

RAPPORTO SOCIALE 2014

GRUPPO BANCARIO
**Credito
Valtellinese** 



RAPPORTO SOCIALE 2014

GRUPPO BANCARIO
**Credito
Valtellinese** 

Il Gruppo

Situazione al 31 dicembre 2014

**CREDITO
VALTELLINESE**

**CREDITO
SICILIANO**

CARIFANO

BANKADATI

STELLINE

**GLOBAL
ASSICURAZIONI***

**GLOBAL
BROKER***

**FINANZIARIA
SAN GIACOMO**

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

In cifre

Soci

133.796

Clienti

935.051

Clienti on-line

243.557

Dipendenti

4.275

Totale Attivo

€ 28.813.556*



* Migliaia.



Ognuno di noi **confonde**
i limiti del suo **campo visivo**
per i **confini del mondo.**

A. Schopenhauer

Indice

Lettera del Presidente	8
Mission, vision e valori	10
I nostri indicatori	11
1. Sostenibilità e identità	12
2. Relazioni di scambio economico: il Valore Aggiunto	46
3. Relazioni di scambio sociale	52
4. Relazione ambientale	108
5. Linee programmatiche e obiettivi di miglioramento	120
6. Sistema di rilevazione. Indicatori GRI	126



Lettera del Presidente

Gruppo snello, aderenza al mercato, resilienza. Il coraggio di cambiare

Il Gruppo Credito Valtellinese, socialmente responsabile in forza della propria operatività quotidiana e dei principi ispiratori e valori che lo animano, affronta con fiducia le sfide del mercato, anche sulla base dell'esito del comprehensive assessment - esercizio di valutazione approfondita della solidità patrimoniale delle banche - che ha evidenziato una realtà solida; il sistema del credito continua a rappresentare il motore dello sviluppo e della crescita in Italia ed in Europa. Al riguardo rileva in termini crescenti la quota-parte di green economy, intesa come un modello di economia "capace di produrre un benessere di maggiore qualità e più equamente esteso, migliorando la qualità dell'ambiente e salvaguardando il capitale naturale" - pur di fronte a sfide ineditamente complesse rivenienti oltretutto dalle perduranti difficoltà congiunturali anche da un eccesso di regolazione.

Nel corso del 2014 è continuato il processo di razionalizzazione della configurazione interna di Gruppo, in coerenza con gli obiettivi definiti dal piano industriale vigente teso a semplificare la struttura societaria e organizzativa complessiva, concentrare le attività sul core business bancario e razionalizzare i costi, in un'ottica di: a) snellezza della corporate governance complessiva, b) aderenza al mercato e c) ricerca di resilienza, che per noi è sinonimo di sostenibilità. Nello specifico:

- a. Per la semplificazione della struttura societaria si è dato corso ai seguenti interventi:
- la cessione di Creset (con la creazione di una partnership industriale con il Gruppo Fire nel settore recupero crediti e riscossione tributi, mentre l'attività di tesoreria e cassa permane in capo a Creval);
 - un accordo con Alba Leasing per lo sviluppo di un'alleanza strategica nel settore della locazione finanziaria;
 - la fusione per incorporazione di Mediocreval nella Capogruppo Credito Valtellinese;

- l'accordo per una partnership industriale di lungo termine per la gestione dei crediti non performing con il Gruppo Cerved, cui è connessa la cessione, nel primo trimestre del 2015, di Finanziaria San Giacomo.

- b. L'aderenza al mercato è perseguita nella prospettiva della cultura del servizio, della fiducia e del merito - che costituisce uno degli otto principi della nostra Carta dei Valori. Entro il perimetro unitario sono iscritte a regime cinque imprese, come emerge dalla figura di sintesi di introduzione al Rapporto Sociale: tre banche di prossimità e del territorio (la Capogruppo Credito Valtellinese, Carifano e Credito Siciliano) e due società di produzione attive rispettivamente nel settore della tecnologia dell'informazione e della gestione del patrimonio immobiliare (Bankadati e Stelline), mentre Global Assicurazioni e Global Broker risultano soggette all'attività di direzione e coordinamento del Credito Valtellinese.

A tale obiettivo è altresì orientato il nuovo modello commerciale del Gruppo, non a caso denominato CuRVA - Customer Relationship Value -, che si propone di semplificare e rafforzare il governo e l'azione della rete commerciale, accentuando la centralità del Cliente ed il valore della relazione, elementi che hanno costituito, e costituiscono ancor di più oggi, la vera forza del nostro Gruppo. Servire il mercato per un Gruppo a matrice popolare come il Creval significa perseguire personalizzazione, flessibilità e continuità della relazione di clientela e accrescere ulteriormente la capacità di ascolto sulla base di una gamma di offerta di prodotti/ servizi ampia e completa.

- c. In uno scenario macroeconomico che permane molto complicato, la cultura d'impresa imperniata sulla resilienza-sostenibilità fa la differenza, insiste sulla categoria della coesione sociale e impedisce la "visione corta" collegata al breve termine. La resilienza, che si definisce come "la capacità che ha un sistema per resistere ai cambiamenti provocati dall'esterno, per sovrapporsi e superare queste crisi, inglobando il cambiamento qualitativo e mantenendo la coesione strutturale attraverso il processo di sviluppo", rappresenta infatti una caratteristica utile e necessaria per affrontare e vincere le sfide della complessità.

Si tratta in sintesi di disporre di una chiara visione del futuro e mantenere salda e dritta la "barra del timone": le tre linee-guida richiamate si situano esattamente in continuità con l'affermazione delle nostre caratteristiche distintive - riconducibili al criterio di un localismo evoluto (molto attento da sempre anche alle potenzialità del Web) e alla storia e alla realtà delle banche popolari. Esse ispirano l'attività di sostegno al territorio (sotto forma di sviluppo socio-economico e crescita anche culturale, mediante l'attività della Fondazione Gruppo Credito Valtellinese) e le altre azioni riferibili alla nostra politica della sostenibilità, che trova una sintesi articolata in questo Documento.


Giovanni De Censi
Presidente Credito Valtellinese

Mission, vision e valori

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”.

Valori¹

INTEGRITÀ E RESPONSABILITÀ	verso la Collettività nel suo insieme	SPIRITO COOPERATIVO	individuale e condiviso, in linea con la natura di Gruppo a matrice popolare
COMPETENZA	non solo tecnica ma anche in termini di efficienza ed efficacia	SENSO DI APPARTENENZA	inteso in primo luogo come coesione
COERENZA	di azione	ORIENTAMENTO AL CAMBIAMENTO	per comprendere velocemente il mutare del contesto e fornire risposte flessibili e personalizzate
CULTURA DEL SERVIZIO, DELLA FIDUCIA E DEL MERITO	nell'operatività quotidiana	INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ	al servizio del Gruppo e della Comunità

I nostri indicatori*

Indicatori economici - patrimoniali - finanziari	2012	2013	2014
Valore economico generato (migliaia euro)	477.146	592.268	297.579
Crediti verso clientela (milioni euro)	22.008	20.197	19.005
Raccolta diretta da clientela (milioni euro)	22.103	20.658	20.746
Raccolta totale (milioni euro)	33.303	31.817	32.709
Raccolta gestita/raccolta indiretta	44,1%	46,2%	48,9%
Impieghi/raccolta diretta	99,6%	97,8%	91,6%
Risultato netto della gestione operativa (migliaia euro)	278.014	325.472	345.239
Patrimonio netto (milioni euro)	1.982	1.908	2.020

Indicatori sociali	2012	2013	2014
Clienti (n.)	926.887	904.986	935.051
Conti correnti (n.)	567.804	582.960	603.778
Dipendenti (n.)	4.362	4.312	4.275
Soci (n.)	120.517	130.300	133.796
Percentuale di presenza femminile tra i Dirigenti	9,4%	8,6%	8,3%
Ore di formazione erogate nell'anno (n.)	140.442	144.961	139.023
Attività della Fondazione - interventi (euro)	2.488.875	1.617.747	1.686.060
Trasparenza: livello di disclosure secondo il GRI	G3 (B+)	G3 (B+)	G4

Indicatori ambientali	2012	2013	2014
Energia per dipendente (TEP/anno)	1,50	1,47	1,44
Acqua per dipendente (mc/anno)	19,9	19,7	20,6
Carta per dipendente (Kg/anno)	114,8	101,2	92,5
Rifiuti di carta e cartone per dipendente (Kg/anno)	84,7	81,1	71,4
Emissioni di CO ₂ totali per dipendente (Kg/anno)	991	1.048	1.020



¹ www.creval.it/responsabilitaSociale/pdf/cartaValori.pdf

* Dati aggiornati in seguito a riclassificazione.



Lo sviluppo è **sostenibile**
se **soddisfa i bisogni**
delle generazioni presenti
senza compromettere le **possibilità**
per le **generazioni future**
di soddisfare i propri bisogni.

Rapporto Brundtland, Commissione mondiale
sull'ambiente e lo sviluppo, 1987

1. Sostenibilità e identità

Sostenibilità	14
La sostenibilità oggi. Sostenibilità come resilienza	14
La sostenibilità in quattro mosse	16
L'UE e la sostenibilità	17
Sostenibilità e matrice cooperativa	19
La sostenibilità come strumento per gestire i rischi aziendali	20
Identità	22
Gruppo	22
» Storia	22
» Territori	24
» Sostenibilità	25
» Iniziative di sistema a sostegno dei territori	30
» Struttura	32
» Otto società	34
» Consigli di Amministrazione e Direzioni Generali	35
» Corporate governance	36
Risorse intangibili	40
Premi e riconoscimenti	42
Credito Valtellinese: struttura del capitale sociale, del Consiglio di Amministrazione e dei comitati consiliari	44

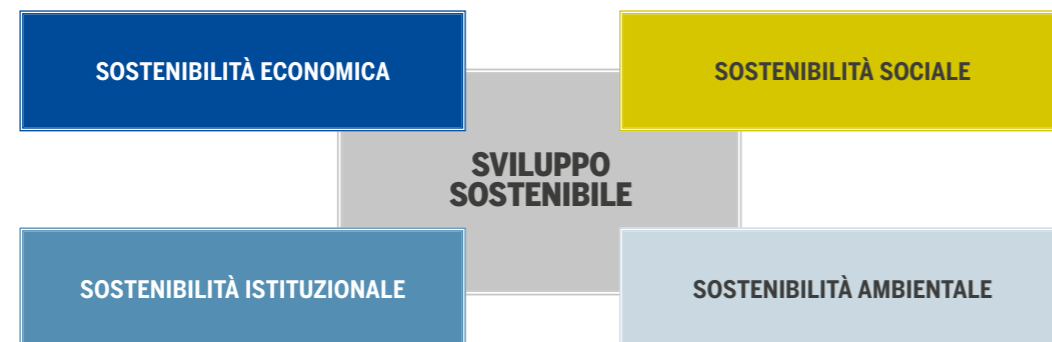
La sostenibilità oggi. Sostenibilità come resilienza



“È un errore non considerare la distruzione ambientale che si accompagna a un aumento della crescita, ad esempio. O la dinamica della distribuzione della ricchezza che un indicatore come il Pil, anche pro-capite, non intercetta. E soprattutto non è che ci siamo dimenticati di misurare i cosiddetti “beni relazionali?”².”

La sostenibilità è una cultura e una visione del mondo di lungo periodo che sostituisce al termine “crescita” la nozione di “sviluppo” - declinato nei quattro cardini

evidenziati di seguito - e rappresenta un orientamento strategico ancorato ai valori e una leva di competitività e legittimazione.



La sostenibilità:

- » offre valore condiviso contribuendo a determinare un modello di business in grado di contemperare aspetti economici, sociali, ambientali e istituzionali;
- » è sinonimo di innovazione di processo e/o di prodotto e ingrediente facilitatore della creazione di un ecosistema ad essa favorevole e in cui la fiducia appare un asset intangibile essenziale;
- » contribuisce alla corporate identity e

alla reputazione, instaurando rapporti solidi e duraturi “sulla base di cinque elementi centrali e imprescindibili se si vuole ottenere il successo imprenditoriale: mutuality - *intesa come capacità dell'azienda nel prestare attenzione ai bisogni e ai desideri del pubblico di riferimento e allo stesso tempo capacità da parte del pubblico di comunicare le proprie aspettative e necessità all'azienda* -, soddisfazione, impegno, ac-

² M. Girardo, “Misuriamo il vero benessere per dire addio all'austerità”, intervista al Prof. E. Giovannini, Avvenire, 28 gennaio 2015, pg 8.

- » cessibilità e fiducia”³;
- » richiede responsabilità individuale e propensione al cambiamento⁴;
- » si iscrive all'interno di un paradigma di riferimento in cui il mercato appare anche come “un fatto di cultura dinamica, non un luogo di relazioni anonime e impersonali”⁵.

Fattori non economico-finanziari - ad esempio “etica, trasparenza, buona cittadinanza, impatti ambientali, sistemi di relazioni multi-stakeholder”⁶ - contribuiscono a determinare la natura delle imprese e ne veicolano in modo efficace l'investimento sul futuro e la capacità di progettare nel più lungo periodo; anche per questo motivo la sostenibilità acquisisce lo “status” di fattore critico - di pari

passo con l'importanza crescente dei social network, che a loro volta se correttamente utilizzati contribuiscono a rafforzare la cultura della condivisione e del coinvolgimento (componenti forti di un'identità distintiva), creando un vero e proprio “ponte” tra l'impresa e i propri stakeholder.

A sua volta, “sostenibilità” appare anche come sinonimo di “resilienza”: un'impresa resiliente evolve con lo scopo di soddisfare i bisogni e le aspettative dei portatori di interesse e di adattarsi con successo ai mutamenti strutturali dell'ambiente economico-sociale-ambientale di riferimento anticipando i rischi, riconoscendo le opportunità e configurando prodotti e processi nuovi e “solidi”.

Verso la “Responsabilità civile di impresa”

In un importante lavoro⁷ il Professor Stefano Zamagni sostiene la necessità di passare alla responsabilità civile di impresa nella forma specifica della cittadinanza globale d'impresa⁸: partendo dall'assunto fondamentale secondo cui fin dagli esordi dell'economia di mercato l'etica rappresenta parte costitutiva, intrinseca e fondante il discorso economico e l'impresa si costituisce come impegno organizzato nei confronti della comunità, si afferma l'esigenza di recuperare il principio di reciprocità (in linea con il paradigma dell'economia civile).

Gli aspetti culturali, politici, sociali, ambientali in cui l'impresa opera sono parte integrante della stessa e non possono più essere considerati come fattori secondari o irrilevanti: le istituzioni del mercato e

quindi le regole del gioco economico influenzano sempre i comportamenti degli attori, oltre a incidere sulle performance; le imprese devono poter dialogare con tutti i soggetti coinvolti, governo e società civile, ai fini di una responsabilità sociale condivisa.

“Il nuovo modello economico è basato sul principio di reciprocità. Il profitto non può essere considerato l'unico obiettivo dell'impresa, il come si genera profitto è altrettanto importante del quanto se ne produce. Occorre investire la concezione per cui ciò che è bene per l'impresa, è bene anche per la società e affermare, invece, che ciò che è bene per la società, è bene per l'impresa. In questo modo si mette in evidenza anche lo stretto legame tra impresa civile e umanizzazione del mercato”⁹.



³ www.prconsulting.it/blog/la-fiducia-come-base-una-relazione-di-qualit%C3%A0

⁴ C. Collicelli, “Due risposte alla crisi: cultura e coraggio. Le vie di una rinnovata responsabilità sociale”, Avvenire, 22 ottobre 2014, pg 2.

⁵ A. Scola, “Relazioni e rischio” - Incontro annuale con il mercato finanziario in Consob, 5 maggio 2014.

⁶ FERPI, “CSR: la nuova cultura dell'agire d'impresa”, 1 ottobre 2014 (www.ferpi.it/ferpi/novita/notizie_rp/formazione/csr-la-nuova-cultura-dellagire-dimpresa-notizia_rp/47325/5).

⁷ S. Zamagni, “Impresa responsabile e mercato civile”, 2013.

⁸ P. Ortelli, “L'etica dell'economia civile secondo Stefano Zamagni” (pg 110-138) in “Etica ed economia”, n. 5/6 2013. Le considerazioni che seguono devono molto a questo contributo.

⁹ Ibidem, pg 134.

La sostenibilità in quattro mosse¹⁰

1. Trasparenza

Come per il cambiamento tecnologico, la trasparenza rappresenta una conquista irreversibile in termini di rendicontazione di bilancio e di sostenibilità (la frontiera

dell'innovazione al riguardo è rappresentata dal Rapporto Integrato) - in particolare con riferimento alle performance ambientali, sociali e di *governance*.

2. Fiducia

L'incremento dell'impatto sociale dell'attività economica indica come i cittadini/consumatori vivano attese crescenti circa le modalità "responsabili" di fare impresa. Le stesse devono innalzare la propria curva di apprendimento - il rapporto tra tempo necessario per l'acquisizione di conoscenze e quantità di informazioni cor-

rettamente apprese - al fine di costruire fiducia. Questo significa essere proattivi e precisi circa:

- » le modalità con cui un'organizzazione vede e interpreta le proprie responsabilità e gli impatti sulla società;
- » di conseguenza, la capacità di evidenziare come gestisce la propria operatività.

3. Partecipazione alla comunità

Esistono forti attese relativamente all'attività del business in aree tradizionalmente di esclusivo dominio del settore pubbli-

co - ad esempio con riguardo all'ambito della formazione e dell'investimento in beni collettivi.

4. Iniziative per impegnare le imprese

Le modalità di coinvolgimento in attività sostenibili di impresa sono numerose e crescenti - così come gli standard di riferimento - e riguardano tra l'altro i diritti umani, le norme di lavoro, l'ecosistema e le politiche anti-corruzione.

Per il mondo del business le responsabilità ambientali, sociali e di *governance* non sono più delle "componenti aggiuntive"; esiste un sentimento diffuso

secondo cui la sostenibilità delle imprese rappresenta "una linea nella sabbia in corrispondenza della quale è necessario svoltare"¹¹.



¹⁰ Adattamento da G. Kell, Direttore Esecutivo di UN Global Impact, "Five trends that show CSR is here to stay", The Guardian, 3 settembre 2014 (www.copenhagencvb.com/copenhagen/five-trends-show-csr-here-stay).

¹¹ www.copenhagencvb.com/copenhagen/five-trends-show-csr-here-stay

L'UE e la sostenibilità

Uno sviluppo effettivamente sostenibile orientato alla creazione di valore integrato - contemporaneamente economico, ambientale e sociale - rappresenta uno degli obiettivi primari dell'Unione europea, come ribadito nella Comunicazione per una rinnovata strategia dell'UE per il periodo 2011-2014 in materia di responsabilità sociale delle imprese¹². Il documento è volto alla promozione e valorizzazione della "responsabilità delle imprese per il loro impatto sulla società" - nuova definizione di *Corporate Social Responsibility* (CSR) - attraverso un programma d'azione articolato in otto punti intorno al concetto di sostenibilità come leva fondamentale di competitività: includere le istanze sociali e ambientali nell'attività economica dà vita infatti a un nuovo modo di pensare il business che trasforma i vincoli esterni in opportunità per lo sviluppo di

soluzioni innovative. In tale prospettiva la Commissione europea esorta le imprese a definire, in stretta collaborazione con la platea degli stakeholder, strategie e operazioni capaci di creare valore economico riducendo l'impatto ambientale e generando benessere per la società nel suo complesso.

Una condotta socialmente responsabile da parte delle imprese contribuisce a sua volta a rendere l'Unione europea l'economia della conoscenza più dinamica e competitiva del mondo (orizzonte 2020), creando le condizioni per una crescita che sia nel contempo¹³:

- » intelligente - basata sulla conoscenza e l'innovazione;
- » sostenibile - più efficiente nell'uso delle risorse, più verde e più competitiva;
- » inclusiva - a favorire la coesione economica, sociale e territoriale.

Programma d'azione 2011-2014

Sebbene l'UE mantenga una posizione di leadership in materia - destinata a crescere alla luce dell'approvazione della Direttiva sulle informazioni non finanziarie¹⁴ -, le imprese che rendicontano informazioni sociali e ambientali all'interno dei bilanci d'esercizio rappresentano ancora una quota minoritaria del sistema a livello complessivo. Il piano in oggetto, scaduto a fine anno, mirava a una diffusione più ampia delle pratiche di sostenibilità attraverso il conseguimento in particolare di quattro obiettivi così riassumibili:

1. promuovere la collaborazione con e tra le imprese per favorire lo scambio di buone pratiche e i processi di apprendimento collettivo;
2. rafforzare gli incentivi a favore dello sviluppo e dell'acquisto di prodotti ad elevata efficienza energetica;
3. sostenere l'implementazione di politiche locali "ad hoc" attraverso finanziamenti e attività di revisione;
4. integrare le misure europee in materia con gli orientamenti riconosciuti a livello globale.



¹² <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0681:FIN:IT:PDF>

¹³ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/ALL/?uri=CELEX:52010DC2020>

¹⁴ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0095&from=IT>

Azioni realizzate dalla Commissione - cenni¹⁵

- » Ideazione di piattaforme di dialogo fra imprese che operano nello stesso settore;
- » regolamentazioni sugli appalti che premiano le imprese socialmente responsabili;
- » collaborazione con gli stati membri per il controllo delle politiche nazionali in tema di sostenibilità;
- » confronto con Paesi terzi e monitoraggio delle grandi imprese per la ricezione dei principi internazionali in materia.

Il futuro della sostenibilità nell'UE

La posizione di CSR Europe

La Commissione europea è impegnata a definire la nuova Agenda Europea 2015-2019 sulla sostenibilità. Al riguardo CSR Europe - la rete europea delle imprese per la Corporate Social Responsibility - ha proposto cinque assi¹⁶:

1. bilanciare la capacità di adeguamento con l'orientamento all'innovazione per favorire lo sviluppo di nuovi prodotti/servizi sostenibili che soddisfino bisogni sociali;
2. mettere i lavoratori e in particolare i giovani al centro;
3. adottare una strategia pragmatica in

4. valorizzare gli "European CSR Awards" (premi europei per la CSR) per dare un volto umano alla strategia europea a livello locale;
5. supportare la capacità di sviluppo in tema di trasparenza con un piano d'azione europeo sulla performance integrata e la rendicontazione, al fine di assicurare un'implementazione efficace delle direttive europee in materia di divulgazione di informazioni non finanziarie.

La Fondazione Sodalitas e la nuova agenda europea

Il Gruppo è coinvolto - tramite la Fondazione Gruppo Credito Valtellinese - in Fondazione Sodalitas, chiamata a contribuire alla definizione dell'Agenda Europa 2015-2019 sulla sostenibilità; le organizzazioni aderenti possono partecipare al processo di ideazione del nuovo piano d'azione a base quinquennale e ai programmi per la sua attuazione.

Fondazione Sodalitas ha preso parte alla stesura del Memorandum "Bringing the European CSR Strategy to the next stage 2015-2019"¹⁷, che precede il preannunciato Manifesto di Milano "Enterprise 2020" che intende contribuire ai contenuti dell'Agenda Europea 2015-2019 sulla sostenibilità; il documento conterrà le priorità individuate dai 40 partner della rete tra cui le oltre

100 imprese aderenti a Fondazione Sodalitas in vista degli ambiziosi obiettivi della strategia Europa 2020: "fare di più con meno, promuovere stili di vita e di consumo sostenibili, progettare nuovi sistemi di welfare"¹⁸ - non soltanto una proposta ma un metro di valutazione per le azioni future.

Nell'attuale fase di avanzamento del progetto la Bozza del Manifesto di Milano traccia tre linee-guida della nuova possibile politica comunitaria:

1. rendere l'Europa un luogo per fare impresa al meglio;
2. renderla un posto migliore in cui lavorare;
3. rendere le comunità locali e la società globale un miglior posto ove vivere¹⁹.



¹⁵ <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8021>

¹⁶ www.csreurope.org/csr-europe-calls-new-eu-csr-strategy-2015-2019-support-move-csr-compliance-innovation

¹⁷ newsbundle.csreurope.org/icfiles/1/65035/126125/5228563/1258793b9242e532e8905003/csr%20europe_s%20memorandum%20on%20the%20ec%20csr%20strategy%20-%20bringing%20the%20europea_9.pdf

¹⁸ E. Silva, "La sostenibilità aiuta a essere più competitivi", il Sole 24 Ore, intervista a D. Bracco, 15 settembre 2014, pg 15.

¹⁹ www.youtube.com/watch?v=zm7zjQPuEU&feature=youtu.be

Sostenibilità e matrice cooperativa²⁰



"Il pensiero cooperativo nasce da una visione di lungo periodo, che poggia su una base di valori condivisi e considera fondamentale la finalità sociale"²¹.

Le forme dell'economia mutualistica - resilienti, plurali, adattabili e capaci di innovazione, diffuse e longeve - si connotano per la ricerca di un equilibrio tra più dimensioni (incluse quelle relazionali, sociali e ambientali) e in antagonismo rispetto a un "turbocapitalismo" finanziario autoreferenziale e tendenzialmente senza limiti, la cui degenerazione ha concorso al determinarsi della grave crisi in atto.

Gli attori organizzati in questa forma d'impresa - per i quali la ricerca del profitto rappresenta un mezzo necessario per l'attività, ma non un fine in se stesso -, a loro volta, laddove innovativi e in grado di pensare al proprio modello in termini non dogmatici, possono valorizzarne il grado di adattabilità e insistere sulla propria natura di unità produttive influenzate anche dall'orientamento alla reciprocità (in linea con l'ispirazione dell'economia civile richiamata²²); inoltre, "la straordinaria longevità delle cooperative, più che del ritmo di crescita, è effetto del radicamento nella società con una propria specifica visione dell'economia. Le cooperative durano nel tempo se mantengono viva la propria funzione"²³; sono in grado di mobilitare capitale sociale altrimenti inutilizzato.

Questa realtà mondiale contribuisce alla pluralità e biodiversità dei sistemi economici, arricchendoli di una cultura d'impresa distintiva in stretta parentela con la teoria e la prassi della sostenibilità in termini di paradigma e "conciliazione" della cosiddetta *triple bottom line* (economica, sociale e ambientale).

In questo quadro cinque sono le caratteristiche peculiari delle banche mutualistiche (in Italia banche popolari e banche di credito cooperativo)²⁴:

1. proprietà in capo ai Soci sulla base del principio del voto capitaro;
2. prossimità alla comunità locale;
3. orientamento al lungo termine (anche nella relazione bancaria);
4. attività avversa al rischio;
5. valori improntati a solidarietà ed etica personale e professionale.



²⁰ Si veda al riguardo anche G. Salvatori, "Economia cooperativa: un approccio innovativo alla sostenibilità" - Working Paper n. 49/2013.

²¹ Ibidem, pg 8.

²² Vd. "Verso la Responsabilità civile d'impresa", pg 13.

²³ G. Salvatori, "Economia cooperativa: un approccio innovativo alla sostenibilità" - Working Paper n. 49/2013, pg 4.

²⁴ www.cibp.eu/pt/cibp-news-pt/368-mr-raymond-oliger-interviewed-by-globus-and-locus.html

La sostenibilità come strumento per gestire i rischi aziendali

Le imprese si configurano sempre più come organizzazioni aperte all'ecosistema in cui operano e in cui rilevano²⁵:

1. la gestione del valore reputazionale;
2. la piena integrazione delle pratiche di sostenibilità nel business (creando valore economico in modalità tali da generare contemporaneamente benessere equo e duraturo per la società, rispondendo a un tempo alle necessità stesse dell'azienda e alle esigenze di tipo sociale);
3. la CSR come forza di trasformazione in grado di portare una nuova visione non solo dell'economia, ma della società nel suo complesso.

