche lavorative<sup>39</sup></b>	
Occupazione	62-63
Relazioni industriali	70-71
Salute e sicurezza	73-74
Formazione	69-70
Diversità e pari opportunità	67
<b>Dimensione Sociale: diritti umani</b>	
Investimenti ed approvvigionamenti	77, Codice Comportamentale Gruppo Credito Valtellinese
Non discriminazione	Codice Comportamentale Gruppo Credito Valtellinese
Libertà di associazione e contrattazione collettiva	“
Abolizione del lavoro infantile	“
Prevenzione del lavoro forzato e obbligatorio	“
Gestione delle segnalazioni e delle controversie	“
Sicurezza	“
Diritti dei nativi	

<sup>38</sup> Bilancio consolidato Credito Valtellinese 2012. [http://www.creval.it/investorRelations/cv\\_informazioni.html](http://www.creval.it/investorRelations/cv_informazioni.html)

<sup>39</sup> <http://www.creval.it/responsabilitaSociale/responsabilitaSociale.html>

**Dimensione Sociale: società**

Comunità	85-87
Corruzione	Codice Comportamentale Gruppo Credito Valtellinese
Contributi politici	"
Comportamenti anti-collusivi	"
Conformità	"

**Dimensione legata ai Prodotti**

Etichettatura di prodotti e servizi	29
-------------------------------------	----

**Indicatori di performance**

Descrizione	GRI	T/P	Pagina
-------------	-----	-----	--------

**Performance economica**

Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione	EC1	T	13, 40-43
Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici	EC2	-	-
Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations)	EC3	T	73-74; Bilancio Consolidato Credito Valtellinese 2012 (pg. 375-377)
Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	EC4	P	62
Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	EC6	T	78-79
Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale	EC7	P	63, 66
Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono	EC8	T	85-87

**Performance ambientale**

Materie prime utilizzate per peso o volume	EN1	T	97
Percentuale di materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	EN2	-	-
Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	EN3	T	92-95
Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	EN4	T	92-95
Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	EN5	T	92-95, 100-101
Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative	EN6	P	58
Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute	EN7	T	100-101
Prelievo totale di acqua per fonte	EN8	T	96
Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette	EN11	-	In considerazione dell'attività svolta l'indicatore non è ritenuto significativo
Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette	EN12	-	In considerazione dell'attività svolta l'indicatore non è ritenuto significativo
Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso	EN16	T	92-95
Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra significative per peso	EN17	-	-
Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti	EN18	T	94

Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso	EN19	-	-
NO, SO e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso	EN20	-	-
Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	EN21	-	In considerazione dell'attività svolta l'indicatore non è ritenuto significativo
Peso totale dei rifiuti per tipologia e metodi di smaltimento	EN22	T	99
Numero totale e volume di versamenti significativi	EN23	-	In considerazione dell'attività svolta l'indicatore non è ritenuto significativo
Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	EN26	T	84, 97
Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria	EN27	-	In considerazione dell'attività svolta l'indicatore non è ritenuto significativo
Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	EN28	-	-
Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materie utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	EN29	P	94-98

### Performance sociale

Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo contratto e distribuzione territoriale	LA1	T	63-64, 66
Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica	LA2	P	63-64
Percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	LA4	T	70-71
Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	LA5	T	71
Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica	LA7	-	-
Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo di rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi	LA8	T	72-74
Ore medie di formazione annua per dipendente, suddivise per categoria di lavoratori	LA10	P	69-70
Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera	LA12	T	31
Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	LA13	P	35, 66-67
Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	LA14	-	-

### Diritti umani

Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una relativa valutazione (screening)	HR1	P	77
Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese	HR2	-	-
Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	HR4	-	-
Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	HR5	T	In considerazione dell'attività svolta e della localizzazione non sono state identificate attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi

## Identità e sostenibilità

Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	HR6	T	In considerazione dell'attività svolta e della localizzazione non sono state identificate operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile
Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	HR7	T	In considerazione dell'attività svolta e della localizzazione non sono state identificate attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato

### Impatti sulla società

Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, di operatività e di dismissione	S01	-	-
Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone in condizioni di svantaggio	FS14	P	27-28
Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	S02	T	Relazione Governo Societario 2012 Credito Valtellinese (pg. 45)
Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione	S03	T	Codice Comportamentale Gruppo Credito Valtellinese (pg. 21)
Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	S04	-	-
Posizioni sulla politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	S05	-	-
Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	S08	-	-

### Responsabilità di prodotto

Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure	PR1	-	-
Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	PR3	T	29
Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	PR6	-	-
Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi	PR9	-	-

### Settore finanziario: impatto di prodotti e servizi

Prodotti e servizi con finalità sociali	FS7	P	27-28, 58
---	-----	---	-----------

*Il Rapporto Sociale 2012 è stato realizzato dal  
Servizio Corporate Identity, Qualità e Sostenibilità del Credito Valtellinese  
con la collaborazione di numerosi Servizi del Gruppo.*

*Per ogni informazione è possibile contattare:  
Servizio Corporate Identity , Qualità e Sostenibilità - Credito Valtellinese  
via Feltre, 75 - 20134 Milano  
e-mail: [rs@creval.it](mailto:rs@creval.it)*

---

**Testi e coordinamento**

**Paolo Baroli**  
(Servizio Corporate Identity, Qualità e Sostenibilità - Credito Valtellinese)

**Contributo fotografico**

Simone Bracchi, Ivan Bracelli, Filippo Licata, Alberto Locatelli, Enzo Rocca, Giuseppe Sironi

**Progetto grafico e impaginazione**

 Viewy | [www.viewy.it](http://www.viewy.it)

**Stampa**

Intese Grafiche

**Tiratura**

3.000 copie



Realizzato con carta patinata ecologica e riciclata.

# Questionario 2012

La Sua opinione sul Documento è gradita.

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

## Categoria di appartenenza

(possibilità di selezionare più categorie)

Socio       Cliente       Dipendente       Fornitore       Collettività       Enti

## Com'è venuto a conoscenza del Rapporto Sociale?

Assemblea       Interesse       Motivi di lavoro/studio       Conoscenti       Altro

## Qualità del bilancio e comportamento del Gruppo

Esprima una valutazione per ciascuno di questi elementi:

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



**Se dovesse descrivere il Rapporto Sociale del Gruppo Credito Valtellinese con tre aggettivi quali utilizzerebbe?**

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

**Quali argomenti l'hanno maggiormente interessata?**

- Aspetti ambientali                       Aspetti sociali                       Aspetti economici

**Osservazioni e suggerimenti**

**Quali sono i temi che a Suo parere meriterebbero un ulteriore approfondimento?**

<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>

**GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE**

Il questionario può anche essere compilato sul sito [www.creval.it](http://www.creval.it) (sezione "sostenibilità"), consegnato presso una filiale del Gruppo oppure spedito al seguente indirizzo:  
Servizio Corporate Identity, Qualità e Sostenibilità - Credito Valtellinese  
via Feltre, 75 - 20134 Milano; Fax 02-80637533