VALORE ECONOMICO	VALORE SOSTENIBILE
Controllo e riduzione dei costi e delle minacce	Efficienza energetica e basso rischio di disastri ecologici
Innovazione di prodotto/processo	Tecnologie all'avanguardia, a ridotto impatto ambientale
Legittimità ad operare e reputazione solida	Soddisfazione delle attese crescenti da parte della società civile tramite una gestione d'impresa trasparente e responsabile
Strategia di crescita a medio-lungo termine	Appagamento dei bisogni della società

Gestione del rischio sociale

La sostenibilità può costituire un abile meccanismo per attenuare il rischio sociale (tra cui rileva particolarmente il rischio reputazionale) attraverso:

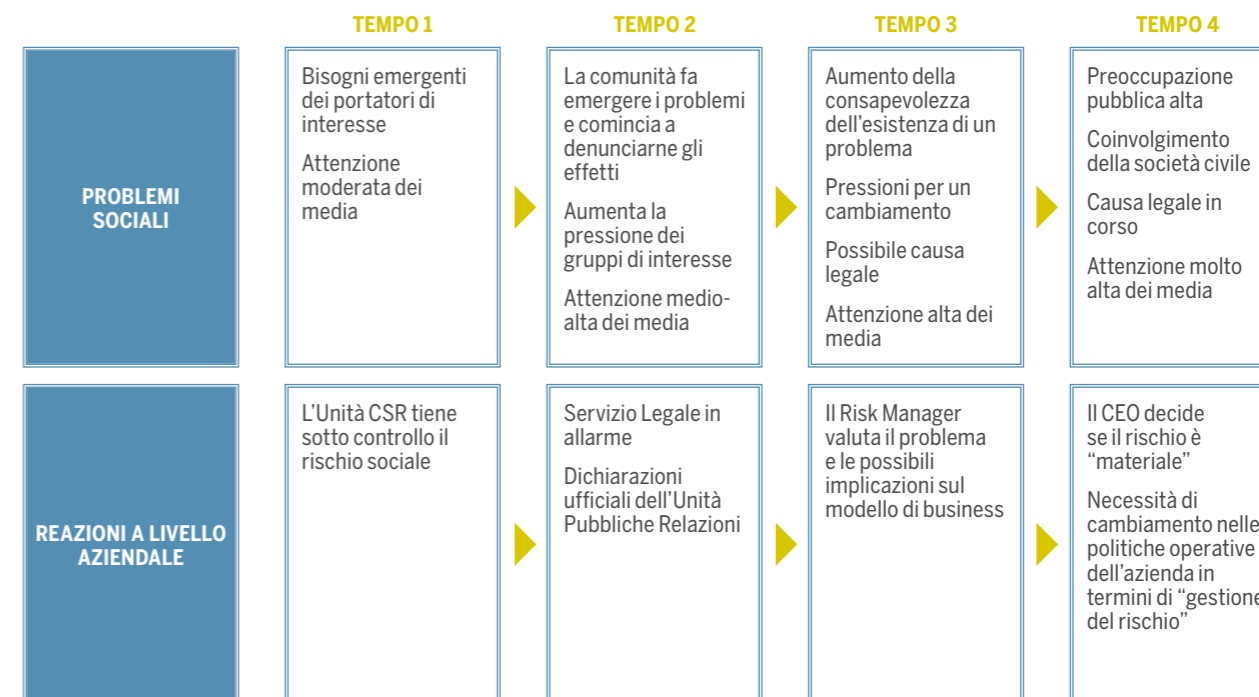
- » un corretto ed efficace coinvolgimento degli stakeholder (ad esempio tramite un utilizzo proattivo e responsabile dei social network);
- » un'analisi dell'impatto delle attività d'impresa sulla comunità;
- » un adattamento sempre crescente allo

scenario di riferimento economico;

- » la soddisfazione delle istanze sociali provenienti dall'esterno.

Di seguito è riportata una tabella che - semplificando - mostra lo stadio di sviluppo del rischio sociale evidenziando come la capacità della politica di sostenibilità di anticipare e soddisfare le istanze sociali contribuisce a minimizzare il cosiddetto "rischio sociale" a carico.

Il rischio sociale - un possibile modello di evoluzione nel tempo²⁶



Il Gruppo e il rischio reputazionale

Un sistema strutturato di gestione del rischio reputazionale permette di minimizzare, gestire e compensare le esternalità negative - spesso inevitabili per un'azienda che insiste su un territorio, in particolare alla luce della crisi in atto.

La Banca d'Italia definisce "il rischio di reputazione come il rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte di clienti, controparti, azionisti della banca, investitori o autorità di vigilanza"²⁷.

Il Gruppo Creval, consapevole del rischio a cui è esposto, adotta un sistema avanzato di monitoraggio e controllo; a riguardo il Consiglio di Amministrazione della

banca Capogruppo ha definito e approvato nell'apposito documento "La gestione del rischio di reputazione":

- » gli indirizzi strategici al riguardo, provvedendo al loro riesame periodico - in relazione all'evoluzione dell'attività aziendale e del contesto esterno - al fine di assicurarne l'efficacia nel tempo;
- » gli obiettivi di rischio e le politiche di governo del rischio di reputazione;
- » le linee di indirizzo del sistema dei controlli interni - verificandone la coerenza con le indicazioni strategiche e la propensione al rischio stabiliti -, lo stato di evoluzione dei rischi aziendali e l'interazione tra gli stessi.



²⁵ www.avanzi.org/csr-2-0/corporate-social-innovation

²⁶ Adattamento da B. Kitle e J. G. Ruggie, "Corporate Social Responsibility as Risk Management", 2005, pg 13.

²⁷ Banca d'Italia, Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013, "Disposizioni di vigilanza per le banche", Titolo III, Capitolo 1, Allegato A.

Identità

Gruppo 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.

1983 - 1984

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

Nasce Deltas, trasformata nel tempo in motore organizzativo del Gruppo.

1994

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

1998

Entrano nel Gruppo la Banca Popolare Santa Venera e la Banca Popolare di Rho.

Nasce la Fondazione Gruppo Credito Valtellinese.

1982

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

1992

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

1995

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

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.

1. Sostenibilità e identità

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.

2009

Il Gruppo inaugura la cinquecentesima filiale.

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

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.

2013

Fusione per incorporazione di Deltas nel Credito Valtellinese.

Nascita di SocioInCreval.

Creval finalista all'Oscar di Bilancio.

2008

12 luglio: centenario del Credito Valtellinese.

Ingresso nel Gruppo di Carifano.

2010

Partnership nel credito al consumo con Compass.

Costituzione di Global Broker.

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.

Piano d'Identità e di Sostenibilità 2013-2014.

2014

Aumento di capitale per 400 milioni €.

Cessione di Creset.

Alleanza strategica con Alba Leasing nel settore della locazione finanziaria.

Fusione di Mediocreval nel Credito Valtellinese.

Risultati del Comprehensive Assessment - Creval supera l'esame tenuto conto delle misure di rafforzamento patrimoniale attuate nel 2014.

Alleanza strategica nella gestione dei crediti non performing (cessione di Finanziaria San Giacomo entro il primo trimestre 2015).



*L'illustrazione completa del cammino storico del Gruppo è disponibile in rete all'indirizzo www.creval.it/responsabilitaSociale/responsabilitaSociale.html

Territori

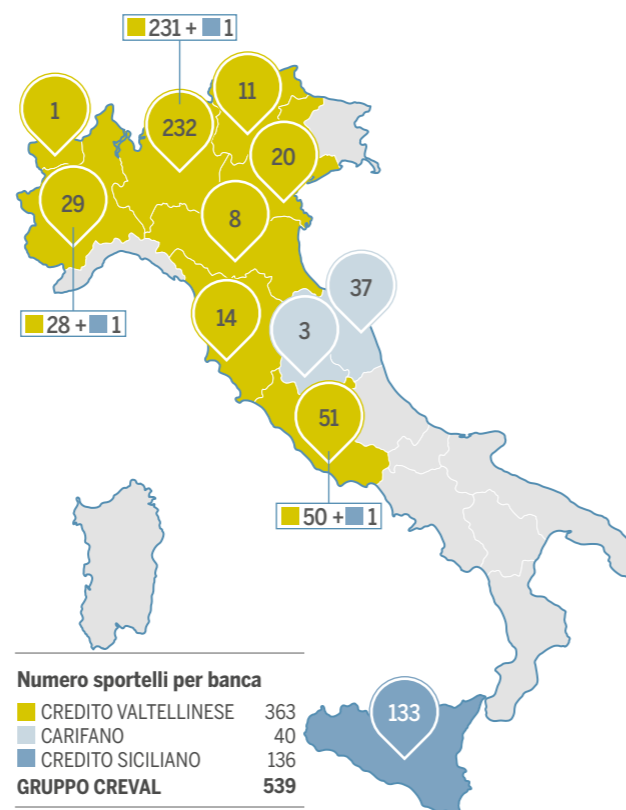
Situazione al 31 dicembre 2014

Tre banche del territorio, 539 filiali in undici regioni e quarantanove province

Nel corso dell'anno la razionalizzazione della rete di vendita ha comportato la chiusura delle filiali del Credito Valtellinese in:

- » Conselve (Pd);
- » Frosinone - agenzia n. 2;
- » Schio (Vi);
- » Cologno Monzese (Mi) - agenzia n. 1 e del Credito Siciliano in S. Piero Patti (Me).

La banca siciliana ha aperto a Milano lo Sportello Pegni - il quarto in assoluto.



PARTECIPAZIONE AD ASSOCIAZIONI

Associazione	Designazioni Creval	Esponente
Associazione Bancaria Italiana	Socio Vice Presidente e Membro del Comitato Esecutivo	Miro Fiordi
Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio	Socio Vice Presidente	Miro Fiordi
Associazione Nazionale fra le Banche Popolari	Socio Consigliere	Giovanni De Censi
Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi	Socio Consigliere	Luciano Camagni
Confederazione Internazionale delle Banche Popolari	Socio* Vice Presidente	Giovanni De Censi
Assiomforex	Socio Consigliere	Pietro Virardi

*ICBPI (di cui il Credito Valtellinese è Socio)

Sostenibilità

L'ufficio a cielo aperto ("Smart Working"²⁸)

La tecnologia al servizio di uno stile di lavoro moderno e flessibile

La flessibilità necessaria per affrontare le sfide imposte da un mercato in costante mutamento - caratterizzato da un crescente livello di interconnessione e interdipendenza degli attori - interviene a modificare in maniera profonda i profili professionali ricercati dalle imprese e in linea di tendenza lo stesso equilibrio dei tempi tra impegni lavorativi e privati.

Tra i fattori che rilevano²⁹:

- » il contesto macroeconomico - la crescente esposizione alla concorrenza internazionale richiede alle organizzazioni di mantenere un orientamento forte all'innovazione esplorando nuovi segmenti di mercato e attraendo capitale umano di qualità;
 - » le potenzialità delle tecnologie dell'informazione, che tendono sempre più a sostituire le funzioni di routine codificabili in procedure standardizzate - elevando la domanda per le figure professionali maggiormente qualificate a scapito di impieghi di livello intermedio.
- Tali elementi concorrono a ridefinire le caratteristiche della domanda di lavoro (in termini di combinazione e complessità della dotazione di competenze richieste) e comportano per le imprese la capacità di valorizzare il capitale umano individuale sotto tre dimensioni:
1. il sapere - le conoscenze acquisite nel sistema formativo;
 2. il saper fare - le abilità sviluppate attra-

verso la pratica;

3. il saper essere - le qualità personali maturate nelle varie dinamiche interazionali, in contesti formali e informali.

In tale quadro il Gruppo favorisce l'accesso a strumenti "flessibili" di lavoro - nel rispetto di alti standard di affidabilità e sicurezza -, in particolare mettendo a disposizione di alcuni nuclei di collaboratori dispositivi tecnologici che consentono di lavorare a distanza, con possibili benefici anche nella cura della relazione di consulenza con il cliente tramite un servizio ancora più diffuso e accessibile.

Al riguardo il 6 maggio a Sondrio - città natale del Gruppo - si è tenuto l'evento "L'ufficio a cielo aperto", iniziativa organizzata in collaborazione con Microsoft e dedicata alla presentazione della piattaforma digitale di condivisione dati Office 365, adottata su dispositivi come *smartphone* e *tablet* con sistema operativo Windows e Windows Phone, grazie alla quale è possibile collaborare, condividere informazioni e contribuire a progetti ovunque e in qualunque momento accedendo facilmente con apparecchiature mobili alla posta elettronica, agli applicativi Office e a soluzioni di comunicazione integrata. Al fine di evitare il possibile "assedio" dell'ufficio virtuale, la soluzione impone un limite orario all'accesso dei dipendenti alla piattaforma virtuale, fissato alle ore 19 (con inizio del lavoro consentito dalle 8).



²⁸ www.vaol.it/it/notizie/creval-in-piazza-insieme-a-microsoft-per-parlare-di-smart-working.html

²⁹ I. Visco, "Il lavoro del XXI secolo", il Sole 24 Ore, 12 ottobre 2014, pg 23.

Questa tecnologia - basata sul *cloud computing* (utilizzando la rete telematica mondiale per la gestione dei processi informatici, che libera dalla necessità di disporre di server e computer fisicamente presenti nel proprio ufficio) - rappresenta un importante traguardo verso una maggiore produttività e un migliore equilibrio fra attività professionali e responsabilità familiari in quanto "sbrigare pratiche e corrispondenza in orari e situazioni prima non sfruttabili, come durante un viaggio in treno, da casa o in qualsiasi condizione di distanza dall'ufficio, permette ai dipendenti di organizzare il lavoro e le sue relazioni con la vita privata con maggiore autonomia"³⁰.

In particolare il Gruppo ha dotato tutti i

responsabili di filiale ed i responsabili di Servizi centrali di *smartphone* (oltre 1.200 a fine 2014) per eseguire diverse operazioni fino ad ora disponibili solo dalla postazione di lavoro. Con la piattaforma applicativa di filiale ABC³¹ Mobile infatti è possibile avere accesso in tutta sicurezza e segretezza a:

1. eventi autorizzativi (sconfini e deroghe commerciali);
2. interrogazione rapporti;
3. lista movimenti;
4. posizioni sconfinati;
5. scheda Cliente;
6. simba Mobile (indicatori commerciali);
7. autorizzazioni BPM (validazione normativa);
8. comunicazioni (circolari).

Educazione finanziaria

Coinvolgimento degli stakeholder. Fondazione per l'educazione finanziaria e al risparmio, iniziative di formazione e sensibilizzazione dei clienti realizzate in collaborazione con l'Associazione dei consumatori Adiconsum Lombardia.



Nella convinzione che possedere conoscenze finanziarie (di base e avanzate) aiuta a compiere scelte responsabili, in corso d'anno il Gruppo ha confermato l'adesione ai programmi di educazione finanziaria proposti in sede di Associazione Bancaria Italiana (ABI) - in capo dal 15 ottobre scorso alla Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio - e sottoscritto un'intesa con Adiconsum Lombardia per realizzare alcuni eventi sul territorio della regione. Al riguardo un esponente del Credito Valtellinese e un rappresentante dell'Associazione dei consumatori della CISL sono intervenuti pubblicamente a Monza (10 aprile), Pavia (12 giugno) e Como (15 ottobre) sul tema "Scegliere il risparmio. Verso un futuro sostenibile: pensare il denaro e conoscere gli strumenti" proponendo tra l'altro il "pentologo" del rispar-

³⁰ Dichiarazione rilasciata da U. Colli, Vice Direttore Generale del Credito Valtellinese e Amministratore Delegato di Bankadati, a La Provincia - settimanale di Sondrio, 10 maggio 2014, pg 20.

³¹ Active Bank Creval.

mio e il "pentologo" dell'investimento, insistendo sulla necessità della definizione rigorosa di un realistico budget familiare (anche alla luce del crescente numero di nuclei vittime della crisi) e sui rischi del

Firma grafometrica

Nella prospettiva di ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività e in particolare il consumo di carta, il Gruppo ha introdotto un sistema di firma innovativo che consente di sottoscrivere i documenti bancari esclusivamente in formato elettronico.

Tale modalità avviene mediante l'utilizzo della firma grafometrica, effettuata tramite un dispositivo elettronico (*Tablet*) con un gesto manuale del tutto analogo all'autografo su carta e che possiede i requisiti tecnico-informatici e giuridici necessari a qualificarla come "firma elettronica avanzata"³²; conseguentemente, i documenti informatici che il cliente sottoscrive in questo modo possiedono lo stesso valore giuridico degli esemplari cartacei siglati.

L'adozione di tale soluzione ha prodotto notevoli benefici in termini di:

- » qualità del servizio - grazie alla ridu-

sovraindebitamento e presentando alcuni spezzoni del film "Il capitale umano" - finanziato dalla banca sotto forma di Tax Credit e ritenuto un interessante strumento di riflessione sul tema.

zione dei tempi delle operazioni allo sportello;

- » facilità nella gestione della documentazione - mediante archiviazione informatica;
- » abbattimento dei costi per toner, carta e stampanti.

Attualmente l'utilizzo del nuovo dispositivo è limitato al Modulo di Conferma d'ordine allo sportello e al Modulo per l'Identificazione e l'Adeguata Verifica della Clientela, in linea con la scelta del Gruppo in favore di un'introduzione graduale - estendendo progressivamente nel tempo le tipologie contrattuali siglabili con tale modalità.

A fine 2014 la percentuale di adesione al servizio si attesta all'87,4% delle postazioni di lavoro, pari a circa 1.700 in numero; i documenti sottoscritti nel corso dell'anno con firma grafometrica ammontano a oltre un milione di unità.

I primi Creval Social Bond - investimento a valore sociale

Nell'attuale congiuntura negativa rileva particolarmente la capacità effettiva e misurabile di essere vicini alle necessità delle comunità locali, che continuano a soffrire la crisi economica, anche attraverso una rete di collaborazioni forti con gli altri agenti del territorio - istituzioni, imprese e terzo settore. La contrazione dei consumi, la difficoltà di molte imprese, il dramma della disoccupazione e le forme del precariato diffuso espongono infatti fasce sempre più ampie della popolazione a una condizione di vulnerabilità e povertà inedita.

In linea con i principi costitutivi del Gruppo, improntati alla prossimità al territorio e riassunti nella Carta dei Valori, a fine 2014 è stata realizzata la prima emissione di un prestito obbligazionario sociale, cosiddetto Social Bond, a favore della Fondazione Caritas "Solidarietà e Servizio" ONLUS.

I Creval Social Bond sono titoli emessi dal Credito Valtellinese finalizzati al sostegno di iniziative di grande valore sociale: consentono, infatti, di destinare parte dell'importo raccolto dal Credito Valtellinese a sostegno di iniziative socialmente meritorie. In particolare, con le obbligazioni *Creval*

³² Ai sensi del D. Lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale) e del Decr. Pres. Cons. Min. del 22 febbraio 2013.

Social Bond per Fondazione Caritas “Solidarietà e Servizio” ONLUS - emesse per un importo di 5 milioni € interamente sottoscritto - lo 0,50% del valore nominale collocato è stato destinato al “Fondo Dona Lavoro”, che la Fondazione Caritas “Solidarietà e Servizio” ONLUS ha messo a disposizione delle parrocchie della Diocesi di Como per la realizzazione di interventi a favore di persone che hanno perso il lavoro o non dispongono di redditi adeguati. La somma devoluta a fronte del collocamento dell'intero ammontare delle obbligazioni Creval Social Bond per Fondazione Caritas “Solidarietà e Servizio” ONLUS permette di retribuire, tramite voucher, 2.500 ore di lavoro al servizio della collettività, demandando ai parroci l'individuazione dei soggetti idonei a prendere parte al progetto e delle prestazioni lavorative da svolgere - per lo più connesse ad attività di assistenza a persone bisognose di cure o di conservazione dei luoghi pubblici (come l'imbiancatura di locali e piccoli lavori di manutenzione), coerentemente con le necessità contingenti della Diocesi lariana.

L'equivalente per il servizio reso - del valore di 10 € all'ora corrisposto sotto forma di buono lavoro emesso dall'Inps - intende sostenere le famiglie maggiormente esposte al rischio di indigenza e di emarginazione sociale. La scelta di “commissionare” lavori a persone in difficoltà segue

Volontariato d'impresa

Il Gruppo, in conformità alla propria cultura d'impresa - e in linea di coerenza con i principi di mutualità, solidarietà e sussidiarietà verso le comunità di operatività presenti nello statuto della Capogruppo - sostiene il terzo settore mettendo a disposizione il ContoNoProfit (senza alcuna spesa di gestione e una remunerazione alta, sicura ed indicizzata) e incentivando il volontariato d'impresa; al riguardo i progetti rivolti alla comunità aziendale attualmente attivi sono i seguenti:



una logica di superamento del tradizionale approccio assistenziale in favore di una maggiore attivazione degli individui e nasce dal riconoscimento del lavoro come elemento fondamentale della dignità umana: l'intervento non intende limitarsi ad un aiuto estemporaneo ma mira all'inserimento lavorativo di coloro che hanno perso l'impiego (o sono in cerca della prima occupazione).

In questo modo i Creval Social Bond rappresentano una forma di investimento che associa di fatto all'obbligazione un beneficio tangibile di natura sociale a favore di una categoria svantaggiata di portatori di interesse.

1. Creval Insieme

Modello di marketing sociale rilanciato ad inizio 2015; offre un contributo “tangibile” all'impegno dei dipendenti nel terzo settore mettendo a loro disposizione fondi a sostegno delle iniziative dell'associazione ove operano tramite la semplice compilazione di un modulo di “richiesta di contributo” e la dimostrazione di svolgere effettiva attività nel campo. Tale procedura semplificata consente di ottenere un supporto in tempi molto brevi attraverso un

1. Sostenibilità e identità

canale preferenziale; in particolare per l'anno in corso è stanziato un importo fisso fino ad esaurimento per eventi unitari del valore massimo di 1.000 €.

L'iniziativa è orientata a fornire valore e riconoscere merito ai componenti della comunità aziendale che si impegnano in attività sociali volontarie e a favorire il contatto privilegiato tra i dipendenti e l'ampio mondo dell'associazionismo, per premiare e capitalizzare maggiormente il loro contributo nella comunità.

La brochure di accompagnamento evidenzia il pay-off “le buone azioni hanno più valore insieme” connesso a un marchio di riferimento legato ai valori sociali di un Gruppo a matrice popolare e in connessione emotiva con l'iniziativa.

2. A casa lontani da casa

È una rete di case di accoglienza in Milano rivolta ai malati che si trasferiscono nel capoluogo lombardo per ricevere cure e assistenza medica. L'iniziativa, senza scopo di lucro, è orientata a migliorare la qualità della vita delle famiglie dei pazienti contribuendo a ridurre eventuali disagi - in termini di stress emotivo, disorientamento, fatica e frustrazione - anche tramite piani di “accompagnamento relazionale” di volontari nei confronti dei parenti.

Il progetto, nato nel 2011 dall'idea di Associazione PROMETEO Onlus³³, intende favorire l'accesso alle informazioni, alleviare le preoccupazioni logistiche e permettere ai “migranti sanitari” di sentirsi “a casa, anche lontani da casa”. In tale prospettiva il ruolo dei volontari assolve al compito fondamentale di rispondere al bisogno di ascolto, dialogo e relazione di persone che vivono una condizione di malessere legata alla malattia di un parente e ad una struttura sanitaria localiz-



zata distante dalla propria residenza, in un ambiente spesso estraneo.

Al riguardo il Credito Valtellinese ha stretto un accordo-quadro con il quale si impegna per l'anno in corso a:

- » elargire una donazione economica;
- » coinvolgere i propri dipendenti in attività di volontariato nelle case di accoglienza (cominciata ad inizio anno su base settimanale nella zona contigua alla sede di via Feltre 75³⁴);
- » promuovere il servizio offerto dal progetto “A casa lontani da casa” presso la rete delle proprie filiali, con particolare riferimento al Credito Siciliano (in via sperimentale) alla luce dell'elevato tasso di migrazione sanitaria dall'isola verso il capoluogo lombardo.

Per il Gruppo sostenere l'attività dei dipendenti in ambito sociale significa rafforzare ulteriormente il senso di responsabilità verso tutti gli stakeholder, accrescere le opportunità di dialogo con i territori di riferimento e contribuire a migliorare il tessuto economico e sociale circostante - in armonia con i principi di banca popolare, attenta alla produzione di beni sociali e relazionali nel territorio di operatività.



³³ PROgetto Malattie Epatiche Trapianti Ed Oncologia - Ente dedicato alla promozione e organizzazione di iniziative socio-assistenziali e sanitarie a favore dei malati con tumore del fegato, del pancreas e delle vie biliari.

³⁴ Rapporto Sociale 2012 (www.creval.it/bilanciosociale/pdf/rapportoSociale2012.pdf), pg 100-101.

Iniziative di sistema a sostegno dei territori

Pur nel difficile contesto congiunturale resta costante l'impegno del Gruppo a favore dell'economia reale delle aree di insediamento attraverso l'adesione alle numerose iniziative promosse anche a livello di sistema. Di seguito si evidenziano i principali interventi realizzati in corso d'anno:

1. Accordo per il Credito 2013 - a seguito della scadenza delle precedenti moratorie per le PMI, nel 2014 il Gruppo ha aderito alla proroga dell'intesa siglata da Ministero dell'Economia e delle Finanze, ABI e Associazioni di rappresentanza delle imprese, che prevede la possibilità per le PMI (in bonis e in temporanea tensione finanziaria ma con prospettive di sviluppo o continuità aziendale) di richiedere fino al 30 marzo 2015 la sospensione per 12 o 6 mesi del pagamento della quota capitale delle rate dei finanziamenti a medio-lungo termine o l'allungamento dei piani d'ammortamento o delle scadenze.
2. Fondo di Solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa - è proseguita l'attività di raccolta delle domande di accesso allo strumento che consente alle famiglie in difficoltà la sospensione del pagamento delle rate dei mutui ipotecari relativi all'acquisto dell'abitazione principale (entro il limite di due volte nel corso del piano di ammortamento e per un periodo massimo complessivo di 18 mesi).
3. Adesione al protocollo d'intesa tra Regione Lombardia e ABI per l'erogazione di contributi per l'acquisto dell'abitazione principale - il Credito Valtellinese ha aderito al nuovo accordo promosso da Regione Lombardia e ABI

Lombardia che ha esteso i destinatari del "Fondo per l'accesso alla prima casa" anche a gestanti sole, genitori soli con uno o più figli minori a carico e in generale a famiglie con almeno tre figli che abbiano stipulato un contratto di mutuo per l'acquisto della prima casa.

4. Fondo di Garanzia per la Prima Casa - il Gruppo ha aderito alla misura, finalizzata a sostenere la concessione a clienti consumatori, non proprietari di altri immobili a uso abitativo, di mutui ipotecari di valore non superiore a 250.000 € per l'acquisto della prima residenza, rilasciando una garanzia nella misura massima del 50% della quota capitale.
5. Convenzione ABI Lombardia e Fondazione Welfare Ambrosiano, volta ad agevolare i dipendenti di aziende in crisi nel territorio della provincia di Milano - il Credito Valtellinese ha continuato ad erogare le anticipazioni delle indennità di Cassa Integrazione Guadagni straordinaria (CIG), anche in deroga, e dei Contratti di Solidarietà con il beneficio del Fondo di Garanzia FWA (Fondazione Welfare Ambrosiano).
6. Anticipazione Sociale - il Credito Valtellinese ha aderito all'iniziativa di Regione Lombardia, supportata da ABI Lombardia, finalizzata a sostenere i lavoratori in Cassa Integrazione Guadagni straordinaria e in deroga a zero ore, occupati presso realtà produttive del territorio regionale. L'iniziativa si evidenzia per la presenza di un fondo di garanzia di Finlombarda volto ad assicurare le anticipazioni rese dalla banca in caso di inadempimento del lavoratore.

7. Proroga degli accordi per l'anticipazione dei contributi di Cassa Integrazione Guadagni, sottoscritti con Enti pubblici e rappresentanze di aziende e lavoratori.
8. A seguito delle calamità naturali verificatesi nel 2014, il Gruppo ha offerto la possibilità di richiedere la sospensione delle rate dei mutui per i residenti nei comuni delle province italiane colpite da eventi alluvionali o sismici e ha messo a disposizione finanziamenti rateali a condizioni agevolate destinati a sovvenzionare interventi di riparazione dei danni subiti.
9. Convenzione Università Kore - il Credito Siciliano ha firmato con l'ateneo di Enna un accordo con lo scopo di agevolare il percorso formativo dei giovani, facilitando in particolare l'accesso ai servizi bancari. Grazie all'intesa raggiunta gli studenti possono usufruire del pacchetto di conto corrente dedicato "Armonia 2.0 Giovane" e del piano di finanziamento agevolato "Fido Primi Acquisti Università Kore" finalizzato alla rateizzazione in 12 mesi del pagamento delle imposte universitarie a tasso zero.
10. Iniziativa a sostegno del settore vitivinicolo della provincia di Sondrio - anche nel 2014 il Credito Valtellinese ha portato avanti il tradizionale sostegno alla propria terra natale grazie a un accordo con la Camera di Commercio e la provincia di Sondrio per l'erogazione di finanziamenti a condizioni vantaggiose destinati al pagamento di partite di uva relative alla vendemmia 2014 che riportino come denominazione d'origine la Valtellina.
11. Lombardia Concreta - il Credito Valtellinese, con l'intento di sostenere il sistema produttivo e favorire l'accesso al credito delle micro, piccole e medie imprese della regione Lombardia, ha aderito all'iniziativa, che prevede la concessione di un contributo in abbattimento del tasso di interesse pari

a 3 punti percentuali sui finanziamenti destinati alle micro, piccole e medie imprese dei settori del turismo e del commercio che realizzino sul territorio regionale interventi di riqualificazione delle strutture o progetti di miglioramento qualitativo dei servizi offerti in vista della manifestazione Expo 2015.

12. Il Credito Valtellinese ha inoltre aderito ad un'analoga iniziativa denominata "Valtellina Concreta", promossa dalla C.C.I.A.A. (Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura) di Sondrio e destinata a PMI che operano nel turismo, nel commercio al dettaglio e nella ristorazione attive nel territorio della provincia di Sondrio.

Struttura

L'assetto organizzativo del Gruppo si fonda sulla distinzione fra tre macroaree di competenza:

- » Area Mercato: composta dalle banche territoriali;
- » Area della Finanza specializzata: for-

mata da Finanziaria San Giacomo, Global Assicurazioni e Global Broker;

- » Area della Produzione: costituita dalle società strumentali Bankadati Servizi Informatici e Stelline Servizi Immobiliari.

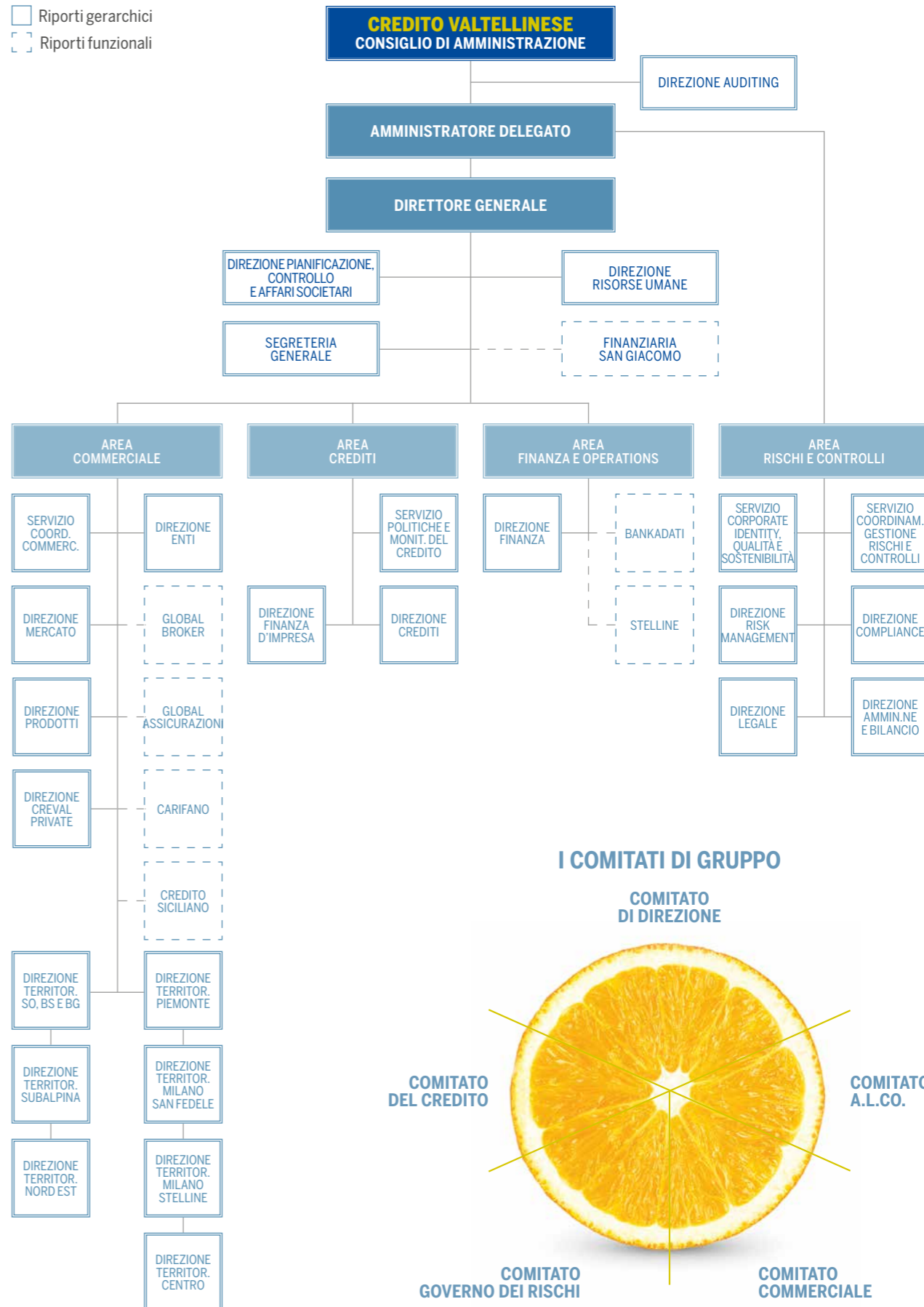


Dal punto di vista funzionale, il modello di Gruppo in essere attribuisce alle tre banche iscritte nel perimetro unitario il presidio del mercato di riferimento e alle società di finanza specializzata e di produzione il necessario supporto operativo in un'ottica di valorizzazione delle competenze distintive di ciascuna componente, con l'obiettivo di garantire l'efficienza del processo deliberativo e gestionale e la competitività nel mercato sfruttando i vantaggi di prossimità rispetto agli ambiti territoriali di elezione. Nel corso dell'anno, con riferimento alle società iscritte nel perimetro consolidato, il processo di semplificazione della struttura ha comportato tre operazioni significative (di cui due già effettuate ed una deliberata):

1. la fusione per incorporazione di Mediocreval in Credito Valtellinese, con contestuale passaggio di proprietà di parte di ramo leasing Creval ad Alba Leasing;
2. il trasferimento del ramo d'azienda "tesoreria" nella banca Capogruppo conseguentemente alla vendita di Creset;
3. la cessione di Finanziaria San Giacomo, deliberata a fine 2014³⁵ e prevista entro marzo 2015.

1. Sostenibilità e identità

□ Riporti gerarchici
 □ Riporti funzionali



³⁵ www.creval.it/comunicatistampa/pdf/20141222.pdf

Otto società

Situazione al 31 dicembre 2014

Credito Valtellinese

Banca Capogruppo popolare con sede a Sondrio costituita il 12 luglio 1908. Quotata alla Borsa valori italiana dal 1994, dispone di 363 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 Leasinggroup Sicilia nella Banca Regionale Sant'Angelo e dall'acquisizione di sportelli della Cassa San Giacomo. È attiva nell'isola tramite 133 filiali in tutte le nove province (Agrigento, Caltanissetta, Catania, Enna, Messina, Palermo, Ragusa, Siracusa e Trapani) e 3 sportelli pegni a Milano, 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 la crescita economica e sociale delle zone in cui opera. Dispone di 40 filiali nelle province di Ancona, Pesaro e Urbino, Macerata, Perugia e Terni.

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 e medie imprese.

Finanziaria San Giacomo

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

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.

Consigli di Amministrazione e Direzioni Generali

Situazione al 20 marzo 2015

Credito Valtellinese

Presidente:
Giovanni De Censi*

Vice Presidente:
Alberto Ribolla*

Consiglieri:
Marianosa Borroni*
Isabella Bruno Tolomei Frigerio
Gabriele Cogliati*
Michele Colombo
Paolo De Santis*
Paolo Stefano Giudici
Gionni Gritti
Antonio Leonardi
Livia Martinelli
Francesco Naccarato
Valter Pasqua
Paolo Scarallo*

Direttore Generale e Amministratore Delegato:
Miro Fiordi*

Condirettore Generale:
Luciano Filippo Camagni

Vice Direttori Generali:
Umberto Colli
Enzo Rocca
Mauro Selvetti

Credito Siciliano

Presidente:
Paolo Scarallo*

Vice Presidente:
Francesco Maria Rosario Averna*

Consiglieri:
Mario Cotelli*
Luca Domenico De Censi
Fabrizio Loiacono
Antonio Pogliese
Carlo Saggio*

Direttore Generale:
Saverio Continella

Vice Direttore Generale:
Bruno Messina

Carifano

Presidente:
Francesco Giacobbi*

Vice Presidente:
Paolo Andreani*

Consiglieri:
Pietro Alessandrini
Federico Foschi
Fernando Grattirolo
Luca Papi*
Domenico Luca Scordino

Direttore Generale:
Vittorio Pellegatta

Vice Direttore Generale:
Alessandro Bergamaschi

Bankadati

Presidente:
Vito Branca

Vice Presidente:
Mauro Selvetti

Amministratore Delegato:
Umberto Colli

Consiglieri:
Gabriele Cogliati
Anna Cracco

Stelline

Presidente:
Franco Moro

Vice Presidente:
Umberto Colli

Consiglieri:
Luca Domenico De Censi
Fernando Grattirolo
Guido Zanetti

Direttore Generale:
Fernando Grattirolo

Finanziaria San Giacomo

Presidente:
Diego Muffatti

Vice Presidente:
Oriano Mostacchi

Consiglieri:
Achille Colombo
Luca Domenico De Censi
Fernando Grattirolo

Consigliere con Delega:
Franco Sala

Direttore Generale:
Renato Antonio Cannizzaro

Global Assicurazioni

Presidente:
Alberto Sciumè

Vice Presidente:
Matteo Rinaldi

Consiglieri:
Umberto Colli
Raffaella Cristini
Michele Rinaldi
Pietro Rinaldi
Mauro Selvetti

Direttore Generale:
Michele Rinaldi

Global Broker

Presidente:
Matteo Rinaldi

Vice Presidente:
Luigi Tavasci

Consiglieri:
Roberto Grazioli
Pietro Rinaldi
Mauro Selvetti

Direttore Generale:
Alessandra Fornaro

Corporate governance

La qualità del governo societario come fonte di vantaggio aziendale e strumento di riduzione del rischio d'impresa

La *corporate governance* - che comprende le regole che presiedono alla gestione e al controllo di un'impresa e le relazioni che intercorrono fra gli stakeholder a vario titolo coinvolti nell'attività economica - "viene sempre più percepita come uno strumento-chiave per assicurare il buon funzionamento dell'azienda e una leva per aumentarne l'attrattività, anziché come un adeguamento formale alle disposizioni normative"³⁶. Rappresenta anche "un aspetto centrale per garantire la creazione di valore nel lungo periodo"³⁷.

Piano Industriale - profilo del Gruppo

Nel corso dell'anno il Consiglio di Amministrazione del Credito Valtellinese ha approvato un aggiornamento del Piano Industriale che - in linea di continuità con gli obiettivi e quanto già realizzato - ha ulteriormente esteso e definito le azioni di sviluppo per il periodo 2014-2016, le cui direttrici strategiche sono così riassumibili³⁸:

- » ulteriore semplificazione della struttura societaria attraverso la cessione di attività *non core* e l'attivazione di apposite partnership industriali;
- » significativo rafforzamento patrimoniale mediante un aumento di capitale;

Cinque sono le aree-chiave di articolazione di un Sistema di Governo in senso lato, come emerge anche dalla Relazione sul Governo Societario³⁸:

1. struttura e rappresentanza dell'azionariato;
2. composizione del Consiglio di Amministrazione (CdA);
3. funzionamento del CdA;
4. meccanismi di remunerazione ed incentivazione;
5. sistema dei controlli e di gestione dei rischi.

- » potenziamento dell'offerta di finanza agevolata;
- » interventi di razionalizzazione della rete (con particolare riguardo alle filiali sotto performanti) ed evoluzione dell'offerta commerciale grazie ad accordi con operatori specializzati;
- » miglioramento dell'efficienza operativa e riduzione dei costi.

Fra i risultati prodotti sinora si ricordano in particolare le operazioni infragrupo già accennate e il pieno successo dell'operazione di aumento di capitale⁴⁰.

Il disegno imprenditoriale unitario

La visione unitaria di Gruppo è perseguita e realizzata attraverso l'identificazione di:

- » obiettivi e piani operativi;
- » modelli previsionali e di controllo annuali;
- » budget annuali dei costi non finanziari sia comuni che delle singole società, approvati dai competenti organi del Credito Valtellinese quale Capogruppo e quindi recepiti, nell'ambito delle rispettive competenze, dagli organi societari delle imprese del conglomerato.

Al Credito Valtellinese competono la gestione ed il controllo delle tematiche di carattere programmatico e delle politiche settoriali di Gruppo, che si esplicano attraverso lo svolgimento in forma accentrata dei seguenti servizi:

- » la pianificazione e il controllo strategico e gestionale;
- » lo sviluppo ed il monitoraggio del modello imprenditoriale unitario e la realizzazione dei progetti per l'implementazione delle linee strategiche del Gruppo;
- » la definizione delle politiche commerciali, della comunicazione e delle ini-

ziative sul territorio;

- » la direzione e la formazione delle risorse umane;
- » la gestione amministrativo-contabile e la consulenza in materia fiscale;
- » l'assistenza e la consulenza in materia societaria e legale;
- » il coordinamento dell'attività di auditing sui processi operativi;
- » l'osservazione dei rischi assunti nell'ambito dell'attività bancaria;
- » l'indirizzo, il coordinamento e reporting nella definizione del modello di compliance del Gruppo;
- » i sistemi di Qualità.

Alla Direzione Crediti della banca è affidato inoltre il presidio dell'Attivo del Gruppo attraverso:

- » la definizione delle politiche e dei criteri necessari alla valutazione e gestione dei rischi di credito;
- » il supporto all'amministrazione attiva degli asset;
- » il contributo alla creazione di una cultura del rischio condivisa a livello unitario.

Modello di amministrazione e controllo

La banca Capogruppo Credito Valtellinese adotta il modello di amministrazione e controllo tradizionale - che nell'arco del primo secolo di vita dell'istituto ha dato prova di tutelare adeguatamente e valorizzare le istanze e le esigenze della base sociale, nel quadro di una sana e prudente gestione e dell'efficacia complessiva dei sistemi di controllo - attraverso i seguenti Organi Sociali:

- » Assemblea, organo sovrano che si colloca in posizione apicale rispetto alla supervisione, gestione e controllo e in cui si realizza la rappresentanza del corpo sociale e quindi dei territori di riferimento;
- » Consiglio di Amministrazione, cui compete l'amministrazione ordinaria e straordinaria della Banca e l'attuazione del disegno unitario di Gruppo, anche mediante le attività delegate al Comi-

tato Esecutivo;

- » Collegio Sindacale, cui spetta il compito di vigilare:
 - sull'osservanza della legge;
 - sul rispetto dei principi di corretta amministrazione;
 - sull'adeguatezza della struttura organizzativa, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo contabile nonché sull'affidabilità di quest'ultimo nel rappresentare correttamente i fatti di gestione;
 - sulle modalità di concreta attuazione delle regole di governo societario previste da codici di comportamento cui la banca dichiara pubblicamente di attenersi;
 - sull'appropriatezza delle disposizioni impartite dalla banca alle società controllate.



³⁶ Lettera The European House - Ambrosetti, marzo/aprile 2015, pg 4.

³⁷ Ibidem, pg 1.

³⁸ Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari (www.creval.it/investorrelations/pdf/190315GovernoSocietario.pdf)

³⁹ Ibidem.

⁴⁰ Vd. pg 32 e 122.

Comitati interni al CdA

Il Consiglio di Amministrazione della banca Capogruppo comprende al proprio interno i seguenti comitati:

- » nomine: in occasione del rinnovo degli organi sociali della banca e/o di nomina di amministratori (in caso di cooptazione) svolge funzioni consultive preparatorie e di proposta al Consiglio di Amministrazione;
- » remunerazione: valuta periodicamente l'adeguatezza, la coerenza complessiva e la concreta applicazione delle politiche per la remunerazione degli amministratori e dei dirigenti con responsabilità strategiche⁴¹;
- » controllo e rischi: offre supporto nella definizione delle politiche di governo dei rischi e nella valutazione dell'adeguatezza del sistema di controlli interni;
- » strategico, che si aggiunge ai primi tre

comitati - previsti dal Codice di Auto-disciplina - con funzioni consultive e di proposta al Consiglio di Amministrazione nelle decisioni che riguardano:

- le linee strategiche, soprattutto con riferimento ai cambiamenti interni ed esterni (sia in sede di definizione o variazione del Piano Strategico, sia in sede di monitoraggio e determinazione degli eventuali interventi che si rendessero necessari in ordine all'avanzamento del Piano medesimo e dei progetti attuativi dello stesso);
- le principali iniziative che possono modificare il profilo competitivo del Gruppo (acquisizioni, dismissioni, alleanze e joint venture, rilevanti impegni di lungo termine, significative modifiche delle reti di vendita).

Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

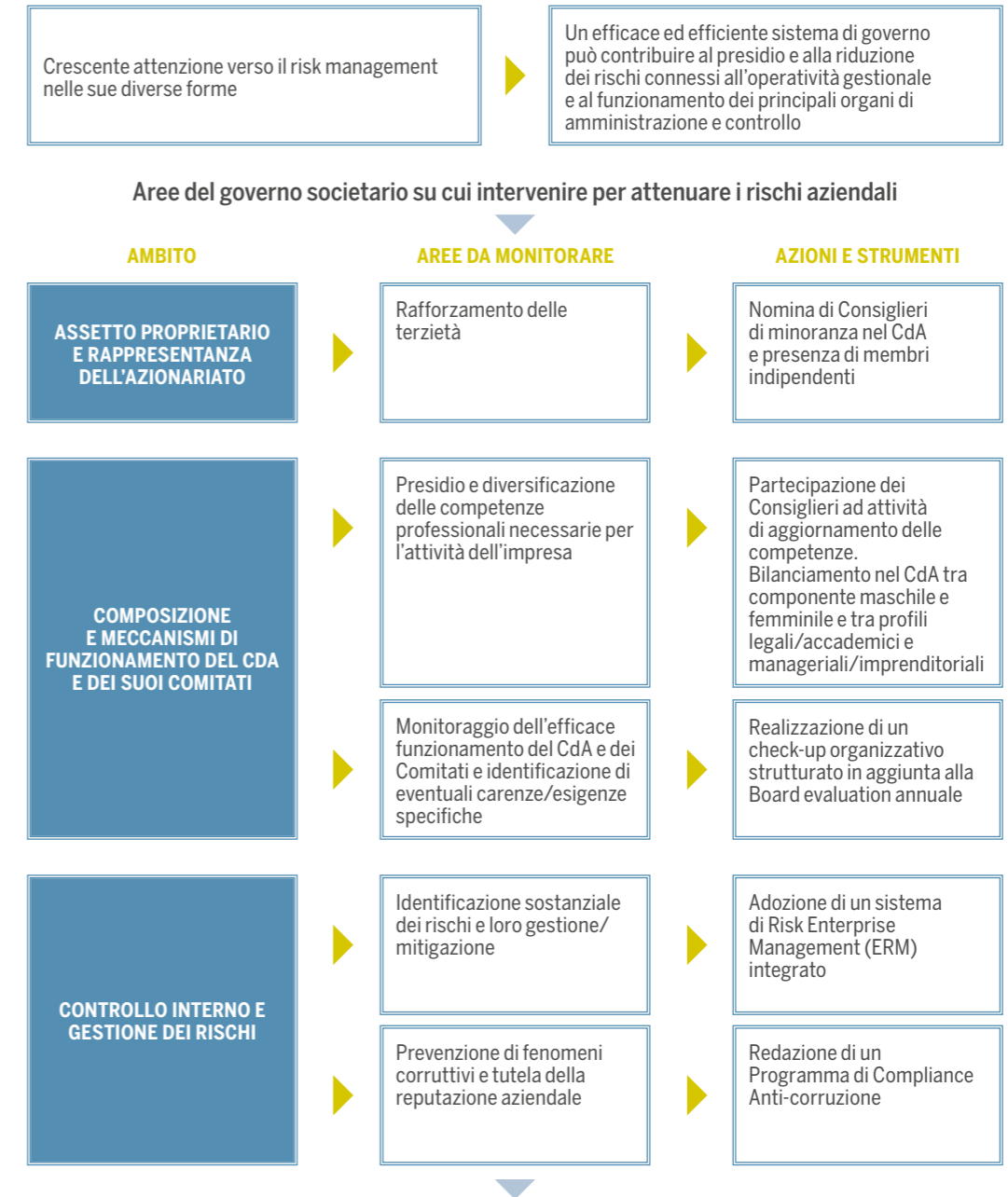
Le modalità di coordinamento tra i vari soggetti coinvolti nel sistema di controllo interno e di gestione dei rischi (Consiglio di Amministrazione, amministratore incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, comitato controllo interno, responsabile della funzione di internal audit, dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari e altri ruoli e funzioni aziendali con specifici compiti in tema di controllo interno e gestione dei rischi, collegio sindacale) sono specificate nell'ambito del "Documento di coordinamento dei controlli" approvato dal CdA, che definisce le linee-guida e regola - tenendo conto del principio di proporzionalità - il disegno e il funzionamento del sistema dei controlli interni di Gruppo e di banca. Esso rappresenta la "cornice generale" di riferimento del sistema dei controlli aziendali entro

cui si innestano specifiche regolamentazioni aziendali che integrano e completano la descrizione del sistema stesso.

Il documento, in linea con il disposto normativo relativo al 15° aggiornamento della Circolare 263/2006 della Banca d'Italia, definisce i seguenti ambiti:

- » il complessivo assetto del sistema dei controlli interni di Gruppo e di banca, unitamente alla definizione dei principali ruoli e responsabilità delle funzioni e organi con compiti di controllo;
- » i flussi informativi tra le diverse funzioni/organi e tra queste/i e gli organi aziendali;
- » le modalità di collaborazione e coordinamento tra le diverse funzioni/organi con compiti di controllo ove gli ambiti di controllo consentano di sviluppare sinergie o presentino aree di potenziale sovrapposizione⁴².

La Corporate Governance come strumento di riduzione del rischio d'impresa⁴³



Un sistema di governo di qualità e l'adeguato presidio dei rischi aziendali sono elementi apprezzati dagli investitori istituzionali: agire su queste leve può contribuire ad aumentare l'attrattività di un'impresa verso nuovi investitori.



⁴¹ www.creval.it/governance/politicheDiRemunerazioni.html

⁴² Vd. Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari (www.creval.it/investorrelations/pdf/190315GovernoSocietario.pdf).

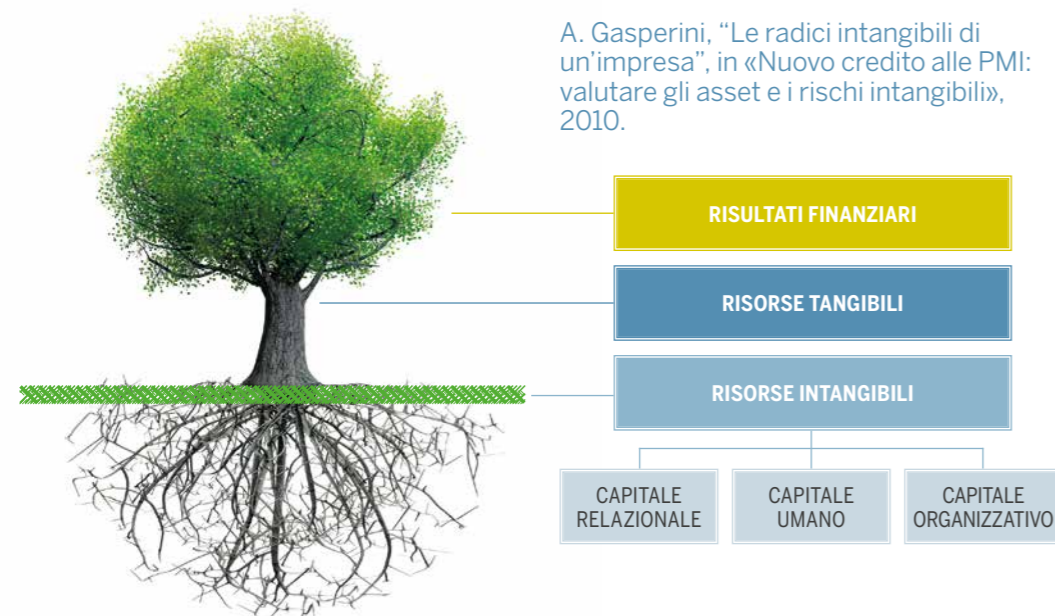
⁴³ Adattamento da Lettera The European House - Ambrosetti, febbraio 2015, pg 3.

Risorse intangibili

Sul mercato il successo si fonda anche sulla capacità di generare vantaggio competitivo attraverso la valorizzazione di una combinazione distintiva di risorse intangibili - tra cui il *brand*, il *know-how* e la conoscenza - che rappresentano dimensioni di complessa misurazione ma si qualificano come fonti primarie di cresci-

ta e di creazione di valore in un orizzonte di lungo periodo; in questo contesto le risorse intangibili del Gruppo (classificabili nella categoria della *soft economy*) si configurano sotto forma di capitale:

- » relazionale;
- » umano;
- » organizzativo.



Il Capitale relazionale

Le relazioni del Gruppo con gli stakeholder sono ispirate al principio della reciprocità, nella convinzione che la sostenibilità si radichi innanzitutto in un approccio orientato ai principi di condivisione, coesione sociale e inclusività.

Oltre a promuovere lo sviluppo socio-economico della comunità locale, in linea con i propri valori e ideali ispiratori, il Gruppo coltiva con i portatori di interesse - le risorse umane, i Soci, i clienti, i fornitori, la collettività, gli attori pubbli-

ci e i media - rapporti basati sui seguenti elementi:

- » fiducia;
- » rispetto;
- » trasparenza;
- » apertura;
- » dialogo costante nel tempo.

Il numero dei clienti (anche Internet) e il tasso di permanenza all'interno delle banche del Gruppo rappresentano indicatori efficaci della "forza di relazione" in essere.

Indicatori	2012	2013	2014
Numero dei clienti	926.887	904.986	935.051
Clienti Internet (operativi)	208.786	227.587	243.557
Retention rate (clientela privata)	93%	94%	95%

Il Capitale umano

Il Gruppo promuove il ruolo attivo dei collaboratori nei meccanismi di condivisione interna di una cultura ispirata alla sostenibilità⁴⁴ e si impegna nella valorizzazione del personale attraverso dinamiche di ascolto e confronto costruttivo; un esempio al riguardo è offerto dal lancio del profilo Twitter (*account @GruppoCrevall*), avvenuto nel mese di febbraio a titolo sperimentale entro la comunità dei dipendenti e volto a favorire il pro-

cesso di partecipazione e di scambio reciproco di informazioni ed opinioni (in prospettiva anche nei confronti di tutti i portatori di interesse).

Alcuni indici della relazione instaurata tra il Gruppo e i collaboratori sono rappresentati dalla dinamica annuale in termini di composizione del personale, pari opportunità, flessibilità e caratteristiche del management.

Indicatori	2012	2013	2014
Composizione			
Età media	42,7	43,3	44,3
Anzianità media	14,8	16,4	17,4
Scolarizzazione (laureati)	42,3%	43,2%	43,4%
Risorse di rete / organico totale	72,6%	71,2%	70,7%
Pari opportunità			
Donne assunte	41,5%	38%	49,3%
Donne occupate	35,6%	35,9%	35,9%
Flessibilità			
Risorse part-time	7,6%	8,1%	8,7%
Management			
Età media del management	53,6	53,4	54,5
Percentuale presenza femminile tra i dirigenti	9,4%	8,6%	8,3%

Il Capitale organizzativo

Nel Gruppo l'efficienza organizzativa si fonda su un meccanismo nel quale le risorse tecnologiche si combinano con le competenze dei collaboratori. L'adeguatezza dei profili professionali ai ruoli occupati (elemento governato dalla Direzione Risorse Umane) costituisce a sua volta un aspetto estremamente rilevante per

realizzare una sintesi che intende unire *know-how* tecnico e capacità di relazione, anche sotto forma di intelligenza emotiva.

⁴⁴ M. Monaci, "L'innovazione sostenibile d'impresa come integrazione di responsabilità e opportunità sociali" in "Studi organizzativi", n. 2/2012, pg. 56.

Nel corso dell'anno il Gruppo ha adottato una nuova versione del dispositivo IDEA - un'evoluzione dell'applicativo già in uso in direzione di una logica "social" - grazie al quale tutti i dipendenti possono contribuire allo sviluppo di idee innovative proponendo e condividendo suggerimenti originali, esprimendo preferenze e commentando le proposte dei colleghi (valorizzando così la conoscenza che nasce dall'utilizzo quotidiano di strumenti e processi per produrre soluzioni maggiormente efficaci, definite e realizzabili). L'applicazione prevede l'assegnazione di "punti innovazione" per ciascuna IDEA inserita nella procedura, restituendo in tal modo un segno del grado di coinvolgimento e senso di appartenenza dell'utente. A conferma del successo dell'iniziativa e del livello di partecipazione della popolazione aziendale, nel 2014 sono state raccolte 429 proposte - delle quali 359 approvate per la successiva "lavorazione" - ed esposti 214 suggerimenti. Alla fine dell'anno le 8 idee migliori - 4 individuate dalla Direzione Generale della banca Capogruppo e 4 votate dai dipendenti - hanno ricevuto un riconoscimento formale nel corso di un evento dedicato durante il quale la Direzione Generale del Credito Valtellinese ha consegnato ai vincitori un attestato e un premio.

Premi e riconoscimenti



ABI Innovazione

Nel corso della quarta edizione del "Premio ABI per l'innovazione nei servizi bancari" il Credito Valtellinese è stato insignito dell'attestato "Innovare per essere più vicini" nella categoria "La banca smart" per il progetto SocioInCreval⁴⁵ - iniziativa avviata nel 2013 volta a valorizzare il senso di appartenenza dei Soci attraverso la partecipazione ad una rete che li mette in contatto con gli esercenti-imprenditori-clienti creando sinergie in termini di opportunità commerciali (con sconti sui prodotti/servizi offerti) e di sviluppo di relazioni e vantaggi reciproci.



⁴⁵ Vd. Rapporto Sociale 2013 (www.creval.it/bilanciosociale/pdf/rapportoSociale2013_3.pdf), pg 56-57 e questo Documento, pg 62-63.

Si sono candidati al riconoscimento - nato nel 2011 allo scopo di promuovere l'innovazione tecnologica e organizzativa - 68 progetti distinti a vario titolo per la capacità di declinare "in modo originale l'evoluzione tecnologica e organizzativa, coinvolgendo nei processi innovativi sia i clienti che i dipendenti e facendo convivere la solidarietà e la vicinanza a imprese,

famiglia e territorio con la sempre maggiore necessità di efficienza, flessibilità e velocità⁴⁶ (come affermato dal Presidente dell'ABI Patuelli). Per l'Amministratore Delegato del Credito Valtellinese Fiordi si tratta di "un importante riconoscimento dell'attenzione che riserviamo ai nostri Soci, il nostro più grande patrimonio sul quale continuiamo a investire"⁴⁷.

Green Globe Banking Award

Il Gruppo è stato premiato con un attestato di merito per la realizzazione del nuovo Centro Servizi di Milano in via Feltrina 75⁴⁸ in occasione dell'8ª edizione del *Green Globe Banking Award* 2014 - l'evento organizzato da Globiz Srl dedicato alle istituzioni bancarie che premia la razionalizzazione dei consumi interni attraverso l'utilizzo di metodologie e pratiche innovative, moderne e sostenibili. Il riconoscimento, che si aggiunge agli attestati ricevuti nei mesi precedenti - le certificazioni Valtellina Ecoenergy EcoPlus e LEED Italia Nuove Costruzioni 2009 (livello Gold) e il premio "2014 Best of Building Award Recipient by USGBC Members" -, è stato consegnato al Direttore Generale di Stelline Grattirolo con riferimento agli impatti diretti "per la qualità del lavoro presentato in relazione alle iniziative aziendali volte alla tutela dell'ambiente e alla diffusione della cultura della sostenibilità".



David di Donatello a "Il Capitale Umano"⁴⁹

"Il Capitale Umano" - film diretto dal regista Paolo Virzì e interpretato da Fabrizio Bentivoglio, Fabrizio Gifuni e Valeria Bruni Tedeschi - è stato insignito del prestigioso premio David di Donatello quale miglior film; il Credito Valtellinese ha contribuito allo straordinario risultato finanziando la pellicola ai sensi delle norme sulla Tax Credit e promuovendo il trailer tramite la propria rete di sportelli ATM.



⁴⁶ "Abi, ecco i premi per l'innovazione", il Sole 24 Ore, 19 marzo 2014, pg 29.

⁴⁷ "Creval Premio ABI per l'innovazione", La Provincia - settimanale di Sondrio, 22 marzo 2014, pg 22.

⁴⁸ Vd. Rapporto Sociale 2012 (www.creval.it/bilanciosociale/pdf/rapportoSociale2012.pdf), pg 100-101.

⁴⁹ Vd. Pleiadi, novembre 2014, pg 59 e www.creval.it/comunicatistampa/pdf/20140612a.pdf

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	1.108.872.369	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	-	-	-	-
Altro	-	-	-	-

Altri strumenti finanziari (attribuenti il diritto di sottoscrivere azioni di nuova emissione)

	Quotato/non quotato	N° strumenti in circolazione	Categoria di azioni al servizio della conversione/ Anno di esercizio	N° azioni al servizio della conversione/ esercizio
Warrant	MTA	-	Azioni ordinarie 2014	3.108.157/2014

Partecipazioni rilevanti nel capitale

Dichiarante	Azionista diretto	Quota % su capitale ordinario	Quota % su capitale votante
U.B.S. - Group AG	26.145.201	2,36	0,39

1. Sostenibilità e identità

Carica	Componenti	In carica fino a	Esec	Non esec	Indip Codice	Indip TUF (*)	N° altri incarichi ***	C.C.R. (*) (**)	C.R. (*) (**)	C.N. (*) (**)	C.E. (*) (**)			
P	Giovanni De Censi	31/12/2015		X			16/16	1			10/11	P		
VP	Aldo Fumagalli Romario	31/12/2015		X			15/16	2			9/11	VP		
AD	Miro Fiordi	31/12/2015	X				15/16	2			11/11	AD		
A	Mariarosa Borroni	31/12/2015		X	X	X	16/16	-	5/5	P	1/1	M	11/11	M
A	Isabella Bruno Tolomei Frigerio	31/12/2015		X			14/16	3						
A	Gabriele Cogliati	31/12/2015		X			15/16	1					11/11	M
A	Michele Colombo	31/12/2015		X			15/16	-						
A	Paolo De Santis	31/12/2015		X	X	X	15/16	-			1/1	P	10/11	M
A	Paolo Stefano Giudici	31/12/2015		X	X	X	16/16	-	9/9	M				
A	Gionni Gritti	31/12/2015		X	X	X	16/16	-	5/5	M				
A	Antonio Leonardi	31/12/2015		X		X	16/16	-	-		1/1	M		
A	Livia Martinelli	31/12/2015		X	X	X	16/16	2	13/13	M				
A	Francesco Naccarato	31/12/2015		X	X	X	16/16	-	13/13	P				
A	Alberto Ribolla	31/12/2015		X			16/16	1	5/5	M			4/11	M
A	Paolo Scarallo	31/12/2015		X			16/16	1						

Amministratori cessati durante l'esercizio di riferimento

A	Mario Anolli	20/01/2014		X	X	X	0/16	-	X	P				
---	--------------	------------	--	---	---	---	------	---	---	---	--	--	--	--

N. riunioni svolte durante l'esercizio di riferimento: CCR:13 CR: 5 CN: 1 CE: 11

Legenda

Carica: P = Presidente, VP = Vice Presidente, AD = Amministratore Delegato, A = Amministratore, VPV = Vice Presidente Vicario

Esec./Non esec.: il consigliere indicato è qualificato come esecutivo ovvero non esecutivo

Indip. Codice: il consigliere indicato è qualificato come indipendente secondo i criteri stabiliti dal Codice

Indip. TUF: l'amministratore è in possesso dei requisiti di indipendenza stabiliti dall'art. 148, comma 3, del TUF (art. 144-decies, del Regolamento Emittenti Consob)

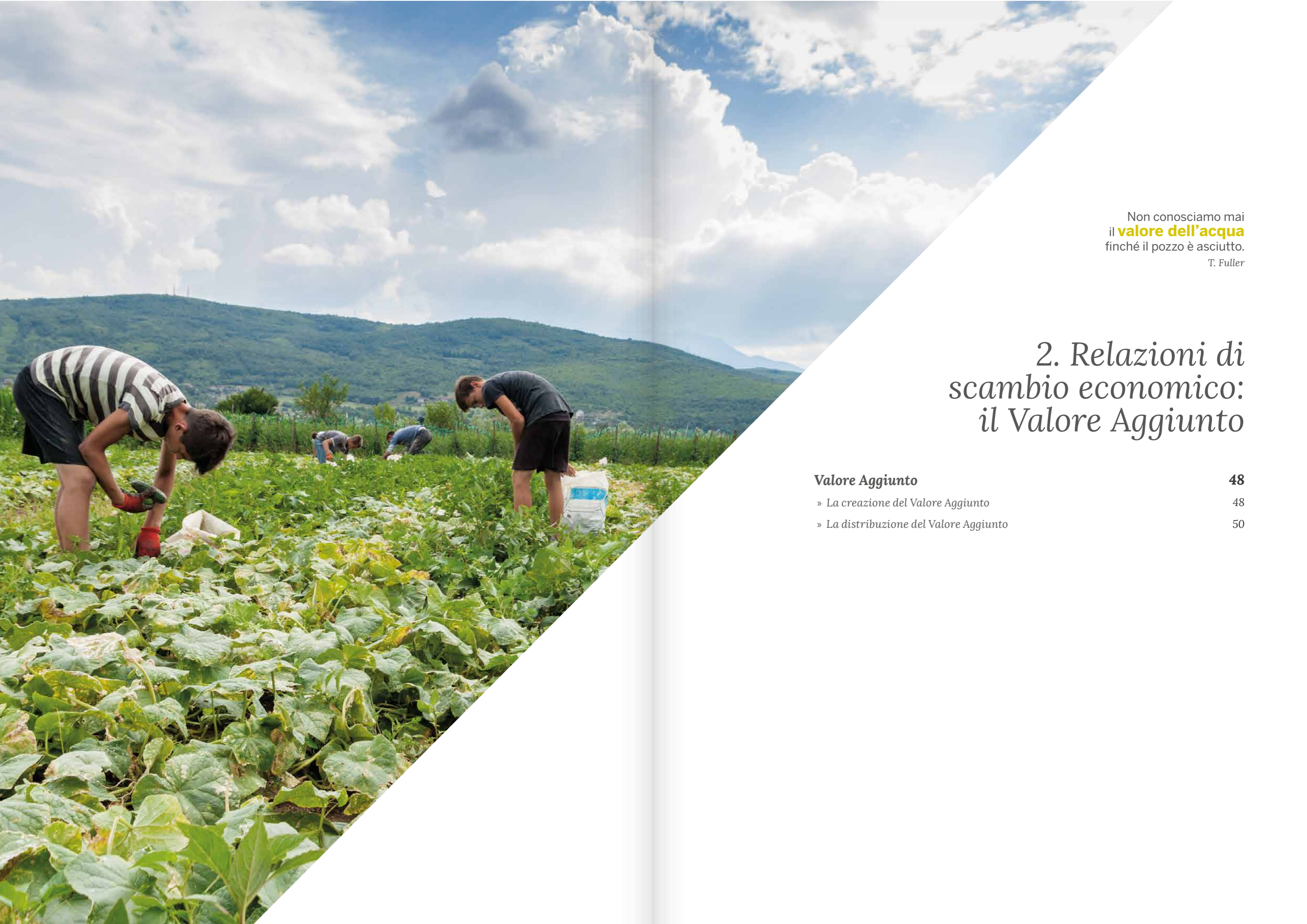
Numero Altri incarichi: numero di incarichi di amministrazione o sindaco ricoperti dal soggetto interessato in altre società quotate in mercati regolamentati, anche esteri, in società finanziarie, bancarie, assicurative o di rilevanti dimensioni

C.C.R.: Comitato Controllo e Rischi, **C.R.:** Comitato Remunerazione, **C.N.:** Comitato Nomine, **C.E.:** Comitato Esecutivo

*** In questa colonna è indicato il numero di incarichi di amministratore o sindaco ricoperti dal soggetto interessato in altre società quotate in mercati regolamentati, anche esteri, in società finanziarie, bancarie, assicurative o di rilevanti dimensioni. Nella Relazione sul Governo Societario gli incarichi sono indicati per esteso.

(*) In questa colonna è indicata la partecipazione degli amministratori alle riunioni rispettivamente del CdA e dei comitati.

(**) In questa colonna è indicata la qualifica del consigliere all'interno del Comitato: "P": presidente; "M": membro.



Non conosciamo mai
il **valore dell'acqua**
finché il pozzo è asciutto.

T. Fuller

2. Relazioni di scambio economico: il Valore Aggiunto

Valore Aggiunto

- » La creazione del Valore Aggiunto
- » La distribuzione del Valore Aggiunto

48

48

50

Valore Aggiunto

La creazione del Valore Aggiunto

Stato patrimoniale riclassificato (IN MIGLIAIA DI EURO)	2013	2014
Attività		
Cassa e disponibilità liquide	204.947	194.289
Attività finanziarie	3.962.885	6.851.393
Crediti	21.074.089	19.844.352
Immobilizzazioni	995.289	864.765
Altre voci all'attivo	961.493	1.058.757
Totale attivo	27.198.703	28.813.556
Passività		
Debiti	24.151.642	25.582.943
Fondi a destinazione specifica	243.029	258.471
Altre voci del passivo	890.773	947.582
Patrimonio di pertinenza di terzi	5.188	4.454
Patrimonio netto	1.908.071	2.020.106
Totale passivo	27.198.703	28.813.556
Conto economico riclassificato (IN MIGLIAIA DI EURO)	2013	2014
Margine d'interesse	463.170	479.162
Commissioni e proventi netti dell'attività finanziaria	346.582	409.136
Altri proventi netti	18.441	15.887
Proventi operativi	828.193	904.185
Oneri e spese di gestione	-465.284	-511.389
Accantonamenti, rettifiche e riprese di valore	-322.000	-825.719
Risultato lordo della gestione operativa	40.909	-432.923
Imposte sul reddito, proventi netti da investimenti e utile di pertinenza di terzi	-29.199	107.837
Utile (Perdita) d'esercizio	11.710	-325.086
Indici significativi	2013	2014
Impieghi lordi a clientela / Numero medio dipendenti (IN MIGLIAIA DI EURO)	5.198	5.081
Raccolta globale da clientela / Numero medio dipendenti (IN MIGLIAIA DI EURO)	7.624	7.905
Proventi operativi / Numero medio dipendenti (IN MIGLIAIA DI EURO)	199	212
Risultato lordo di gestione / Numero medio dipendenti	10	-105
Raccolta diretta da clientela / Numero medio dipendenti (IN MIGLIAIA DI EURO)	4.950	5.013
Impieghi a clientela / Totale attivo	74,3%	66,0%
Raccolta diretta da clientela / Totale attivo	76,0%	72,0%
Raccolta gestita / Raccolta indiretta	46,2%	48,9%
Sofferenze nette / Impieghi a clientela	4,0%	5,8%

2. Relazioni di scambio economico: il Valore Aggiunto

Indici di struttura	2013	2014
Numero medio dipendenti	4.173	4.145
Numero dipendenti	4.312	4.275
Numero sportelli	543	539
Indici patrimoniali	2013	2014
Patrimonio netto / Impieghi lordi a clientela	8,8%	9,6%
Patrimonio netto / Raccolta diretta da clientela	9,2%	9,7%
Totale dei fondi propri / Attività di rischio ponderate*	12,2%	14%

Determinazione del valore economico generato (IN MIGLIAIA DI EURO)	2013	2014
Interessi attivi e proventi assimilati	940.605	820.035
Interessi passivi e oneri assimilati (-)	-477.435	-340.873
Commissioni attive	311.064	307.427
Commissioni passive (-)	-44.261	-38.695
Dividendi e proventi simili	737	1.345
Risultato netto dell'attività di negoziazione	6.376	1.137
Risultato netto dell'attività di copertura	-666	-1.098
Utili (Perdite) da cessione o riacquisto di:		
a) crediti	2.996	-614
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	66.453	119.364
c) passività finanziarie	-1.867	-139
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di:		
a) crediti	-266.453	-648.566
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-19.810	-1.622
c) altre operazioni finanziarie	-3.638	-6.525
Altri oneri/proventi di gestione	70.440	87.373
Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")	9.149	311
Utili (perdite) da cessione di investimenti	-437	-156
Utile delle attività non correnti in via di dismissione al netto delle imposte	-985	-1.125
Totale valore economico generato	592.268	297.579

I dati del periodo di confronto sono stati riesposti, in conformità a quanto previsto dall'IFRS 5, in seguito all'accordo siglato in data 22 dicembre 2014 con il Gruppo Cerved avente come oggetto lo sviluppo di una partnership industriale di lungo termine per la gestione dei crediti non performing. All'interno di tale accordo è prevista anche la cessione della controllata Finanziaria San Giacomo.

* Dati al 31/12/2013 pro-forma ricalcolati sulla base del regime provvisorio relativo al 2014 previsto dalle nuove regole sul capitale delle banche (Basilea 3).

La distribuzione del Valore Aggiunto

Prospetto di distribuzione del Valore Aggiunto (IN MIGLIAIA DI EURO)	2013	2014
Totale valore economico generato	592.268	297.579
Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità)	165.230	165.532
Valore economico distribuito ai fornitori	165.230	165.532
Spese per il personale	296.536	342.544
Valore economico distribuito ai dipendenti	296.536	342.544
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	2.595	2.769
Valore economico distribuito a terzi	2.595	2.769
Utile attribuito agli azionisti	-	-
Valore economico distribuito agli azionisti	-	-
Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	58.825	62.407
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)	49.458	61.474
Valore economico distribuito amministrazione centrale e periferica	108.283	123.881
Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità*	1.607	1.826
Utile assegnato al fondo di beneficenza	-	-
Valore economico distribuito a collettività e ambiente	1.607	1.826
Totale valore economico distribuito	574.251	636.552
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	3.374	4.565
Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali	21.323	21.552
Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali	11.199	22.266
Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri/proventi")	-5.750	-20.409
Rettifiche di valore dell'avviamento	-	131.344
Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	-23.839	-173.205
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della Capogruppo - Quota destinata a (prelevata da) riserve	11.710	-325.086
Totale valore economico trattenuto	18.017	-338.973

*Il dato include i contributi erogati alla Fondazione Gruppo Credito Valtellinese.

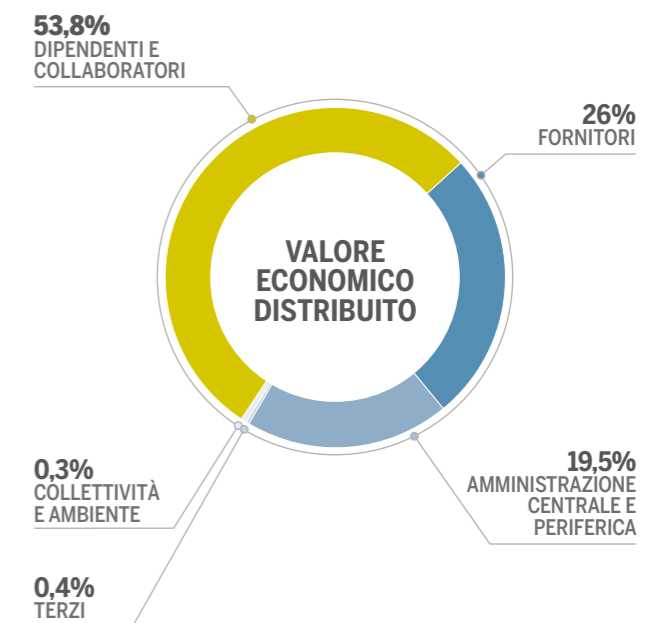
I dati del periodo di confronto sono stati riesposti, in conformità a quanto previsto dall'IFRS 5, in seguito all'accordo siglato in data 22 dicembre 2014 con il Gruppo Cerved avente come oggetto lo sviluppo di una partnership industriale di lungo termine per la gestione dei crediti non performing. All'interno di tale accordo è prevista anche la cessione della controllata Finanziaria San Giacomo.

Il Valore economico distribuito dal Gruppo a seguito dell'attività svolta nell'anno è risultato pari a 636,6 milioni €.

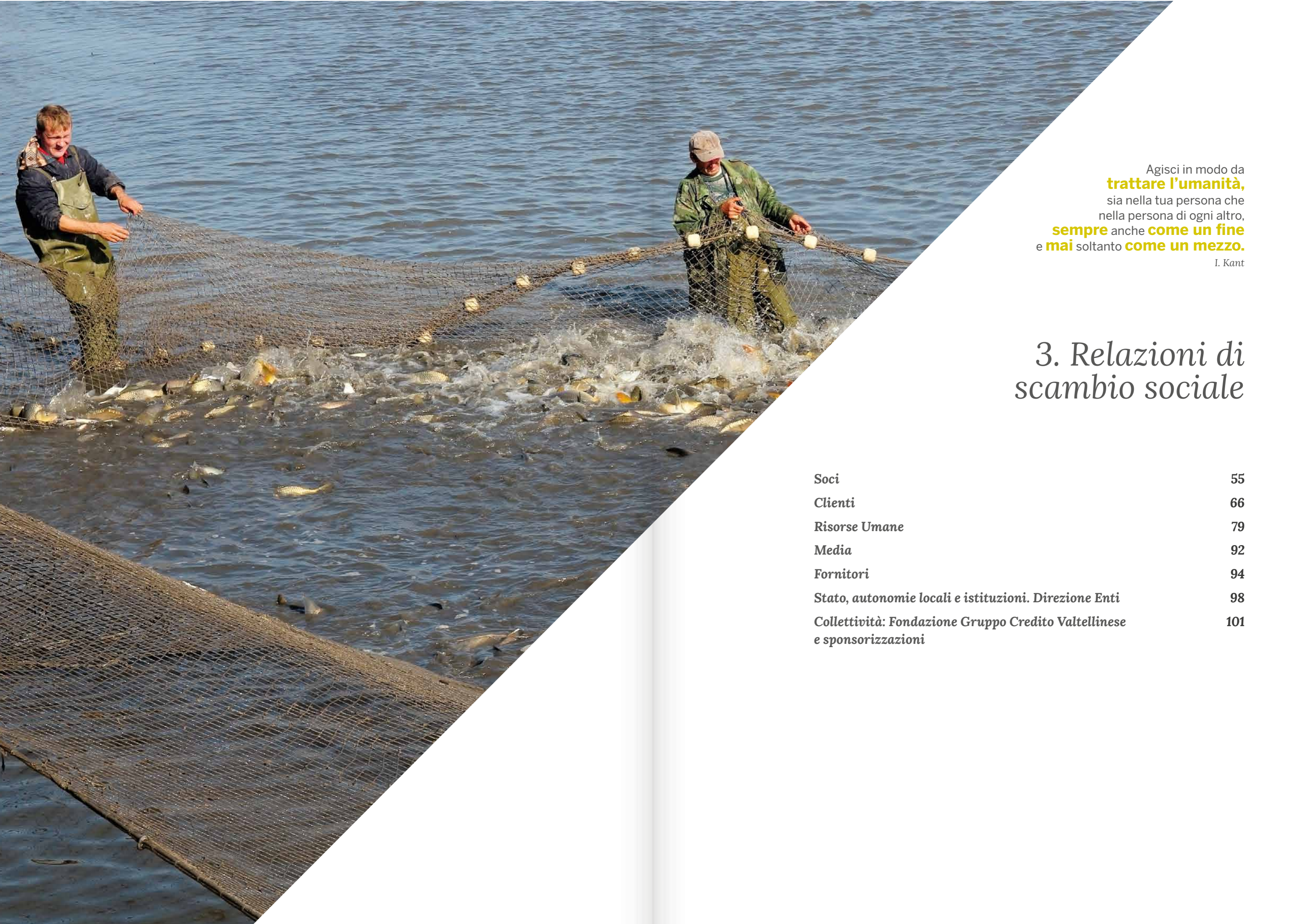
La ricchezza generata sul territorio è rappresentabile nella Tabella (stock) e nel Grafico (in quota-parte) schematicamente sotto forma di "contributo del Valore Aggiunto" al servizio dei portatori di interesse; in analogia con gli anni scorsi i tre grandi "percettori" sono i dipendenti e collaboratori, i fornitori e l'amministrazione fiscale.

Nello specifico:

- » alla prima categoria citata di stakeholder sono stati distribuiti 342,5 milioni €;
- » ai partner commerciali sono stati destinati per le prestazioni rese 165,5 milioni €;
- » l'amministrazione fiscale e periferica è risultata "aggiudicataria" di 123,9 milioni €;
- » ai terzi e all'ambito "collettività e ambiente" sono stati "riservati" 4,6 milioni €.



Valore economico distribuito (IN MIGLIAIA DI EURO)	2013	2014
Valore economico distribuito	574.251	636.552
Ripartizione:		
Dipendenti	296.536	342.544
Fornitori	165.230	165.532
Amministrazione centrale e periferica	108.283	123.881
Terzi	2.595	2.769
Collettività e ambiente	1.607	1.826
Azionisti	-	-



Agisci in modo da
trattare l'umanità,
sia nella tua persona che
nella persona di ogni altro,
sempre anche **come un fine**
e **mai** soltanto **come un mezzo.**

I. Kant

3. Relazioni di scambio sociale

Soci	55
Clienti	66
Risorse Umane	79
Media	92
Fornitori	94
Stato, autonomie locali e istituzioni. Direzione Enti	98
Collettività: Fondazione Gruppo Credito Valtellinese e sponsorizzazioni	101

Gli Stakeholder



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 intrinse-

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



Soci

La figura del Socio del Credito Valtellinese - banca popolare - ricopre un ruolo di primo piano quale fulcro dell'identità cooperativa del Gruppo, volta a perseguire lo sviluppo locale valorizzando le risorse economiche, sociali e intellettuali del territorio. La scelta di assumere questa qualifica non comporta semplicemente la titolarità di quote del capitale ma implica l'adesione a una comunità di persone la cui missione consiste nella condivisione di un progetto d'impresa che si declina secondo le direttrici fondamentali della responsabilità (in primo luogo nei confronti del territorio di insediamento), della fiducia e del valore delle relazioni nel lungo periodo quali principi-guida dell'operatività quotidiana.

Oltre al diritto di partecipazione alla distribuzione degli utili (in comune con l'azionista, che non detiene i cosiddetti diritti amministrativi), il Socio gode di una serie di vantaggi aggiuntivi così riassumibili:

- » ha facoltà di prendere parte attivamente alla vita sociale tramite l'Assemblea annuale dei Soci, che rappresenta l'evento principale della vita aziendale;
- » usufruisce di servizi e prodotti dedicati come i Conti della Linea Armonia e SocioInCreval Premium⁵⁰ (conto corrente dedicato *all inclusive*);
- » ha la possibilità di accedere a opportunità commerciali e relazionali entrando a far parte del Club SocioInCreval⁵¹ - l'iniziativa nata nel 2013 con l'obiettivo

di rafforzare il senso di appartenenza e valorizzare la condivisione secondo un modello a rete innovativo - che offre un consistente pacchetto di vantaggi e sconti sia su prodotti e servizi offerti, sia su proposte e occasioni che i clienti esercenti del Gruppo mettono a sua esclusiva disposizione.

I rapporti con i detentori di capitale del Credito Valtellinese sono regolati nella Relazione sul Governo Societario (sezione 15.0)⁵².



⁵⁰ www.socioincreval.it/ProdottiDedicati/Pagine/socioincrevalpremium.aspx

⁵¹ Vd. pg 64-65.

⁵² <http://www.creval.it/investorrelations/pdf/190315GovernoSocietario.pdf>

Soci del Gruppo

Il 2014 ha confermato un trend in vivace ascesa del numero dei Soci, che nel periodo di riferimento ha superato di 3.496 unità il livello massimo storico dell'anno precedente.

In particolare il parametro relativo alla banca Capogruppo Credito Valtellinese

Soci del Gruppo - Banca	Numero Soci 2014
Credito Valtellinese	133.097
Credito Siciliano	698
Carifano	1
Totale	133.796

Soci sul territorio

Per quanto riguarda la distribuzione sul territorio, la Lombardia risulta la regione capofila con il 71% di densità seguita dalla Sicilia (8,8%), dal Lazio (5%), dalle Marche (4,2%) e dal Piemonte (3,7%) - una rappresentazione che riflette la storia e la presenza nel tempo sul territorio delle filiali di Credito Valtellinese, Carifano e Credito Siciliano.

All'interno delle singole aree regionali i

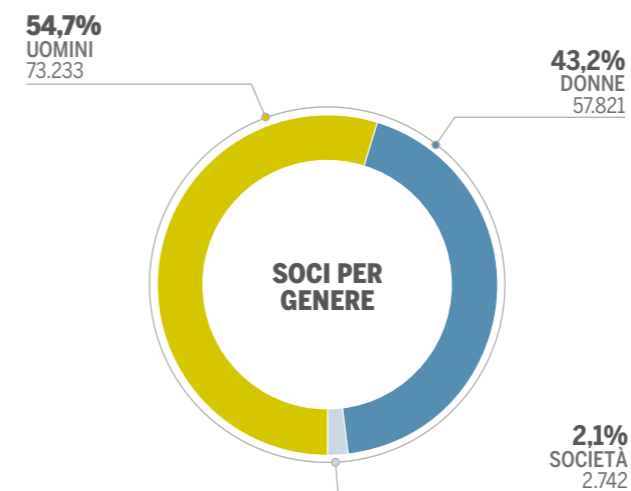
registra una crescita di 3.506 detentori di quote di capitale con diritti amministrativi grazie a un bilancio molto positivo fra nuovi ammessi (7.500) e decaduti (3.994). Inoltre, agli oltre 133.000 Soci si aggiungono 32.700 azionisti per un ammontare complessivo di 165.797 soggetti.

dati maggiormente significativi riguardano le province di Sondrio, che "pesa" sul dato lombardo per il 37,4%, Catania (43,7% del numero siciliano), Roma (68,1% dell'evidenza nel Lazio), Pesaro e Urbino (84,7% delle Marche) e Torino (58,7% del Piemonte).

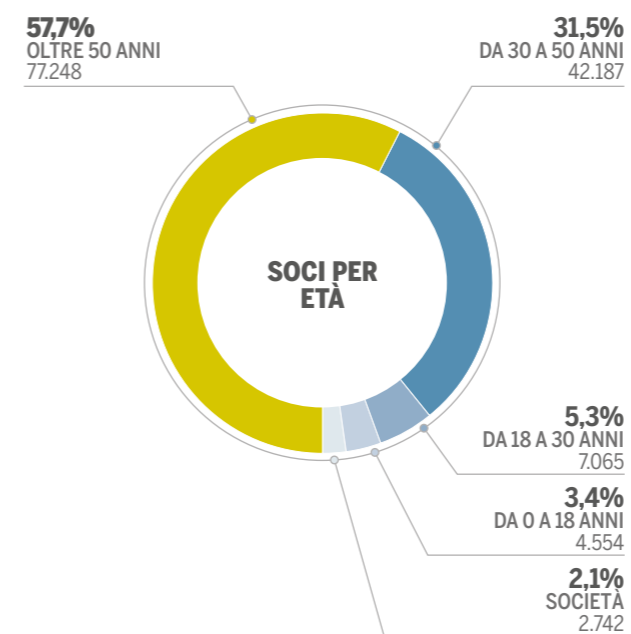
Si segnala infine un incremento di 46 unità rispetto alla fine del 2013 dei Soci residenti fuori dai confini nazionali.

	2014	%
Italia - Nord	106.868	79,9
Italia - Centro	14.559	10,9
Italia - Sud	12.113	9
Estero	256	0,2
Totale	133.796	100

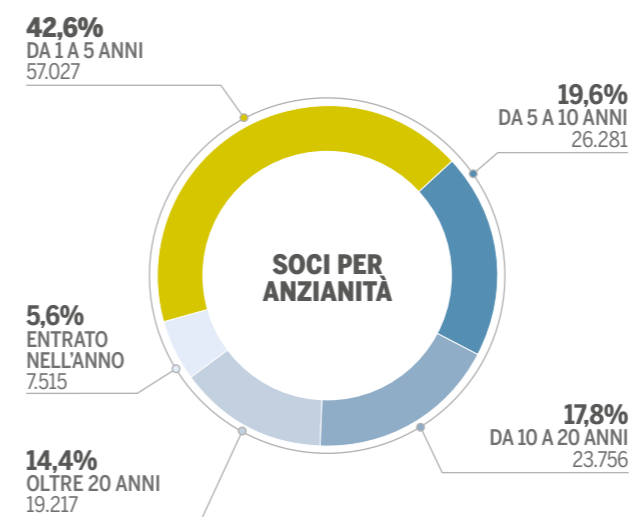
Soci per genere, per età e per anzianità



L'analisi dei Soci per genere mostra una sostanziale invarianza di percentuali rispetto al valore del 2013.

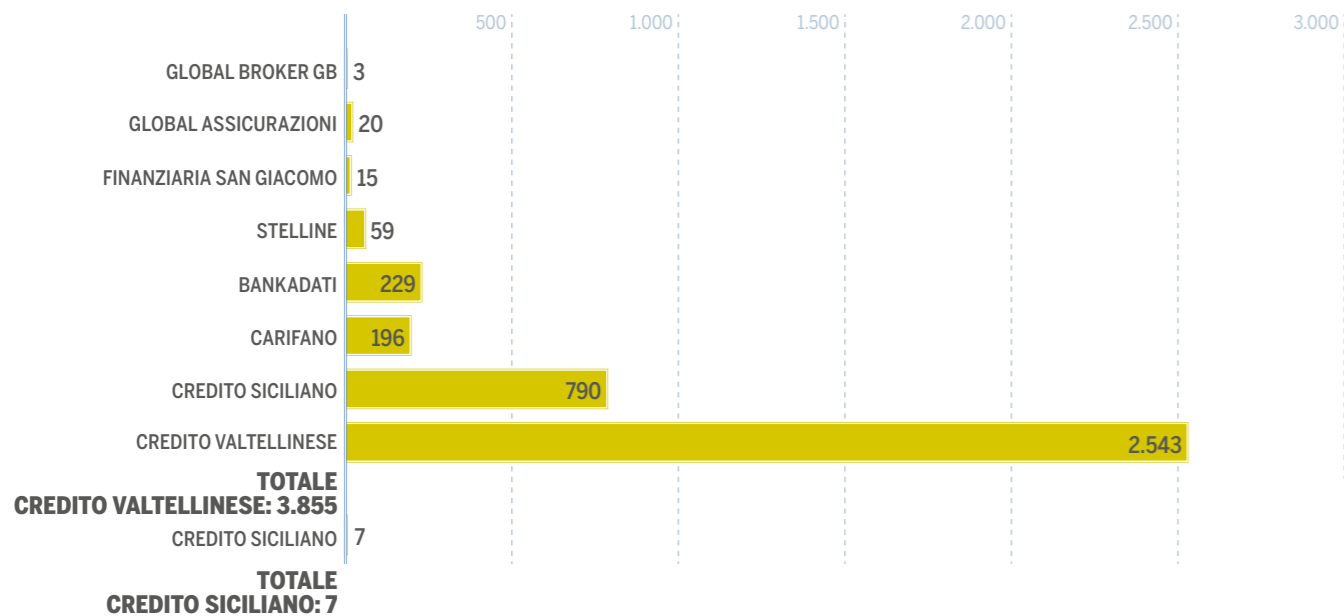


Più della metà dei Soci ha oltre 50 anni, mentre una quota consistente e pari quasi a un terzo si colloca nella fascia di età tra 30 e 50.



Rileva il dato dei Soci che detengono azioni da oltre 10 anni, pari in numero a 42.973 unità (in crescita di 1.321 rispetto a fine 2013 e pari al 32,2% dell'intero numero della categoria), a conferma del grado di fidelizzazione e di relazione duratura e stabile associata alla qualifica.

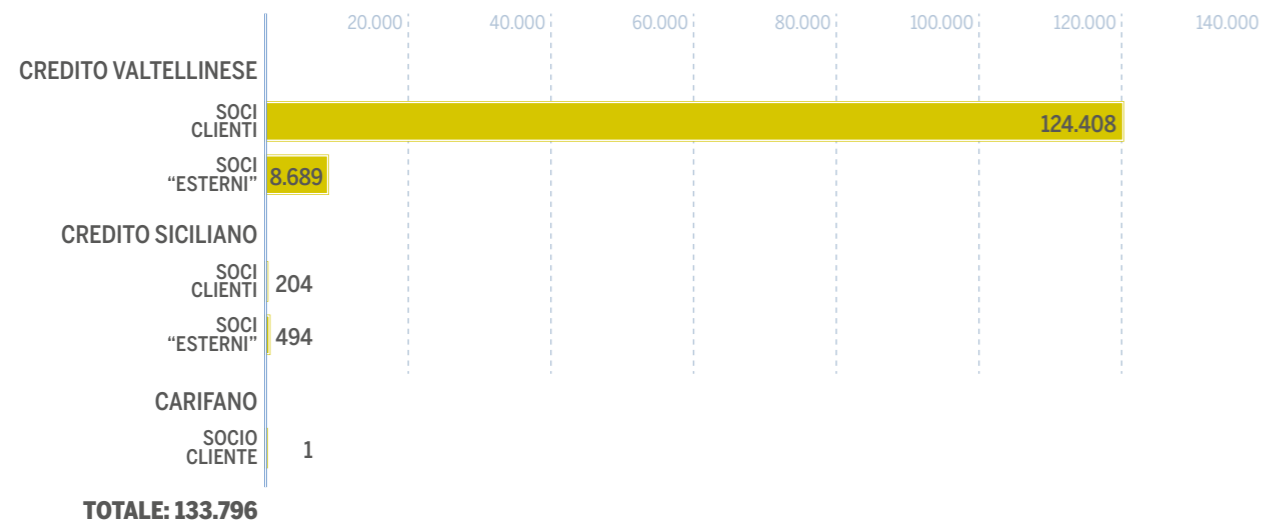
Soci Collaboratori



A fine 2014 i dipendenti del Gruppo che sono anche Soci ammontano a 3.862 (2.543 collaboratori del Credito Valtellinese, 797 del Credito Siciliano, 196 di Carifano e la restante parte delle società di produzione rientranti nel perimetro del Gruppo e di Global Broker e Global Assicurazioni) a fronte di un numero com-

pletivo di dipendenti pari a 4.275; la grandissima parte possiede azioni della banca Capogruppo (3.855). Lelevato numero dei dipendenti all'interno di questa categoria di stakeholder rappresenta un indice del senso di appartenenza della comunità aziendale (uno degli otto Valori della Carta omonima).

Soci-clienti

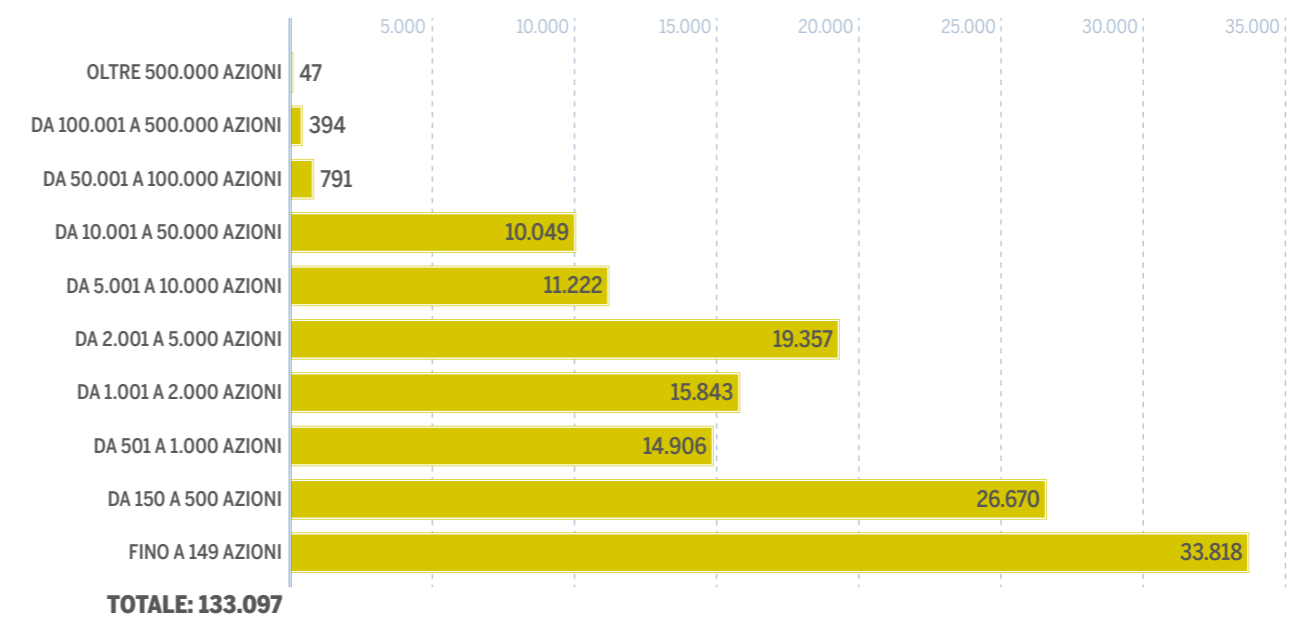


Quasi la totalità dei Soci viene amministrata direttamente all'interno di un dossier titoli in capo a banche del Gruppo;

soltanto poco più del 6% intrattiene rapporti con aziende di credito terze.



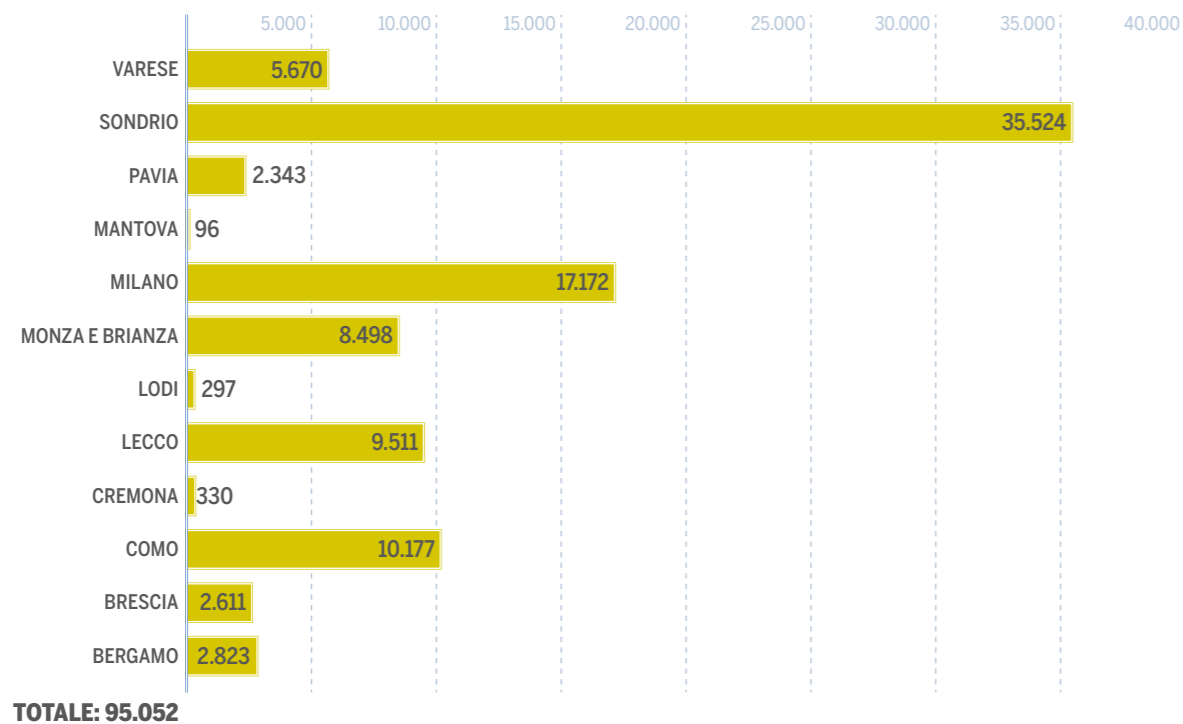
Soci del Credito Valtellinese



Come si può notare dall'istogramma, a fine 2014 oltre 26.000 Soci detengono dalle 150 alle 500 azioni della banca, mentre i soggetti che possiedono una quota

di azioni superiore alle 10.000 unità sono oltre 11.000 - valore pressoché doppio rispetto allo scorso anno.

Soci per provincia - Lombardia



Per quanto riguarda la Lombardia Sondrio e Milano risultano le province più significative dal punto di vista della numerosità di Soci. In particolare il luogo di nascita del Gruppo ospita oltre 35.000 soggetti in possesso di quote del titolo e di poteri amministrativi - ad evidenza della stretta

relazione tra Creval e il territorio d'origine; il capoluogo di regione ha visto accrescersi la quota-parte di pari passo con il processo di crescita dimensionale, realizzatosi con l'acquisizione del Credito Artigiano nel 1995 e con l'apertura di nuovi sportelli nella provincia meneghina.

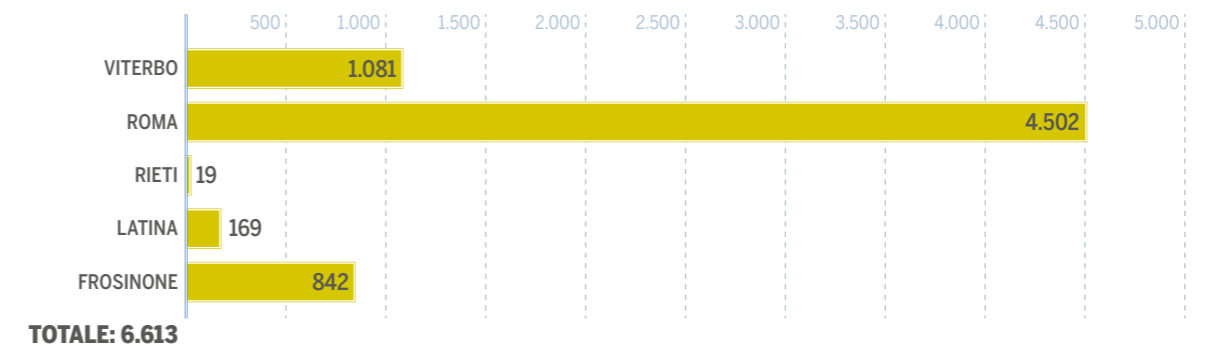
Soci per provincia - Sicilia



La provincia siciliana a maggiore densità di Soci è Catania che nel corso dell'anno ha registrato un incremento considerevole del numero fino ad avvicinare le

5.000 unità. Seguono Palermo da un lato e Messina e Ragusa dall'altro con rispettivamente oltre 2.000 e quasi 1.000 Soci.

Soci per provincia - Lazio



Nel Lazio Roma e Viterbo sono le due province in cui si rileva il maggior numero di

Soci - rispettivamente oltre 4.500 e più di 1.000.

Nuova procedura di assunzione della qualifica di Socio

Nel 2014 il Credito Valtellinese ha rivisto i requisiti per l'accesso all'attribuzione di Socio. Il 12 aprile l'Assemblea dei Soci ha infatti stabilito per deliberazione la soglia di 150 azioni come investimento minimo per godere anche dei diritti amministrati-

vi, oltre che dei diritti patrimoniali - resta ferma comunque la qualifica per tutti coloro che alla data risultavano già iscritti al Libro Soci (indipendentemente dalla somma di quote del capitale in possesso).

LETTERA AI CLIENTI AZIONISTI NON SOCI

Un cliente può acquisire lo status di "Azionista" del Credito Valtellinese in seguito ad uno dei seguenti eventi:

- a) acquisto di azioni tramite il servizio banc@perta - trading on line;
- b) per assegnazione di azioni rivenienti da operazioni di aumento del capitale (es. conversioni, esercizio warrant, assegnazione di azioni gratuite o a pagamento, ecc.);
- c) a seguito di pratiche di successione o di trasferimento titoli da altro intermediario.

Ogni mese ai clienti divenuti azionisti a seguito di una delle operazioni sopra indicate eseguite nell'ambito del mese precedente e con un possesso uguale o maggiore a 150 azioni, il Credito Valtellinese invia una comunicazione con acclusa la "Domanda di ammissione a Socio" pre-compilata, con l'invito a restituirla, debitamente firmata, allo sportello della banca del Gruppo dove sono intrattenuti i rapporti.

La lettera, avente per oggetto "compagine sociale", non viene inviata ai clienti che, all'atto dell'acquisto, hanno scelto di non richiedere l'ammissione a Socio.

Andamento dei mercati e azione Creval

I mercati in corso d'anno

L'andamento dei mercati finanziari ha registrato nel corso del 2014 fasi alterne: mentre nel primo semestre una maggiore propensione al rischio da parte degli investitori ha consentito agli indici di toccare i massimi di periodo, successivamente l'accentuarsi del rischio geopolitico, legato in particolare alla situazione critica in Ucraina e in Medio Oriente, si è unito a elementi d'incertezza circa la ripresa dell'economia europea e ha contribuito a porre fine alla dinamica positiva. I segnali provenienti dall'economia italiana intorno all'estate sono risultati di segno negativo: produzione industriale fiacca, domanda di consumi stagnante, elevata disoccupazione e ciclo delle sofferenze bancarie solo in marginale miglioramento e comunque vicino ai massimi storici a livello di sistema. Questo quadro nazionale ed europeo di natura macroeconomica ha pesato sulla performance

L'azione del Credito Valtellinese

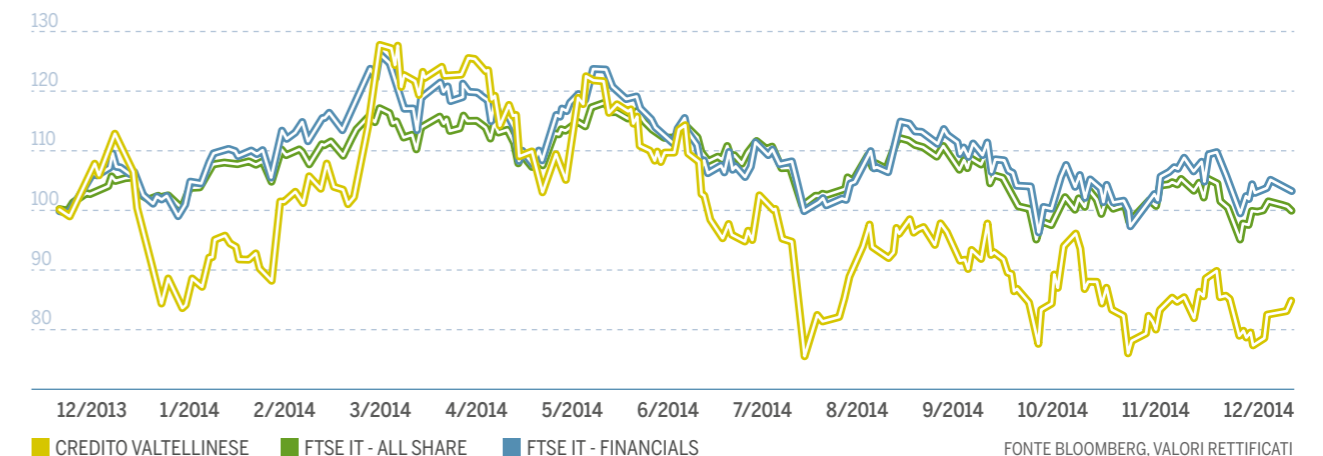
L'andamento del titolo in corso d'anno ha seguito la performance del settore di riferimento nel primo semestre, mentre nel secondo ha subito un certo disinteresse da parte degli investitori istituzionali, che ha accomunato l'intero comparto delle MID e SMALL Cap. Si tratta di una dinamica imputabile anche al quadro macroeconomico che, a causa del ritar-

borsistica del comparto finanziario, solo in parte compensato dall'avvio delle manovre di politica monetaria ultraespansive da parte della Banca Centrale Europea. Il terzo trimestre del 2014 è stato influenzato decisamente dall'attesa per i risultati della "valutazione approfondita"⁵³ (*Comprehensive Assessment*) condotta dalla BCE e dall'EBA e volta a vagliare in maniera scrupolosa i bilanci delle maggiori 130 banche europee, tra cui anche il Creval. L'incertezza sul relativo esito, ampia e diffusa non solo in Italia, ha inciso in maniera negativa sull'indice borsistico dell'intero settore creditizio controbilanciando i segnali di ripresa del ciclo economico di fine anno nella zona-euro agevolati dall'approssimarsi del *Quantitative Easing*, su cui la BCE ha speso la propria credibilità per scongiurare deflazione e stagnazione economica.

do fisiologico nella pubblicazione dei dati, non lasciava intravedere i miglioramenti emersi nei primi mesi del 2015. Nel corso dell'anno la quotazione media del titolo Credito Valtellinese si è attestata a 0,93 €, con un minimo di 0,70 € registrato l'8 agosto e un massimo di 1,21 € in data 4 aprile (a valori della chiusura giornaliera).

3. Relazioni di scambio sociale

Andamento del titolo Credito Valtellinese confrontato con gli Indici FTSE IT-ALL SHARE e FTSE IT-FINANCIALS (base 30 dicembre 2013 = 100)



Fonte Bloomberg, valori rettificati

Rating⁵⁴

Fitch Ratings

Long Term IDR	BB
Short Term IDR	B
Viability Rating	bb
Support Rating	3
Support Rating Floor	BB
Outlook	Stabile

Moody's

Long Term Rating	Ba3
Short Term Rating	Not-Prime
Bank Financial Strength	E+
Outlook	Negativo

DBRS

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

⁵³ La prova di stress UE è stata condotta su un campione di banche dell'Unione europea a livello consolidato ed ha valutato la relativa capacità di resistenza in scenari ipotetici - uno di base e uno avverso - su un periodo di tre anni (2014-2016).



⁵⁴ www.creval.it/investorRelations/cv_rating.html

Il Socio al centro: l'iniziativa SocioInCreval



Concept

Nel 2014 è proseguito il “viaggio” di SocioInCreval, il programma nato nel 2013 per offrire ai Soci del Credito Valtellinese agevolazioni su prodotti e servizi bancari e una serie di sconti concordati con esercenti clienti e imprese “collaboratrici”. L'iniziativa è volta ad incrementare anche il valore del rapporto umano tra gli associati attraverso la partecipazione ad una rete che mette in contatto i principali stakeholder del Gruppo con gli imprenditori clienti, creando sinergie in termini di opportunità commerciali e di sviluppo di relazioni e vantaggi reciproci.

Dall'inizio del programma al 31 dicembre 2014 95.200 Soci hanno ricevuto direttamente a casa un kit contenente la lettera di presentazione del programma, un catalogo che illustra l'offerta e le convenzioni dedicate e una tessera associativa personalizzata - che permette di usufruire in modo semplice e veloce dei vantaggi previsti dai partner commerciali SocioInCreval.

Scelta dei partner

La selezione delle imprese collaboratrici è avvenuta sulla base di due criteri alternativi:

1. eccellenza dei servizi e prodotti offerti;
2. riconoscibilità del brand a livello nazionale o locale.

I settori merceologici proposti nel catalogo sono stati ampliati, con l'obiettivo di agevolare la ricerca relativa ai “Prodotti Enogastronomici” e differenziare la sezione dedicata ai soggiorni in un'ottica di maggior chiarezza e praticità, suddividendola nelle categorie “Viaggi e Vacanze” e “Hotel e B&B”.



Viaggi e Vacanze
Salute
Cultura
Shopping
Hotel e B&B

Auto e moto
Tempo libero
Prodotti enogastronomici
Ristoranti
Benessere

Canali di comunicazione

Tutte le comunicazioni relative al programma vengono gestite tramite diversi canali:

- » **il web** - nel sito www.socioincreval.it è possibile trovare il riepilogo degli sconti e dei vantaggi offerti (sia nel mondo bancario, sia extra-bancario), l'indicazione dei punti vendita degli esercenti convenzionati (identificabili rapidamente sulla mappa), i contatti (numero verde e casella email) e il Form (modulo di ammissione) dedicato agli imprenditori che intendono richiedere la partecipazione all'iniziativa; a far data al 31 dicembre 2014 la pagina web di SocioInCreval è stata visualizzata da più di 73.000 utenti per oltre 600.000 pagine visitate (2.900 visite al mese);
- » **i social network** - la pagina Facebook, seguita da oltre 3.300 fan, rappresenta un importante strumento di informazione, utile per aggiornare i Soci in tempo reale sulle nuove convenzioni e pubblicizzare le offerte speciali last minute (valide per periodi limitati), che consentono di beneficiare di riduzioni consistenti rispetto ai normali prezzi di listino;
- » **applicazioni smartphone** - l'App gratuita SocioInCreval permette di rintracciare direttamente dal proprio dispositivo mobile l'indirizzo dei punti vendita che aderiscono al programma: grazie a pochi “click” è possibile scoprire le promozioni presenti nelle vicinanze o in una diversa località selezionata; il programma fornisce inoltre una scheda che descrive l'attività del partner, i dettagli dell'offerta esclusiva e il percorso per raggiungere l'esercizio scelto;
- » **la carta stampata:**
 - nel corso dell'anno sono stati editi diversi inserti pubblicitari sulla testata del circuito Neetweek della provincia di Sondrio (Centro Valle) volti a promuovere gli sconti speciali messi a disposizione dai partner commerciali;
 - nel numero di aprile della rivista semestrale Pleiadi - Magazine del Gruppo - è stato dedicato un articolo al racconto dei progressi dell'iniziativa, che nel corso dell'anno ha registrato un tasso di crescita di adesione alle promozioni di circa il 35%.

SocioInCreval in numeri

- » più di 130.000 Soci possono accedere al programma;
- » 80.000 godono di sconti sui prodotti bancari;
- » circa 200 esercenti hanno aderito all'iniziativa;
- » più di 900 punti vendita offrono acquisti vantaggiosi su tutto il territorio nazionale.

In Italia nessun altro Gruppo bancario ha sviluppato per gli associati un programma così “personalizzato”, completo e dinamico, promosso su tutti i canali di comunicazione al fine di raggiungere l'intera clientela - dal Socio giovane a quello anziano, dal Socio tecnologico a quello “tradizionale”.



INFO E CONTATTI

- 🌐 SITO INTERNET www.socioincreval.it
- ✉ MAIL socioincreval@creval.it
- 📘 FACEBOOK **SocioInCreval**
- ☎ NUMERO VERDE **800.184.919**
- 📱 APP **SocioInCreval**

Clienti

L'azione commerciale svolta dalla rete territoriale di Credito Valtellinese, Carifano e Credito Siciliano ha determinato una crescita del 3,3% del numero dei clienti (oltre 935.000) e del 3,6% dei conti correnti (più di 600.000). Le 539 filiali presenti a fine anno in undici regioni del Paese hanno continuato a lavorare sul valore di instaurare relazioni di

lungo periodo e sulla capacità di offrire consulenza, il cui ruolo appare sempre più decisivo nell'ottica della fidelizzazione e di un rapporto solido con un'ampia platea di clienti, serviti con prodotti di eccellenza a costi competitivi sulla base di una sana e prudente gestione d'impresa - come prescritto dal Testo Unico Bancario in vigore (art. 56).

Raccolta, impieghi e patrimonio⁵⁵

La raccolta diretta si mantiene costante a 20,7 miliardi € a fronte di un dato di raccolta indiretta pari a 12 miliardi € (+7,2%), il cui aggregato è fortemente influenzato dalla componente di risparmio gestito (5,8 miliardi €, +13,4%). I crediti verso la clientela, pari a 19 miliardi € e in calo del 5,9% su base annua, riflettono la persistente debolezza della domanda di impieghi - soprattutto da parte delle imprese - dovuta in particolare alle incertezze del quadro congiunturale. La qualità del credito,

complice anche la recessione prolungata, ha subito un peggioramento (i crediti deteriorati al netto delle rettifiche di valore sono pari a fine anno a 3,2 miliardi € contro i 2,7 miliardi € di fine 2013; i crediti in sofferenza assommano a 1,1 miliardi € contro gli 809 milioni € dell'anno precedente, presentando un livello di copertura del 56%).

Il patrimonio netto di pertinenza del Gruppo al 31 dicembre 2014 registra una consistenza superiore a 2 miliardi €.

Raccolta e impieghi del Gruppo per regione e provincia

Raccolta e impieghi del Gruppo per regione - ripartizione	Impieghi	Raccolta diretta
Emilia Romagna	1,1%	0,7%
Lazio	7,6%	7,8%
Lombardia	57,9%	57%
Marche	7,4%	7,3%
Piemonte	3,9%	4,4%
Sicilia	15,1%	17,3%
Toscana	1,9%	1,3%
Trentino Alto Adige	1,7%	1,6%
Umbria	0,7%	0,4%
Valle D'Aosta	-	0,1%
Veneto	2,7%	2,1%
Totale	100%	100%

3. Relazioni di scambio sociale

Raccolta e impieghi del Gruppo per provincia - ripartizione	Impieghi	Raccolta diretta
Agrigento	0,2%	0,2%
Alessandria	0,7%	1,2%
Ancona	2,1%	1,2%
Aosta	-	0,1%
Asti	0,1%	0,1%
Bergamo	3,1%	1,6%
Bolzano	0,1%	0,1%
Brescia	2,2%	1,8%
Caltanissetta	0,4%	0,8%
Catania	6,7%	7,8%
Como	5,9%	4,7%
Cremona	0,3%	0,3%
Enna	0,2%	0,2%
Firenze	1,0%	0,9%
Forlì - Cesena	0,1%	-
Frosinone	0,4%	1,1%
Latina	-	-
Lecco	5,1%	3,8%
Lodi	0,4%	0,2%
Lucca	0,2%	0,1%
Macerata	0,3%	0,1%
Messina	1,7%	1,6%
Milano	18,7%	20,4%
Monza e Brianza	5,6%	6,3%
Novara	0,4%	0,1%
Padova	0,3%	0,5%
Palermo	3,2%	4,5%
Parma	0,1%	0,1%
Pavia	1,7%	2,5%
Perugia	0,7%	0,4%
Pesaro - Urbino	5,1%	6,0%
Piacenza	0,1%	0,1%
Pisa	0,2%	0,1%
Pistoia	0,1%	0,1%
Prato	0,4%	0,2%
Ragusa	1,3%	0,7%
Rimini	0,7%	0,4%
Roma	6,1%	5,7%
Siracusa	0,6%	0,7%
Sondrio	10,9%	11,0%
Terni	0,1%	-
Torino	2,5%	3,0%
Trapani	0,8%	0,8%
Trento	1,7%	1,5%
Varese	3,8%	4,3%
Verbanò - Cusio - Ossola	0,3%	0,1%
Verona	0,8%	0,5%
Vicenza	1,6%	1,1%
Viterbo	1,0%	1,0%
Totale	100%	100%



⁵⁵ Vd. www.creval.it/comunicatistampa/pdf/11022015.pdf

Il nuovo progetto “Strumenti di programmazione commerciale”

Il difficile contesto economico di riferimento ha palesato la necessità di un'ulteriore evoluzione delle procedure interne in modo da favorire una maggior focalizzazione della rete sulla soddisfazione dei bisogni della clientela. Per questo motivo il Gruppo Creval ha scelto di proseguire quanto iniziato con il progetto “Piattaforma Commerciale”⁵⁶ avviando il nuovo programma “Strumenti di Programmazione Commerciale” volto a procedere nella politica di innovazione dei metodi di consulenza e vendita messi a disposizione dei gestori di rete e a fornire loro strumenti sempre più performanti, completi, semplici e intuitivi. L'iniziativa si sviluppa all'interno di un piano più ampio che in quattro anni ha visto l'implementazione per tutte le filiali del Gruppo della nuova infrastruttura per le applicazioni di sportello ABC, definita grazie alla partnership con Microsoft.

Il progetto prevede cinque novità distinte ma allo stesso tempo fortemente integrate tra loro:

1. la scheda cliente: presenta in forma sintetica le informazioni relative alla sua posizione differenziando i contenuti in base al segmento di appartenenza. In particolar modo la prima pagina (“cruscotto”) contiene un riassunto dei dati più significativi del cliente - di carattere anagrafico, economico, patrimoniale e per la prima volta anche personale. Tali informazioni vengono poi riprese e approfondite nei menu laterali che consentono

di accedere a specifiche pagine diversificate a seconda dell'argomento trattato. Questo nuovo strumento si pone come obiettivo principale la fornitura ai collaboratori operativi nelle filiali di indicazioni utili per l'attività commerciale in modo semplice e immediato;

2. l'agenda commerciale: rappresenta la componente più innovativa del progetto in quanto permette ai gestori di rete di organizzare, anche tramite appuntamenti con i clienti, le varie attività generate dalle procedure commerciali; la rubrica consente di ottimizzare la gestione dei tempi di lavoro in filiale e i contatti con la clientela, permettendo allo stesso tempo il monitoraggio dei risultati conseguiti;
3. la portafogliazione: gli strumenti in oggetto, già in essere sulle procedure WPEX (trasferimenti), sono stati spostati e integrati nella nuova piattaforma ABC in modo da offrire un supporto tecnologico più evoluto ed efficiente;
4. gli strumenti di monitoraggio: permettono alle unità interne una maggior precisione nelle attività di monitoraggio e controllo delle performance;
5. il cruscotto gestore: presenta con diversi livelli di dettaglio i risultati economici, patrimoniali e di produzione commerciale conseguiti dai collaboratori sul proprio portafoglio di clienti.

Il progetto “Strumenti di Programmazione Commerciale” contiene una forte componente innovativa: rende il Gruppo Creval il primo conglomerato bancario in

Italia a disporre di un sistema integrato e totalmente informatizzato per l'attività di programmazione commerciale. A tutti i dipendenti con la qualifica di “Responsabile” è stato inoltre messo a disposizione uno smartphone aziendale tramite cui accedere agli strumenti in oggetto anche fuori sede - sia in modalità consultativa che dispositiva.

L'attività di project management è stata affidata alla Direzione Mercato di Creval che si è avvalsa del supporto tecnico di Bankadati - gli strumenti di ICT risultano fondamentali per un'ottimizzazione dei processi volta alla definizione di procedure orientate alla creazione di valore aggiunto per il cliente.

Gamma dell'offerta

Nel corso dell'esercizio la gamma d'offerta destinata al soddisfacimento delle necessità di finanziamento, investimento, trasferimento e di assicurazione è stata ampliata sia grazie alle strutture specialistiche all'interno del perimetro del Gruppo, sia mediante partnership con società specializzate.

La proposta del Gruppo è altresì arricchita dalla linea di servizi fruibili direttamente on-line tramite banc@perta, canale costantemente aggiornato nelle funzionalità che consente alla clientela di operare in autonomia senza vincoli di tempo e di spazio.

Prodotti

Prodotti di trasferimento

Nel 2014 sono stati creati tre nuovi pacchetti di conto corrente per la clientela “non consumatori” - Creval ConGusto (dedicato alle imprese appartenenti al settore della ristorazione e alberghiero), Fattore Creval (per le PMI agricole) e Creval Condominio (gestione delle esigenze finanziarie e amministrative dei Condomini da parte degli amministratori) - strutturati per coloro che ricercano



⁵⁶ Rapporto Sociale 2013 (www.creval.it/bilanciosociale/pdf/rapportoSociale2013_3.pdf), pg 61 e ss..

un prodotto vantaggioso e rispondente ai profili gestionali della propria attività commerciale a fronte di un canone mensile predeterminato e gratuito per un periodo di tempo promozionale.

È stata rivista e ampliata l'offerta di conto corrente tradizionale per i clienti di nuova acquisizione mediante la creazione di Conto Invito Leggero e Conto Invito Oro. I soggetti che prediligono il canale "vir-

Prodotti di finanziamento

Le banche del Gruppo hanno aderito all'Accordo, sottoscritto fra ABI e Cassa Depositi e Prestiti (CDP), denominato "Plafond Casa" e destinato all'erogazione di mutui ipotecari per l'acquisto di immobili a uso residenziale e/o a interventi di ristrutturazione con accrescimento dell'efficienza energetica. È stata realizzata al riguardo una nuova linea specifica di mutui che, avvalendosi dell'utilizzo dei fondi CDP, beneficiano di condizioni economiche agevolate e dell'esenzione dall'imposta sostitutiva.

Nell'ambito dei prodotti di finanziamento dedicati alla clientela imprese un accordo con la BEI (Banca Europea per gli Investimenti) ha messo a disposizione di PMI e MID Cap un plafond di 200 milioni € destinato al finanziamento di progetti realizzabili nell'arco di tre anni - "Mutuo BEI progetti chirografario" e "Mutuo BEI progetti ipotecario" beneficiano a loro volta di condizioni favorevoli di sottoscrizione.

Il Gruppo ha inoltre aderito alla Convenzione "Plafond Beni Strumentali", nota anche come "Nuova Sabatini", stipulata tra ABI e Cassa Depositi e Prestiti con l'obiettivo di accrescere la competitività del sistema produttivo e favorire l'accesso al credito. Al fine di consentire ai clienti di beneficiare delle agevolazioni relative, a maggio è stato realizzato il nuovo finanziamento "Mutuo Chirografario Nuova Sabatini" dedicato alle PMI che realizzano investimenti in macchi-

tuale" oppure risiedono in territori ove il Gruppo non è ancora presente continuano a trovare in ContoInCreval - Conto Corrente la possibilità di disporre di un pacchetto di prodotti gestibile unicamente via Internet, composto da un conto corrente on-line, carta prepagata e bancomat internazionale V PAY con prelievo gratuito di contante da qualsiasi Atm.



nari, impianti, beni strumentali, attrezzature, hardware e software.

È stata ampliata l'offerta di Creval Natura Viva, la linea di prodotti di credito agrario nata per fornire uno strumento di fidelizzazione e di acquisizione di nuova clientela, con particolare riferimento agli imprenditori agricoli e alle piccole imprese localizzate nelle zone a più spiccata vocazione agraria.

È stata avviata la commercializzazione dei prodotti di Alba Leasing, a seguito di uno specifico Accordo Commerciale sottoscritto nell'ambito dell'alleanza strategica sviluppata nel settore della locazione finanziaria.

Con l'intento di sostenere la clientela imprese nella congiuntura economica avversa e in previsione delle scaden-

ze fiscali e gestionali legate alla chiusura d'anno è stato messo a disposizione un finanziamento rateale, denominato Multifido Cash, che prevede l'erogazione di importi fino al 100% del programma di pagamenti da effettuare, con un massimo di 100.000 €, durata da 3 a 12 mesi e tassi agevolati.

È stato avviato infine il collocamento di Recuper@, il nuovo servizio di gestione e recupero dei crediti insoluti realizzato da Creset in collaborazione con Fire, società italiana leader nel settore.

Prodotti di bancassicurazione

Nel corso del 2014 è proseguita l'attività di aggiornamento e completamento della gamma prodotti di bancassicurazione collocati dal Gruppo.

In particolare, con riferimento al ramo danni, l'offerta delle polizze auto si è arricchita di un nuovo prodotto grazie all'avvio del collocamento di Simple Drive, polizza realizzata da Zuritel, tramite Global Assicurazioni. La nuova polizza, che per le autovetture prevede anche la possibilità di installare la scatola nera, offre le garanzie tipiche del ramo Auto (RC, in-

Prodotti di investimento

È proseguita l'attività di revisione dell'offerta di risparmio gestito in forma collettiva compresa all'interno della linea "Creval Multimanager - Fondi&Sicav" attraverso l'introduzione di nuovi prodotti proposti dalle società prodotte con cui collabora il Gruppo (Anima SGR, Aletti

Prodotti di monetica e sistemi di pagamento

In coincidenza con l'anno della migrazione definitiva dei servizi di pagamento, bonifici e incassi alla SEPA (Single Euro Payments Area) è stato rilasciato il servizio opzionale aggiuntivo degli schemi di addebito diretto Sepa Direct Debit Core

endio e furto, Kasko, ecc.) per autovetture, motocicli e ciclomotori. Sempre nel ramo danni è stata inoltre rilasciata una nuova versione della polizza infortuni Global Attiva di Global Assistance. Sono proseguite, con ampio gradimento da parte della clientela, anche le attività di collocamento delle polizze vita a premio unico Global Valore Protetto di GenertelLife e Global Futuro Più di Allianz, oltre alle polizze a premio ricorrente Progetto Risparmio di GenertelLife e Global Risparmio Protetto di Allianz.

Gestielle SGR, Arca SGR, Eurizon Capital SGR, Anima Sicav, Eurizon Capital s.a., J.P. Morgan Asset Management, Julius Bär Funds).

e B2B, definito dalla comunità bancaria italiana in coerenza con quanto espressamente previsto dallo European Payment Council (EPC) e denominato "SEDA: SEPA-Compliant Electronic Database Alignment".



Il Consorzio CBI (*Customer to Business Interaction*) ha sviluppato, per il pagamento delle bollette da parte della clientela bancaria, il servizio di e-Billing, denominato "CBILL"; il Gruppo Credito Valtellinese, consorziato CBI, ha messo "CBILL" a disposizione di tutti i titolari di conto cor-

Verso i pagamenti contactless

In partnership con CartaSi, da inizio 2014 Credito Valtellinese, Carifano e Credito Siciliano hanno attivato un piano di sostituzione graduale del parco terminali POS con dispositivi abilitati all'accettazione di pagamenti *contactless*. Oltre all'ampliamento della rete di accettazione delle transazioni in questa forma, il Gruppo ha sostituito le carte di credito CartaSi in scadenza con la nuova versione dotata di

rente e prepagata Conto inTasca. In ambito POS è stato realizzato il MobilePOS - nuovo dispositivo rivolto a i liberi professionisti, artigiani, piccole imprese, venditori a domicilio e a tutti gli esercenti che necessitano di accettare pagamenti in mobilità.

tecnologia "senza contatto", in aggiunta alle nuove emissioni; a fine anno è stata infine rilasciata la nuova versione della carta Bancomat V PAY internazionale implementata a questa tecnologia.



Prodotti Estero

In corso d'anno:

» è stato siglato un accordo con I.F.C. (*International Financial Corporation*), organismo finanziario internazionale affiliato alla World Bank che opera prevalentemente a supporto dei Paesi in via di sviluppo;

» è stato sottoscritto un *Master Risk Participation Agreement* con una banca controparte estera, permettendo così al Gruppo di avvalersi della possibilità di confermare lettere di credito grazie alla "partecipazione al rischio" di controparti di primario *standing*.

Reclami

Le disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. A sua

volta, il Gruppo è consapevole che il rapporto di lungo periodo con la clientela costituisce un aspetto essenziale dell'attività; in quest'ambito la valutazione puntuale di ciascun reclamo e la cura posta nell'approfondire le motivazioni alla base delle lamentele consentono di individuare tempestivamente le opportune azioni

correttive, in stretta collaborazione con le strutture di Gruppo preposte, e nella prospettiva di migliorare le procedure esistenti e adeguare la cultura aziendale

sempre più in senso orientato al cliente. Di seguito sono riportati alcuni dati di sintesi dei reclami gestiti:

Società del Gruppo Credito Valtellinese	Area Banca	Area Finanza	Totale
Credito Valtellinese	357	25	382
Credito Siciliano	129	3	132
Carifano	39	-	39
Finanziaria San Giacomo	3	-	3
Totale	528	28	556

Riepilogo per banca/società del Gruppo e per ambito

Società del Gruppo Credito Valtellinese	Conti correnti e depositi	Credito	Finanza	Servizi di pagamento	Prodotti assicurativi	Altro	Totale
Credito Valtellinese	139	125	25	61	4	28	382
Credito Siciliano	51	42	3	20	1	15	132
Carifano	9	26	-	1	-	3	39
Finanziaria San Giacomo	-	3	-	-	-	-	3
Totale	199	196	28	82	5	46	556

Esposti a Banca d'Italia e ricorsi all'arbitro bancario e finanziario (ABF)

Società del Gruppo Credito Valtellinese	Esposti Banca d'Italia	Ricorsi ABF	Ricorsi ABF su reclami 2013	Totale ricorsi ABF
Credito Valtellinese	58	13	3	16
Credito Siciliano	41	10	2	12
Carifano	9	1	1	2
Finanziaria San Giacomo	2	-	-	-
Totale	110	24	6	30

Tutti i reclami sono stati presentati da clienti; due concernono l'ambito *privacy*. L'esborso complessivo sostenuto in corso d'anno ammonta a 452.000 € contro i 409.000 € del 2013. I reclami suddivisi per banca possono essere così riassunti:

» Credito Valtellinese: le zone con maggiore concentrazione di lamentele formali sono risultate Roma (72 reclami concernenti soprattutto problematiche di affidamenti), Montefiascone (29

riguardanti in particolare l'area crediti) e Milano Stelline (25 a motivazione varia);

» Credito Siciliano: la distribuzione è abbastanza uniforme nelle varie zone geografiche (focus su anatocismo ed usura);

» Cassa di Risparmio di Fano: maggiore concentrazione nella zona Marche Sud e sugli aspetti relativi ad anatocismo ed usura.

Il nostro rapporto con i clienti

Indagine ABI Customer satisfaction: relazione “stretta” tra i clienti e il Gruppo sulla base della dimensione fiduciaria

Premessa

Nel febbraio 2014 è stata presentata la nuova edizione del report “Analisi Customer Satisfaction - Clientela Privata” realizzato da GfK Eurisko - società specializzata nelle indagini sugli stili di consumo - per conto dell'Osservatorio dell'ABI.

Il campione ha riguardato 900 clienti del Credito Valtellinese intervistati nel secondo mese dell'anno, cui è stato somministrato un questionario telefonico composto da domande aperte e chiuse.

Tra i risultati maggiormente significativi si evidenziano i seguenti:

- » il miglioramento consistente del livello di soddisfazione complessiva, sia rispetto al valore dello scorso anno (+9%) sia nel confronto con le altre aziende di credito della penisola (+13%);
- » la capacità di creare un clima relazionale positivo e di fiducia con la clientela e di mantenere i patti - due tratti distintivi del Credito Valtellinese;
- » il marcato orientamento al cliente (+10%) e la crescente responsabilità

I contenuti del rapporto

Dal report emerge come la clientela attribuisca al Credito Valtellinese valutazioni sensibilmente superiori ai benchmark di riferimento - dato medio di settore in Italia e nel Nord-Ovest - rispetto a tutte le dimensioni che concorrono in maniera determinante a definire l'immagine della banca e che si configurano come leve competitive essenziali:

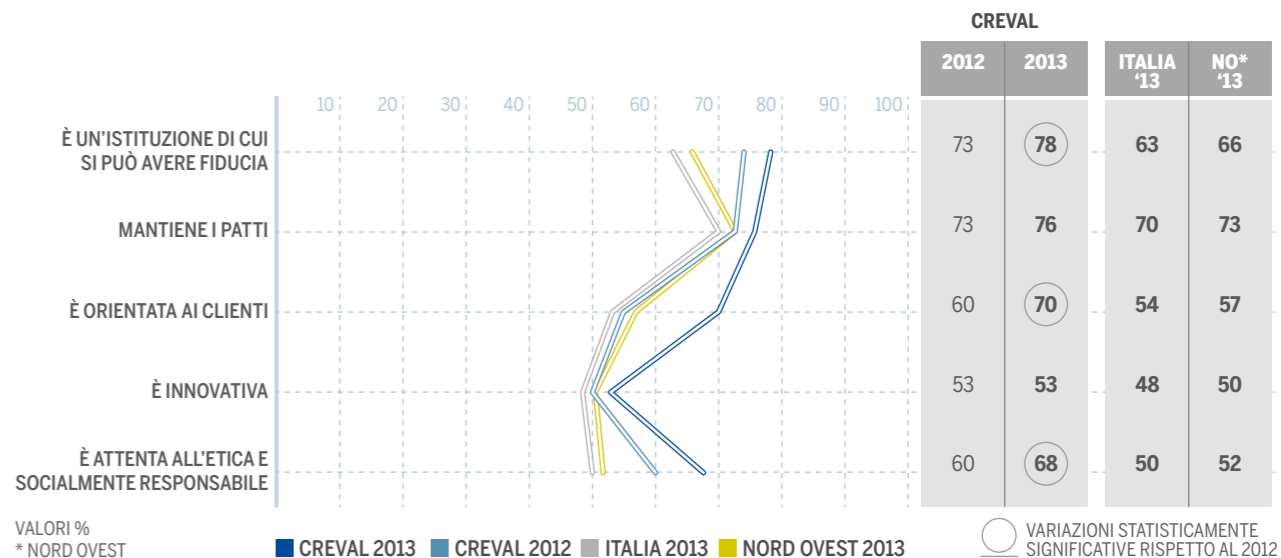
verso gli aspetti sociali dell'attività (+8% sul 2012 e +18% sulla media di settore);

- » il 94% dei clienti predilige il contatto fisico con la banca e il dialogo diretto con il personale di filiale (+5% rispetto al dato precedente).

Conseguentemente il posizionamento strategico della banca Capogruppo si caratterizza per:

1. un rapporto solido e duraturo con la clientela basato sull'elemento “fiducia” - inteso quale principio fondante il rapporto creditizio secondo la duplice accezione originaria del verbo “credere” (“avere fiducia” e “concedere un prestito”);
2. la capacità di intercettare le esigenze dei clienti offrendo una gamma di prodotti ampia ed adeguata, che ha permesso anche nell'attuale congiuntura di crisi di contenere considerevolmente il fenomeno della ricerca di informazioni presso sportelli bancari della concorrenza (“shopping around”).

- 1) fiducia;
- 2) affidabilità;
- 3) orientamento al cliente;
- 4) innovazione;
- 5) responsabilità sociale.



La qualità del servizio reso è indicata anche dal grado di soddisfazione complessiva - in termini di precisione ed efficienza del personale e adeguatezza e attenzione alle esigenze individuali - che si mantiene ampiamente al di sopra del livello di sistema (83% a fronte di una media del 70%). Questa evidenza si rileva altresì dall'a-

La dimensione relazionale

L'importanza di questo aspetto è confermata dagli indicatori relativi ai canali di interazione, che evidenziano l'aumento citato del contatto fisico (+5%) - prevalentemente attraverso le filiali del territorio - unitamente alla diffusione, a sua volta in crescita (+6%), di tecnologie che consentono di operare a distanza; le due modalità non si configurano come alternative ma vengono sempre più utilizzate in maniera congiunta (+10%), mentre diminuisce la quota di consumatori che ne fanno un uso esclusivo (-4% per entrambi i canali).

In tale contesto accanto al referente specifico - presente nel 57% dei casi esaminati - assume rilevanza inedita il ruolo del consulente “ordinario” di agenzia quale figura di riferimento per la gestione di aspetti sensibili - come la richiesta di informazioni circa nuovi servizi/prodotti o

analisi del portafoglio prodotti che nella comparazione con altre banche manifesta un'ampia capacità di rispondere ai bisogni eterogenei del proprio mercato di riferimento tramite l'offerta di una varietà di strumenti di base (conti correnti on-line, carte prepagate, polizze, finanziamenti e prestiti) e di investimento.

finanziamenti e investimenti (+7%).

Con riferimento a oltre la metà degli intervistati che si rivolge a un referente specifico per le scelte importanti, il 91% (+4%) si ritiene soddisfatto; si registrano valutazioni molto positive sia sotto la dimensione delle competenze professionali sia delle qualità personali - anche in termini di intelligenza emotiva. Il gradimento della clientela risulta superiore ai benchmark di riferimento rispetto a tutti gli indicatori considerati - anche con stacchi notevoli come nel caso della “competenza e professionalità”, apprezzata dal 92% degli utenti a fronte di una media di sistema dell'82% e di un dato pari al 79% con riguardo al territorio di riferimento. Fra gli altri indici indagati si segnalano la “disponibilità e gentilezza” (94%) e la “capacità di fornire informazioni adeguate” (89%).

Personale e agenzie

Il rapporto fiduciario con i consumatori si riflette anche in valutazioni di eccellenza circa i dipendenti che svolgono attività operative; le prestazioni offerte risultano in ascesa nonostante gli elevati standard già in essere. Dai dati si nota come "competenza, flessibilità ed efficienza" (86%) oltrepassino di ben 16 punti percentuali la media nazionale di sistema e come la qualità della relazione instaurata con il cliente, unitamente alla capacità di comprenderne le esigenze, siano elementi ormai intrinsecamente connessi al rapporto collaboratore-utente (oltre il 90% del campione si ritiene pienamente soddisfatto). Il servizio offerto e le doti personali dei dipendenti rappresentano due indici fondamentali della qualità della relazione, che si connota quale elemento essenziale della cultura d'impresa del Creval.

Performance

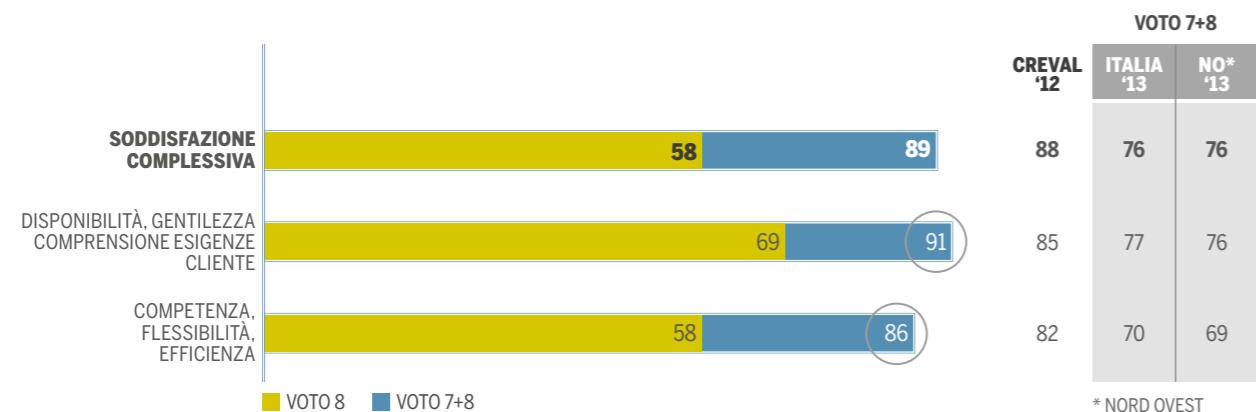
Gli istogrammi rappresentati di seguito riportano le performance del Credito Valtellinese rispetto ad alcune variabili rilevanti - le istanze con i valori racchiusi nel cerchio indicano i dati maggiormente si-

A conferma ulteriore del legame di responsabilità reciproca che unisce la banca ai propri clienti, si nota come la correttezza, la trasparenza e la comprensibilità dei documenti di rendicontazione trasmessi periodicamente (relativi a conti correnti, investimenti, mutui, prodotti in generale) risultino al di sopra di tutti i termini di confronto considerati; congiuntamente migliorano anche le valutazioni relative alla gestione degli investimenti - in particolare l'apprezzamento circa il rendimento dei prodotti risulta in crescita dell'8%.

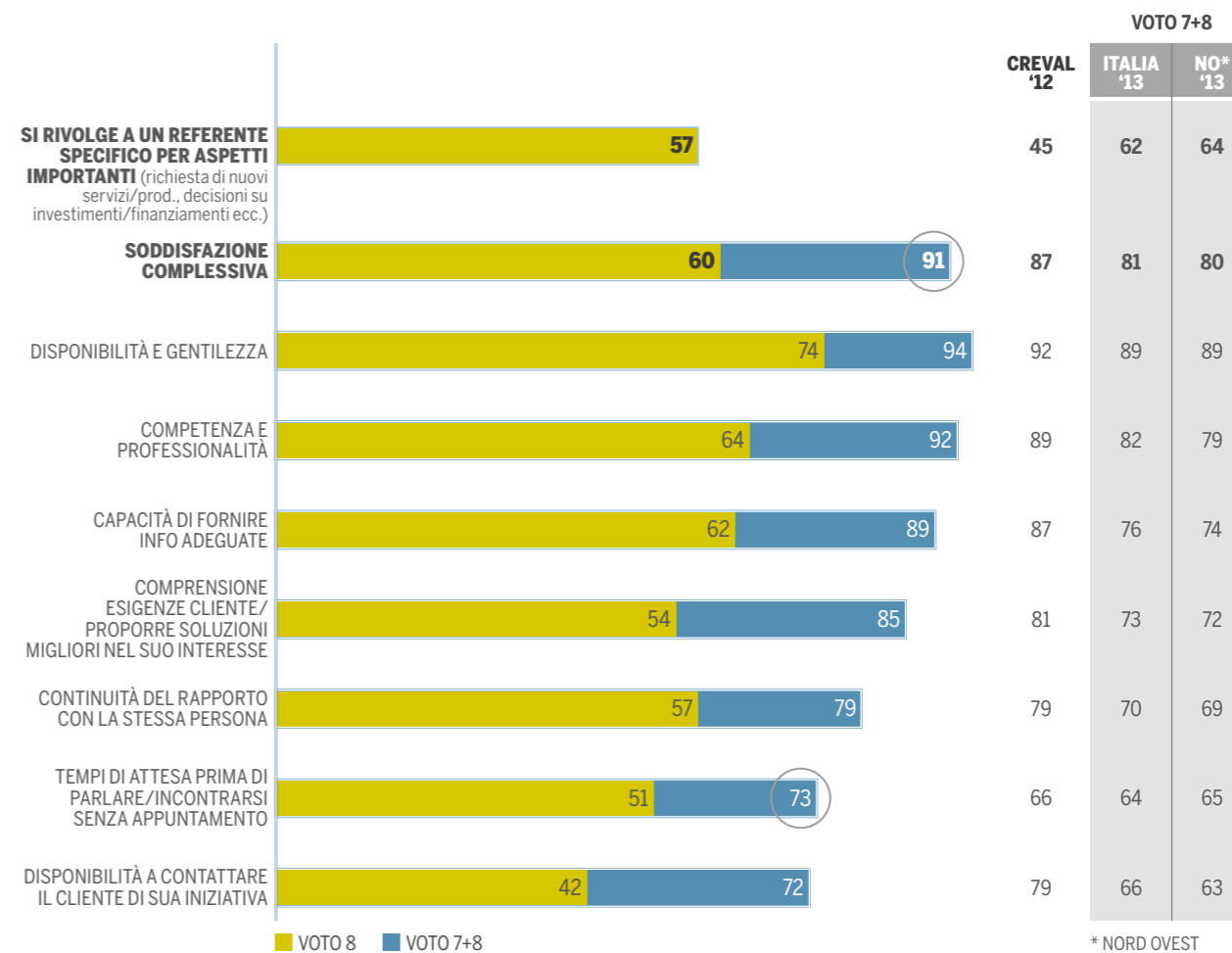
Un relativo peggioramento è rappresentato dai tempi di attesa per parlare con un referente specifico in assenza di appuntamento (soddisfazione da parte del 72% del campione contro un dato pari al 79% con riguardo all'anno precedente).

gnificativi mentre le colonne di destra restituiscono le valutazioni medie delle altre banche, rispettivamente in Italia e nel Nord Ovest.

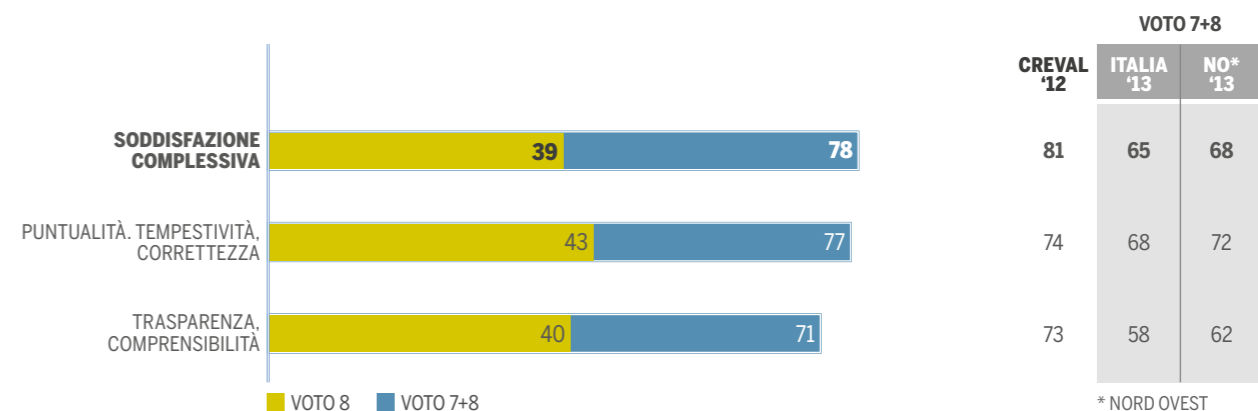
SODDISFAZIONE RIGUARDO AL PERSONALE OPERATIVO



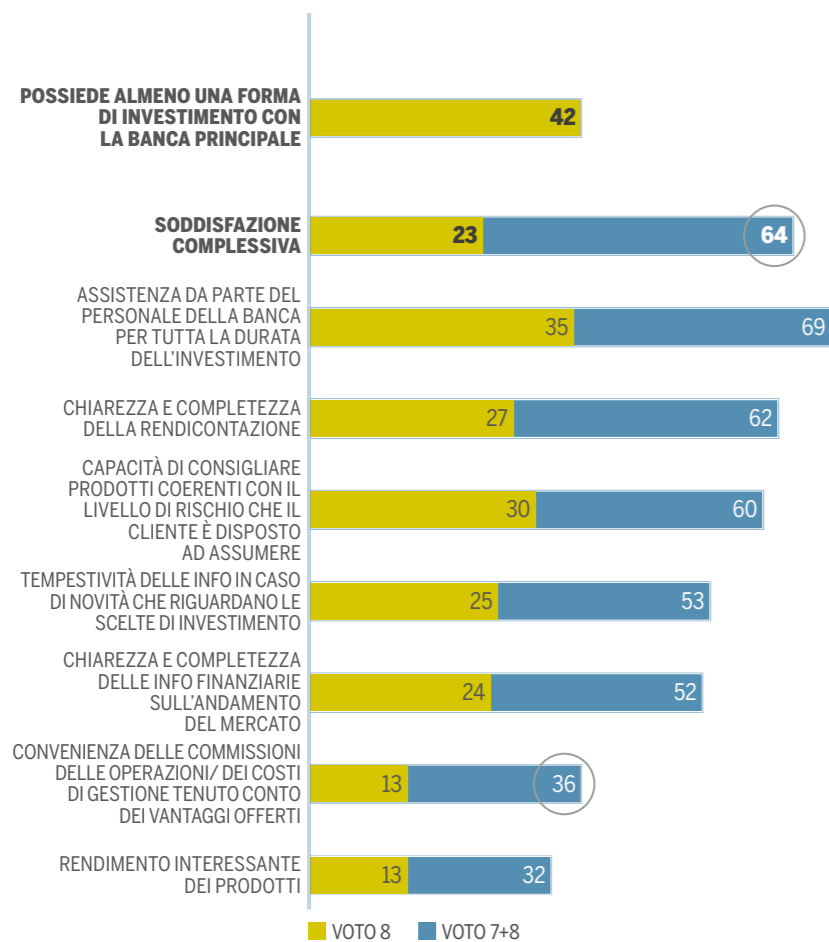
RISCONTRO RIGUARDO AL REFERENTE PER LE OPERAZIONI NON ORDINARIE



GRADIMENTO PER LE COMUNICAZIONI PERIODICHE DELLA BANCA



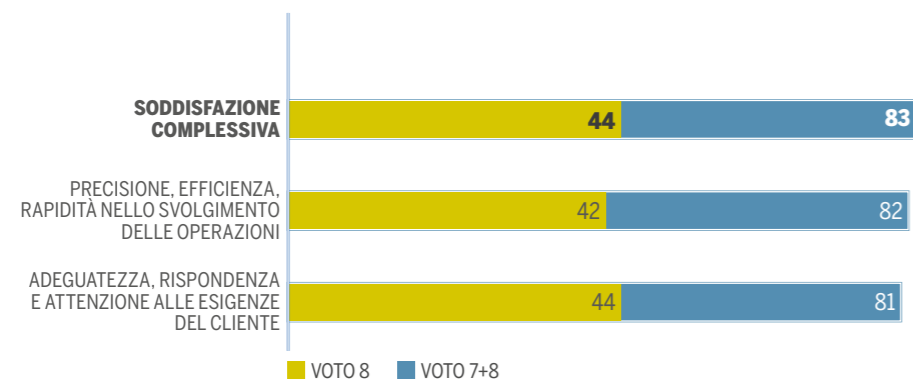
SODDISFAZIONE PER LA GESTIONE DEGLI INVESTIMENTI



CREVAL '12	VOTO 7+8	
	ITALIA '13	NO* '13
36	34	35
54	56	57
66	60	60
64	60	60
60	56	59
50	50	50
49	44	43
28	33	33
33	38	34

* NORD OVEST

SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO COMPLESSIVO



CREVAL '12	VOTO 7+8	
	ITALIA '13	NO* '13
81	70	72
81	72	75
79	69	71

* NORD OVEST

Risorse umane

Politica del personale

Le politiche del personale nel 2014 sono state improntate al perseguimento delle seguenti finalità:

1. collaborazione nell'attuazione del Piano Strategico;
2. perseguimento della logica del metodo e del processo;
3. aumento del livello di interazione con la struttura;
4. ampliamento della gamma dei prodotti e servizi a disposizione di tutti i collaboratori.

Riguardo alle azioni previste dal Piano Strategico il Gruppo ha sottoscritto il 3 dicembre un importante accordo sindacale per la riduzione degli organici⁵⁷, in linea con quanto previsto dall'aggiornamento del documento vigente (2011-2014) a coprire il biennio 2014-2016. Di concerto con le Organizzazioni Sindacali sono stati individuati strumenti volontari ed obbligatori per il raggiungimento del predetto obiettivo, a fronte della garanzia di nuova occupazione.

Rispetto ai punti 2-4 sono state adottate risposte di volta in volta differenti - ora adottando soluzioni di tipo istituzionale, ora applicando metodi di marketing interno, ora sviluppando nuovi processi aziendali. In particolare in relazione al progresso metodologico e di processo, il Gruppo ha svolto il ruolo di banca-pilota nell'applicazione dell'innovativo sistema di certificazione delle competenze professionali EQF⁵⁸ (European Qualifications Framework), partecipando al team di progetto a livello di settore per l'applicazione

delle metriche. Il conglomerato è anche partner di FBA (Fondo Banche e Assicurazioni) con cui collabora nella definizione dei questionari di verifica, nella fase di test sul campo e nel processo sperimentale di certificazione. Con l'obiettivo del progressivo adeguamento delle dotazioni interne alle nuove logiche, nel corso dell'anno i tradizionali strumenti a disposizione della funzione di Risorse Umane sono stati allineati ai nuovi schemi di riferimento con riguardo a titolo esemplificativo alle conoscenze professionali attese per posizione ricoperta, all'offerta formativa e alla correlazione fra comportamenti osservati e abilità di ruolo. Nell'ambito della valutazione annuale delle prestazioni, a fronte di una globale invarianza delle componenti e dei comportamenti esplorati sono state introdotte modifiche nei supporti e nelle modalità di rappresentazione degli stessi in modo da accrescere il valore aggiunto delle informazioni risultanti in una prospettiva di sviluppo delle risorse.

In ambito formativo nel 2014 il Gruppo ha introdotto elementi innovativi implementando soluzioni nuove - tra cui rilevano gli interventi effettuati direttamente presso le singole filiali nell'ambito della normativa antiriciclaggio (mediante azioni personalizzate che avvicinano la formazione alla consulenza ed al supporto) - e integrando i momenti dell'analisi dei fabbisogni con quelli dell'erogazione dei contenuti e della verifica dei risultati.



⁵⁷ www.creval.it/comunicatistampa/pdf/20141203.pdf

⁵⁸ Modello di riferimento internazionale che rende comparabili le competenze e gli standard di apprendimento nei Paesi dell'Unione europea.



Creval Academy

Un'importante novità istituzionale nell'area della gestione del personale è rappresentata dall'avvio delle attività di Creval Academy, la nuova scuola di formazione di cui si è già dato conto nel Rapporto Sociale 2013⁵⁹, che nel corso dell'anno ha gettato le basi progettuali per gli interventi che ne caratterizzano il futuro.

La nuova struttura intende:

- » dare forza, concretezza e sintesi all'ambito formativo interno al Gruppo;
- » sostenere e accompagnare le iniziative già in essere;
- » lanciare progetti inediti ed innovativi per obiettivi e soluzioni;
- » assicurare una comunicazione il più possibile ampia in grado di promuovere eventi formativi interni ed esterni al Gruppo e nello stesso tempo di prestare il massimo ascolto alle necessità, ai giudizi e ai desideri degli interlocutori;
- » fornire sostegno metodologico ai soggetti coinvolti nei processi di gestione della formazione.



⁵⁹ Rapporto Sociale 2013 (www.creval.it/bilanciosociale/pdf/rapportoSociale2013_3.pdf), pg 84.

Numero dei dipendenti

Anche nel 2014 si registra una contrazione dell'organico (dati calcolati secondo gli International Accounting Standard - IAS) come conseguenza del proseguimento del processo di razionalizzazione della strut-

tura che ha coinvolto due società del conglomerato (Mediocreval e Creset); a fine anno nel perimetro unitario del Gruppo risultano compresi 4.275 collaboratori.

	2012	2013	2014
Organico	4.362	4.312	4.275

Assunzioni

Il Gruppo definisce regolarmente il fabbisogno annuale di organico in linea di coerenza con le necessità funzionali e la definizione del budget delle singole banche e società iscritte nel perimetro unitario di consolidamento. Nel processo di selezione si privilegia, in tutte le fasi, un approccio individuale basato su colloqui approfonditi mirati ad indagare le caratteristiche personali, motivazionali e tecnico-specialistiche possedute, che vengono "allineate" con le diverse posizioni da ricoprire a definire una scelta che risulti nell'interesse del Gruppo e del candidato.

Dopo aver delineato le esigenze aziendali in termini di numero di risorse, gli interventi di selezione vengono programmati ed attuati secondo un "principio di territorialità" che - in linea con la mission di Gruppo a matrice popolare - favorisce *ceteris paribus* l'assunzione di lavoratori residenti nelle comunità di insediamento. Nel 2014 il processo di reclutamento si è concluso con 73 nuove assunzioni al netto dei passaggi intra-gruppo. Rileva come quasi 8 neoassunti su 10 abbiano conseguito un titolo di studio di terzo livello, a fronte di poco più di un quinto di diplomati.

	2012	2013	2014
Curricula	8.931	3.771	3.834
Colloqui effettuati	67	187	382
Assunzioni	65	71	73*

Titolo di studio	Donne		Uomini		Totale	
	n°	%	n°	%	n°	%
Laurea	28	78	30	81	58	79
Diploma	8	22	7	19	15	21
Licenza obbligatoria	-	-	-	-	-	-
Totale complessivo	36	49	37	51	73	100

Flussi in entrata e in uscita

Flussi in entrata e uscita	2014
Organico al 31/12/2013**	4.327
Assunzioni	73
Cessazioni	117
Organico al 31/12/2014**	4.283
Organico consolidato IAS***	4.275

* Numero di assunzioni lorde complessive al netto dei passaggi intra-Gruppo.

** Organico matricolare complessivo che comprende anche le risorse distaccate presso società esterne al Gruppo.

*** Al netto di comandi relativi a società extra-Gruppo.

Tipologia contrattuale delle assunzioni

	2012	2013	2014*
Tempo determinato	16,9%	33,8%	68,5%
Tempo indeterminato	83,1%	66,2%	31,5%

Composizione del personale

I dati riportati di seguito tracciano il quadro della composizione del personale per genere, età, anzianità media di servizio e titolo di studio.

Composizione per genere

	Donne	Uomini	Totale complessivo
Totale complessivo	1.536	2.739	4.275
	2012	2013	2014
Donne	35,6%	35,9%	35,9%
Uomini	64,4%	64,1%	64,1%

Età media

L'età media risulta superiore di un punto percentuale al dato dello scorso anno (43,3) come conseguenza di un aumento di pari entità in entrambe le categorie distinte per genere; al riguardo rileva come anche nel 2014 l'età media dei dipendenti uomini risulti sensibilmente maggiore ri-

spetto alle donne (di quasi 3 anni). A livello più ampio si evidenzia - in controtendenza - come il dato complessivo medio (44,3) continui ad assestarsi al di sotto del valore medio del sistema bancario, pari per il 2014 a 45 anni.

Qualifica	Donne	Uomini	Media
Dirigenti	50	54,9	54,5
Quadri	47,9	49,7	49,3
Impiegati	40,5	41,5	41,1
Media	42,5	45,4	44,3

Anzianità media

L'anzianità media registrata risulta pari a 17,4 anni (in crescita dell'1% sul 2013); come evidenziano i dati riportati di seguito, il valore aumenta in corrispondenza dei livelli di responsabilità (i dirigenti vantano

una presenza in azienda mediamente di 7 anni superiore agli impiegati).

Le donne che ricoprono posizioni apicali risultano possedere un'anzianità media di oltre due anni inferiore ai colleghi maschi.

Qualifica	Donne	Uomini	Media
Dirigenti	20,3	22,7	22,5
Quadri	19,9	20,3	20,2
Impiegati	15,3	15,6	15,5
Media	16,5	17,8	17,4

* L'inversione di tendenza registrata nel 2014 rispetto ai due anni precedenti nelle assunzioni a tempo indeterminato si motiva con il venir meno dell'effetto della stabilizzazione dei contratti a termine prevista dall'accordo sindacale del 3 agosto 2012.

Titolo di studio

È confermato anche per il 2014 il dato dell'anno precedente relativo al numero dei dipendenti laureati (43,4%) - ampiamente al di sopra del valore per il sistema

bancario (35,8%). Come nel 2013 la percentuale maggiore di questa componente si registra tra le donne e nelle sedi centrali rispetto alle strutture di rete.

Titoli di studio per genere	Donne	Uomini	Media
Laurea	47,3%	41,8%	43,4%
Diploma	51,7%	54,6%	53,9%
Licenza obbligatoria	1%	3,6%	2,7%
Totale	100%	100%	100%

Titoli di studio per area	Filiali	Sedi centrali	Totale
Laurea	41,6%	49,1%	43,4%
Diploma	55,7%	48,3%	53,9%
Licenza obbligatoria	2,7%	2,6%	2,7%
Totale	100%	100%	100%

Evoluzione dei titoli di studio nel triennio

Il dato mostra un'ulteriore lieve crescita del personale altamente scolarizzato a fronte di una sostanziale stabilità dei

dipendenti in possesso di titoli di istruzione di secondo livello.

Evoluzione titoli di studio nel triennio	2012	2013	2014
Laurea	42,3%	43,2%	43,4%
Diploma	54,7%	54%	53,9%
Licenza obbligatoria	3%	2,8%	2,7%
Totale	100%	100%	100%

Fascia di anzianità

Fascia di anzianità per genere	Donne		Uomini		Totale	
	n°	%	n°	%	n°	%
Fino a 10 anni	584	38	876	32	1.460	34
Da 10 a 20 anni	402	26,2	732	27	1.134	26,6
Da 20 a 30 anni	343	22,3	633	23	976	22,8
Oltre i 30 anni	207	13,5	498	18	705	16,6
Totale	1.536	100	2.739	100	4.275	100

Confronto triennale	2012	2013	2014
Fino a 10 anni	43,3%	37,8%	34,1%
Da 10 a 20 anni	24,4%	25,4%	26,6%
Da 20 a 30 anni	19,8%	21,5%	22,8%
Oltre i 30 anni	12,5%	15,3%	16,5%

Distribuzione per regione di residenza

Come evidenzia la cartina riportata a fianco, la ripartizione geografica dei collaboratori riflette la presenza territoriale del Gruppo: oltre l'80% dei dipendenti risiede nelle aree d'origine delle tre banche del conglomerato (54,6% in Lombardia, 20,3% in Sicilia e 7% nelle Marche); Lazio, Piemonte e Veneto a loro volta presentano un numero di collaboratori ivi residenti a tre cifre.



Politica delle pari opportunità

Oltre il 90% dei collaboratori lavora a tempo pieno, mentre poco più dell'8% ha un contratto di lavoro a tempo parziale. Rispetto a quest'ultimo gruppo circa il 9% dei 374 collaboratori è di genere maschile (33).

Riguardo all'andamento tendenziale degli ultimi tre anni si nota un incremento nel ricorso al part-time, che nel periodo considerato è cresciuto di oltre un punto percentuale.

Full/Part-time	Donne	Uomini	Totale	%
Full-time	1.195	2.706	3.901	91,3
Part-time	341	33	374	8,7
Totale	1.536	2.739	4.275	100
% Part-time su organico totale				
		2012	2013	2014
		7,6%	8,1%	8,7%

Assenze

Le ore di assenza nel 2014 risultano in crescita rispetto all'esercizio precedente a causa principalmente di un incremento dei permessi richiesti per motivi personali e familiari (+5%).

A livello complessivo prevalgono le assenze per malattia, infortuni e visite mediche e per gravidanza, allattamento e post-parto.

Ore di assenza	2013	%	2014	%
Malattia, infortuni e visite mediche	208.383	40,5	199.956	35,7
Permessi per motivi vari	32.275	6,3	22.364	4,0
Gravidanza, allattamento e post-parto	160.368	31,2	186.506	33,3
Permessi sindacali	35.369	6,9	34.879	6,2
Motivi familiari e personali*	77.842	15	116.398	20,8
Altro	350	0,1	62	0,0
Totale	514.587	100	560.165	100

*Nel 2014 sono state registrate 34.000 ore in più di "Periodo progettuale" che hanno determinato un incremento significativo dei "Motivi familiari e personali".

Categorie protette

Categorie protette	2012	2013	2014
Diversamente abili	239	232	234
Vedove e orfani	76	72	70
Totale	315	304	304

Infortuni

Infortuni	2012	2013	2014
Interni alle strutture aziendali	10	13	14
Esterni alle strutture aziendali	37	23	31
Totale	47	36	45

Inquadramento contrattuale, evoluzione delle carriere e remunerazione

Distribuzione percentuale per aree professionali e promozioni

La tabella mostra nel triennio di riferimento una diminuzione dell'1,6% degli impiegati (equivalente in numero a 2.580 unità) a favore di un pari aumento dei

quadri (oltre 1.600) e a fronte di una sostanziale invarianza della categoria dei dirigenti.

Area professionale	2012	2013	2014	n° risorse
Dirigenti	1,4%	1,4%	1,4%	60
Quadri	35,5%	36,3%	37,8%	1.616
Impiegati	62%	61,9%	60,4%	2.580
Altre risorse	1,1%	0,4%	0,4%	19
Totale	100%	100%	100%	4.275

Promozioni

Nell'ambito delle politiche di gestione delle risorse umane il Gruppo è impegnato nell'adottare un sistema trasparente e oggettivo di valutazione delle prestazioni orientato alla valorizzazione delle risorse migliori.

Nel 2014 380 collaboratori hanno ricevuto avanzamenti di carriera.

In particolare rileva su base annuale un trend positivo di aumento delle promozioni all'interno delle voci "Personale non Direttivo" e "Da Personale non Direttivo a Quadri".

Tipo di passaggio	2012	%	2013	%	2014	%
Da Quadri a Dirigenti	4	1	2	1	3	1
All'interno dei Quadri	97	23	80	21	68	18
Da Personale non Direttivo a Quadri	48	11	47	12	54	14
All'interno di Personale non Direttivo	281	65	249	66	255	67
Totale	430	100	378	100	380	100

Retribuzione media lorda per categoria

Il compenso medio dei dirigenti e dei quadri registra un andamento negativo (-6,1% rispetto al 2010), mentre il corrispettivo degli impiegati è rimasto invariato; la

retribuzione delle altre risorse risulta in aumento mediamente di 2.000 € lordi su base annua.

Retribuzione media lorda annua per categoria	2012	2013	2014
Dirigenti e Quadri	62	61	61
Impiegati	33	33	33
Altre risorse	29	28	30

DATI IN MIGLIAIA DI EURO

Valutazione delle prestazioni

La valutazione delle prestazioni, effettuata annualmente, rappresenta un importante momento di confronto e dialogo fra i collaboratori e i rispettivi responsabili. Le attività vengono valutate - oltre che sulla base di parametri di natura quantitativa in riferimento alla dimensione economico-finanziaria - anche in funzione di criteri di carattere qualitativo che per-

mettono di cogliere la performance in tutte le sue differenti sfaccettature. L'esito professionale complessivo viene riportato in due documenti integrati - il curriculum individuale di valutazione e la scheda di valutazione - consultabili on-line dai dipendenti in ogni momento accedendo al profilo personale.

Formazione

Oltre alla costituzione della citata Accademia di Gruppo (Creval Academy) varie novità hanno interessato questo ambito nel 2014 a partire dalla nuova sede di via Feltre 75 a Milano - una struttura all'avanguardia che si distingue per un ambiente moderno in termini di tecnologia, stile e confort; rappresenta un autentico "moltiplicatore" di efficacia formativa per agio e fruibilità e fonte di orgoglio realizzativo per il Gruppo. L'anno è stato inoltre caratterizzato dal lancio della nuova versione del portale, che tramite Creval Academy diffonde notizie specifiche e fornisce soluzioni e servizi di informazione e formazione - nuovi o rivisitati - in una concezione ed una veste rinnovate, più moderne e maggiormente orientate alle esigenze dell'utenza; le innovazioni principali in questo ambito sono rappresentate dalle nuove schede di valutazione del corso e del docente, dai

segnalatori relativi al completamento del percorso formativo personale, dalle news e strumenti educativi quali Focus tematici e supporti individuali all'apprendimento.

Un ulteriore intervento rilevante è rappresentato dalla rivisitazione logica e formale della piattaforma di formazione a distanza, resa più chiara, accattivante ed al passo con l'evoluzione del linguaggio e degli stili di comunicazione; dal 2014 è accessibile anche da casa, come proposto da molti dipendenti.

In termini quantitativi i contenuti degli interventi di formazione hanno registrato un aumento considerevole nell'area creditizia (che già nel 2013 aveva visto crescere del 60% la propria quota-parte), mentre le iniziative complessivamente più significative che si sono distinte per quantità di risorse coinvolte, metodi adottati e soluzioni alternative realizzate hanno riguar-

dato l'area normativa, con particolare attenzione al comparto dell'antiriciclaggio. Il secondo ambito degli investimenti del Gruppo ha riguardato la verifica formativa, negli scorsi anni oggetto di consistenti interventi di natura metodologica, cui è

stata accompagnata nel 2014 una completa rivisitazione in chiave web degli strumenti di gradimento ed efficacia all'interno del portale.

Le ore di formazione media pro-capite sono risultate pari a 32,5 su base annua.

Tipologia corsi	2012		2013		2014	
	ore	%	ore	%	ore	%
Aula tradizionale - Corsi interni	89.106	64	93.649	64,6	90.440	65,1
Aula tradizionale - Corsi esterni	8.996	6	2.608	1,8	4.046	2,9
Formazione a distanza	42.340	30	48.704	33,6	44.537	32
Totale complessivo	140.442	100	144.961	100	139.023	100

Area tematica	2012		2013		2014	
	ore	%	ore	%	ore	%
Commerciale	38.828	27,6	35.023	24,2	34.916	25,1
Credito	14.449	10,3	23.773	16,4	28.281	20,3
Finanza	19.903	14,2	12.082	8,3	13.387	9,6
Informatica e applicazioni	1.424	1,0	1.378	1	2.608	1,9
Linguistica	410	0,3	-	-	-	-
Normativa	47.387	33,7	51.862	35,8	47.504	34,2
Trasferimenti	2.602	1,9	4.883	3,4	481	0,4
Risorse umane e manageriali	15.005	10,7	12.765	8,8	8.386	6
Altro	434	0,3	3.195	2,1	3.459	2,5
Totale complessivo	140.442	100	144.961	100	139.023	100

Formazione per qualifica e genere (ore medie)	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	10,2	11,4	11,3
Quadri	35,2	35,8	35,7
Impiegati e Altre risorse	27,2	33,9	31
Totale	29,3	34,4	32,5

Politiche del lavoro

Nell'ambito della Direzione Risorse Umane della banca Capogruppo Credito Valtellinese il Servizio Politiche del Lavoro e Welfare ha continuato a svolgere attività di consulenza giuslavoristica, gestione dei procedimenti disciplinari, contenzioso del lavoro e delle relazioni con le Organizza-

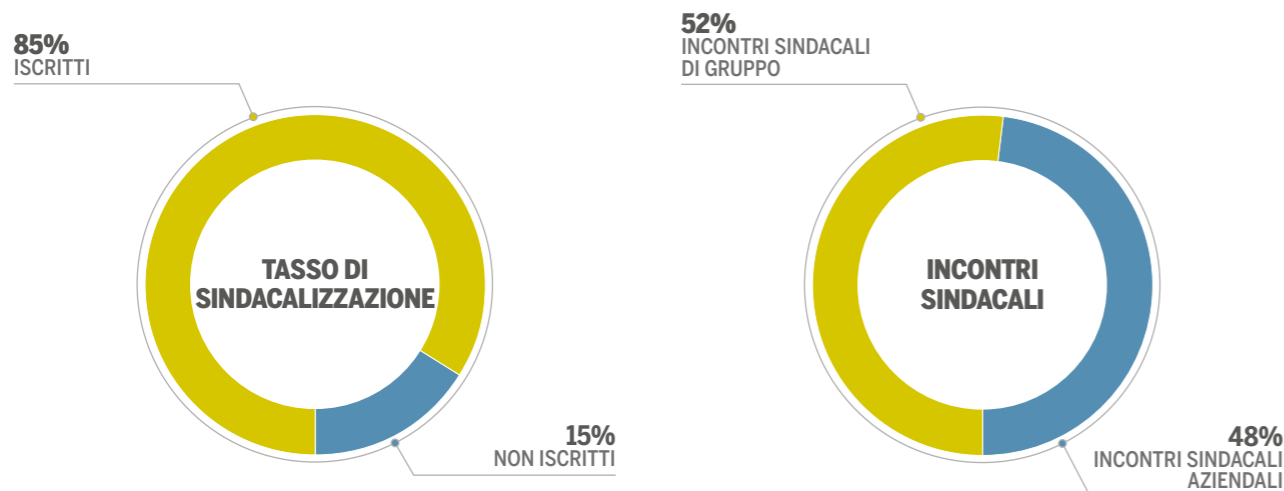
zioni Sindacali Aziendali e di Gruppo a favore delle banche e società che rientrano nel perimetro unitario di consolidamento. Nell'ambito di tali funzioni è stata svolta un'importante attività di analisi e interpretazione circa l'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro di

settore - che copre la totalità dei dipendenti - e le novità normative intervenute nel corso dell'anno, con particolare riferimento alle modifiche introdotte dal primo capitolo della nuova riforma del lavoro (Jobs Act) relativo al contratto a termine. Circa il contenzioso giuslavoristico relativo alla consueta attività di istruzione e di gestione delle cause, anche nel 2014 si sono registrati esiti vittoriosi per le banche e società del Gruppo nella totalità dei giudizi arrivati a sentenza. L'attività delle relazioni sindacali è proseguita in una logica di dialogo sociale e di sereno confronto tra le parti, anche di natura negoziale. In tale quadro sono stati raggiunti gli obiettivi delineati dall'aggiornamento del Piano Strategico per gli anni 2014-2016 con la sigla degli accordi sinda-

cali relativi alle giornate di solidarietà, alle operazioni societarie riguardanti Mediocreval e Creset e, infine, al cosiddetto "Progetto CuRVa" (nuova configurazione della struttura commerciale) e agli esodi incentivati dei dipendenti in procinto di raggiungere il requisito pensionistico⁶⁰. Sulla scorta di quanto già previsto con l'analogo accordo sindacale del 2012, anche in questa occasione le parti hanno previsto un meccanismo di solidarietà intergenerazionale che ha promosso la creazione di nuova occupazione a fronte delle uscite del personale in possesso dei requisiti pensionistici. Nel corso dell'anno, inoltre, hanno avuto luogo i consueti momenti di confronto, previsti contrattualmente, con le Organizzazioni Sindacali di tutte le banche e società del Gruppo.

Attività sindacale	2013	2014
Incontri sindacali	39	65
Assemblee sindacali	2.933 ore	2.226 ore
Conflittualità sindacale: scioperi di carattere aziendale	0 ore	0 ore

Contenziosi in materia di lavoro (attivi e passivi)	2014
Numero contenziosi al 31/12/2013 (tutti di natura individuale)	18
Aperti nell'anno	3
Chiusi nell'anno	4
Saldo cause al 31/12/2014	17



Welfare

Il sistema di welfare interno al Gruppo rappresenta un tema molto importante per coniugare il miglioramento della qualità della vita e del benessere al lavoro con il necessario incremento dell'efficienza e della produttività; infatti, oltre agli scopi specifici che questo ambito persegue, lo sviluppo di politiche di welfare aziendale consente di conseguire un miglioramento del clima interno e del senso di appartenenza dei dipendenti e favorisce la fidelizzazione del personale e l'attrazione di talenti. L'accento posto su tali tematiche, inoltre, porta con sé il perseguimento di un modello di relazioni sindacali responsabile e non conflittuale. Alla maggiore adesione di valori tra dipendente e azienda si aggiunge un beneficio in termini di migliore conciliazione delle esigenze della vita privata con i tempi e le necessità professionali e di motivazione al lavoro - in generale, inoltre, il favore normativo e regolamentare di cui

godono alcuni di tali istituti consente ai dipendenti di giovare di un maggior valore reale rispetto a quanto erogato monetariamente dall'azienda. Il Gruppo offre l'opportunità di accedere a una gamma di prodotti bancari dedicati con termini e condizioni agevolati e a ulteriori benefit pensati per sostenere i collaboratori nei diversi periodi della loro vita; 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 e la possibilità di accedere a prodotti bancari e di finanziamento di particolare vantaggio per esigenze personali e familiari. In questo quadro si inseriscono i sistemi di previdenza complementare e di assistenza sanitaria integrativa - cui è ormai iscritta la quasi totalità dei dipendenti - e le coperture assicurative in caso di infortuni occorsi fuori dal contesto lavorativo e a fronte di morte o di invalidità permanente di particolare gravità.

Previdenza complementare

Per il conglomerato i sistemi di previdenza complementare rappresentano un fondamentale meccanismo di integrazione dei piani di previdenza sociale volti a fornire garanzie sostanziali per il benessere dei dipendenti nel corso della vita lavorativa e pensionistica. La forma di previdenza di riferimento è il Fondo Pensione per i dipendenti del Gruppo bancario Credito Valtellinese, cui è affidata a fine 2014 la gestione delle posizioni previdenziali di 3.627 iscritti per un patrimonio complessivo in gestione di circa 245 milioni €. Ogni collaboratore vede incrementare il proprio risparmio previdenziale nel rispetto degli accordi

sindacali e delle disposizioni di legge mediante il versamento di contributi ordinari (in parte a carico dell'azienda e in parte a carico dell'iscritto) e del Trattamento di Fine Rapporto maturando; ha inoltre 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 di mercato 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 pensio-

⁶⁰ www.creval.it/comunicatistampa/pdf/20141203.pdf

nistica sono amministrati sulla base dei principi di sana e prudente gestione - nel rispetto delle normative e degli orientamenti stabiliti dalla Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione.

La governance del Fondo - che punta sul sito Internet⁶¹ e sulle iniziative di formazione dedicate ai colleghi neoassunti per promuovere una più ampia consapevolezza sui temi previdenziali - è affidata in modo paritetico a rappresentanti di nomina aziendale e a delegati eletti dagli iscritti, i cui mandati vengono rinnovati

Tutela e promozione della salute. La Mutua interna

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 diecimila tra lavoratori dipendenti e familiari, in coerenza con i diversi standard 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, che oltre al rimborso delle spese mediche (in quota-parte) persegue obiettivi di prevenzione delle malattie degli assistiti attraverso strutture che offro-

Gestione elettronica delle pratiche

Dal 2014 la Mutua ha avviato un processo di digitalizzazione della gestione on-line delle fatture relative alle prestazioni sanitarie che ha consentito un risparmio in termini di utilizzo della carta pari a circa 350.000 fogli e 42.000 buste. Tale imple-

Convenzioni e assistenza sanitaria integrativa

La Mutua interna persegue anche l'obiettivo di implementare ulteriormente le convenzioni in essere con le strutture sanitarie presenti sul territorio di insediamento delle banche e società del Gruppo aderenti, al fine di ottenere per gli iscritti elevati

su base triennale; il medesimo meccanismo di pariteticità è rispettato anche nella composizione del Collegio dei Revisori dei Conti e dell'Assemblea dei delegati.

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

no le più avanzate tecniche diagnostiche messe a disposizione dall'evoluzione tecnologica e scientifica in campo sanitario. La protezione ex-ante da ogni genere di patologia rappresenta l'obiettivo strategico su cui si concentreranno le attività della Mutua anche nel futuro, nella consapevolezza che il differenziale fra l'aspettativa di vita dalla nascita e l'aspettativa di vita da "sani" pone la necessità di una riflessione concreta sull'esigenza di destinare maggiori risorse a questo scopo, nonché alla cura di soggetti anziani e non autosufficienti in prospettiva (alla luce della curva demografica del Paese).

mentazione procedurale ha consentito un notevole miglioramento del processo gestionale complessivo e una riduzione dei tempi di liquidazione delle prestazioni e di inserimento delle richieste di rimborso da parte degli assistiti.

standard di prestazioni sanitarie a prezzi convenzionati. Nel Gruppo sono attive anche forme assicurative di assistenza sanitaria integrativa che perseguono lo scopo di garantire un'ampia copertura delle spese mediche per dipendenti e famiglie.

In tale contesto è operativa una copertura *long term care* sancita dalle Fonti Istitutive nazionali per il tramite della Casdic (cassa nazionale di assistenza sanitaria per il personale dipendente del settore

del credito) che attiene alle prestazioni sanitarie e/o socioassistenziali sostenute in relazione allo stato di "non autosufficienza" del dipendente.

Accesso ai servizi di welfare	2013	2014
Previdenza complementare		
- numero di iscritti al Fondo pensione di Gruppo	3.609	3.627
- numero di iscritti alle altre forme di previdenza	786	778
Assistenza sanitaria integrativa		
- numero di assistiti	10.796	10.645
- di cui dipendenti	4.277	4.249
Istituti di welfare: contributi e premi versati	2013	2014
Previdenza complementare (Fondo pensione di Gruppo)	18.549	18.503
- di cui contributo a carico azienda (Fondo pensione di Gruppo)	7.297	7.276
Previdenza complementare (altre forme)	3.869	3.961
- di cui contributo a carico azienda (altre forme)	1.555	1.639
Assistenza sanitaria integrativa	7.123	1.639
- di cui contributo a carico azienda	6.200	6.987
Assicurazione vita e invalidità permanente	692	675
Assicurazione infortuni extraprofessionali	163	163
Contributi a Casdic per long term care	456	451
Totale	30.852	30.740

DATI IN MIGLIAIA DI EURO

Crevalcir

Il Circolo Ricreativo Aziendale registra a fine anno oltre 4.250 iscrizioni, cui si aggiungono altrettanti soci familiari (coniugi e figli) - una platea sempre più numerosa e geograficamente articolata nelle undici regioni di insediamento del Gruppo.

All'interno di un percorso improntato al raggiungimento dell'efficienza, al costante miglioramento della qualità del servizio e alla creazione di "valore sociale e relazionale", l'evoluzione delle attività ha insistito su nuove iniziative in funzione delle necessità degli iscritti; gli appuntamenti, le manifestazioni e le attività organizzate sono risultati complessivamente 150 ed hanno coinvolto più di 7.000 soci - i più rilevanti sono stati i seguenti:

- » eventi Crevalcir: il 14° Meeting Sportivo in Sardegna e il 10° Meeting sulla neve a Pontresina (le iniziative più importanti sia per impegno organizzativo, sia per valenza sociale, sia per numero di presenze - complessivamente oltre 500 soci valtellinesi, milanesi, piemontesi, toscani, marchigiani, romani e siciliani);
- » il programma viaggi - in particolare Amsterdam, crociera ai Caraibi, soggiorni mare alle Baleari, in Grecia e alle Maldive, tour del Nepal e Cammino di Santiago de Compostela cui si sono affiancati eventi a teatro, spettacoli, incontri conviviali, mostre, visite a città d'arte e attività per i "piccoli soci".



⁶¹ www.crevalfondo.it

L'interazione con la comunità giornalistica, in capo al Servizio Investor e Media Relations della banca Capogruppo, è improntata ad un dialogo continuo ed aperto per offrire pronto riscontro alle comunicazioni del Gruppo e alle richieste che giungono dagli organi di informazione. In particolare, gli strumenti a disposizione per promuovere e diffondere l'immagine del Gruppo Credito Val-

Due eventi significativi

Nel corso dell'anno due momenti hanno caratterizzato in particolare la comunicazione del Credito Valtellinese:

1. l'annuncio dell'aumento di capitale nel

Le sezioni del sito Internet

Comunicati e presentazioni agli analisti sono resi disponibili in tempo reale sul sito Internet del Gruppo, sia nell'ambito della Sala Stampa⁶² sia nella sezione Investor Relations⁶³ che raccoglie tutte le

Rassegna stampa interna

Il Servizio Investor e Media Relations si occupa anche di rilasciare quotidianamente una rassegna stampa circostanziata sugli argomenti di interesse del Gruppo, del mondo bancario e sullo scenario economico e politico nazionale e internazionale; la rassegna è resa

tellinese sulle testate si articolano in comunicati, interviste, eventi, incontri e relazioni *one to one* con i giornalisti. A cadenza pressochè quotidiana gli articoli apparsi sulla stampa nazionale e locale e le interviste presso l'emittente televisiva specializzata Class CNBC hanno consentito di promuovere ed esplicitare al meglio i risultati e gli obiettivi del Gruppo.

2. i risultati del *Comprehensive Assessment* effettuato dalla Banca Centrale Europea ad ottobre.

informazioni relative alla governance e alle operazioni societarie secondo criteri di completezza e trasparenza, in conformità con la normativa vigente.

disponibile già in primissima mattinata in Intranet a tutti i 4.275 dipendenti del Gruppo.

Investimenti pubblicitari

Gli investimenti pubblicitari del 2014, in linea con quelli dell'anno precedente e alla luce della natura del Gruppo "a matrice popolare e localistica", sono stati distribuiti con la volontà di dimostrare la vicinanza al territorio attraverso l'utilizzo di media locali; la quota-parte di media nazionali è ammontata peraltro al 34% del totale relativo alla stampa.

Tra maggio e ottobre sono state pianificate alcune rilevanti campagne nazionali su stampa, radio e web a sostegno di specifiche iniziative quali l'aumento di capitale, CrediInCreval, Mutui CDP Casa e la nuova Direzione Creval Private con un investimento complessivo di 235.000 € pari al 32% dell'intero budget di comunicazione del Gruppo.

La stampa rappresenta ancora la parte di gran lunga prevalente come media - secondo le percentuali evidenziate di seguito; è aumentata la rilevanza degli investimenti in Internet (7% rispetto al 3% del 2013), mirando alle testate dei portali informativi locali e a portali specializzati in base alle relative campagne, mentre è stata razionalizzata la presenza pubblicitaria attraverso postazioni fisse quali insegne, affissioni e cartellonistiche (12% al posto del 21% del 2013).

Nel corso dell'anno è proseguito infine, seppur in misura inferiore, l'investimento sulle testate locali per promuovere le singole proposte del programma SocioIn-Creval (15.770 €).

Investimenti pubblicitari	Credito Valtellinese	Credito Siciliano	Carifano	Totale	%
Affissioni	30.559	59.314	-	89.873	12
Internet	47.537	1.830	-	49.367	7
Radio	44.703	-	-	44.703	6
Stampa	343.157	207.006	7.865	558.028	75
- di cui locale	152.191	207.006	7.865	367.062	66
- di cui nazionale	190.966	-	-	190.966	34
Totale	465.956	268.150	7.865	741.971	100

DATI IN EURO

Pleiadi

Da oltre dieci anni il Gruppo pubblica l'*House Organ* "Pleiadi", rivista semestrale di economia, cultura, solidarietà, territorio e sport; rappresenta un fondamentale strumento per comunicare con Soci, clienti e stakeholder nel loro insieme offrendo, oltre a importanti aggiornamenti

sull'attività ordinaria, informazioni economiche e contenuti di interesse sociale in linea con la cultura d'impresa in essere. È inviata per posta a Soci e clienti ed è distribuita gratuitamente in tutte le filiali di Credito Valtellinese, Carifano e Credito Siciliano per un totale di 130.000 copie.



⁶² www.creval.it/comunicatistampa/index.htm

⁶³ www.creval.it/investorRelations/index.html

Fornitori

Il Gruppo cerca di perseguire un'attenta politica di collaborazione con i propri partner commerciali fondata sulle performance economiche e socio-ambientali nel rispetto dei principi di onestà, fiducia e pari opportunità dei soggetti coinvolti.

Correttezza e trasparenza rappresentano fattori peculiari dell'interazione con i fornitori; la loro importanza è tale da richiedere che questi due principi siano vissuti non solo nell'operatività quotidiana delle banche e società iscritte nel perimetro unitario, ma anche come valori condivisi che trovano un'interpretazione coerente nella rete di relazioni commerciali con i partner. In questo quadro, la metodologia di selezione è sempre più orientata a criteri di efficienza e di affidabilità che devono essere dimostrati da tutti a livello potenziale e successivamente garantiti, unitamente a parametri quali:

- » la propensione all'innovazione;
- » la capacità e rapidità nell'adeguare i propri beni e/o servizi alle nuove normative nazionali e comunitarie;
- » l'abilità di mantenere - e se possibile migliorare - un elevato rapporto in termini di qualità/prezzo.

La varietà di beni e servizi acquistati dal Gruppo non consente di disporre di criteri univoci per tutti i fornitori; per questo motivo e per mantenere un elevato livello di innovazione anche nelle metodologie in uso per le valutazioni, l'albo che li riguarda è soggetto a periodiche rivisitazioni che entrano nel merito del metodo e dei KPI (*Key Performance Indicators*) utilizzati. Tale Albo Fornitori, in essere dal 1995, permette di raccogliere una serie di infor-

mazioni di carattere economico, commerciale, tecnico e logistico, che consentono di stabilire il grado di qualità del servizio offerto ed il mantenimento nel tempo degli standard richiesti. Tali pratiche di monitoraggio si rendono necessarie anche alla luce delle nuove normative di natura nazionale e sovranazionale che impongono sempre maggiori controlli sulle performance delle imprese "collaboratrici" e sulla loro solidità e serietà.

Per adempiere a tali scopi - oltre al già menzionato Albo - il Gruppo effettua visite ispettive volte alla verifica dell'adeguatezza e *compliance* dei propri fornitori, analizzandone le metodologie produttive e la conformità delle stesse con quanto previsto a livello normativo e contrattuale. Alla data di stampa del Documento sono in corso alcuni progetti orientati ad individuare, con maggiore anticipo rispetto ai comuni canali, eventuali situazioni di rischio ed a monitorare casi sospetti, con particolare attenzione alle imprese fornitrici dei beni e servizi più critici.

In generale l'operato di ciascun partner è periodicamente oggetto di monitoraggio sulla base dei seguenti criteri:

- » disponibilità;
- » efficienza;
- » puntualità nella 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.

I valori fondanti del Gruppo Credito Valtellinese

I valori fondanti a cui il Gruppo ispira il proprio operato, espressi nell'omonima Carta, costituiscono le fondamenta di tutti i rapporti contrattuali che vengono sottoscritti con i fornitori ed i collaboratori.

All'interno di un contesto economico complessivamente negativo e soggetto a costanti mutamenti, risulta fondamentale mantenere un senso di identità condivisa che per l'istituto si radica nei seguenti principi:

- » centralità della persona;
- » lealtà ed onestà;
- » integrità morale e trasparenza;
- » tutela dell'ambiente

e che si traducono operativamente nella salvaguardia della dignità umana, nella difesa dell'integrità fisica dei collabo-

ratori, nella salvaguardia e valorizzazione delle differenze culturali, nella promozione del dialogo e della dialettica all'interno dell'organizzazione. Questi sono garantiti da precise e stringenti clausole contrattuali che, pena la nullità degli accordi sottoscritti, vincolano i collaboratori commerciali imponendo loro l'accettazione e la sottoscrizione del Codice Comportamentale del Gruppo Credito Valtellinese. La trasparenza nei rapporti commerciali è altresì favorita da metodologie procedurali che permettono di gestire in maniera rapida e semplice gli approvvigionamenti e di ottimizzare l'onere burocratico-amministrativo riducendo gli sprechi e l'impatto ambientale.

Impatto ambientale

La politica dei rapporti di fornitura del Gruppo viene perseguita anche in maniera diretta cercando di applicare criteri di *green procurement* (approvvigionamento di materiale eco-compatibile da ufficio) privilegiando, laddove possibile, beni e prodotti a ridotto impatto ambientale; a titolo di esempio rilevano l'incentivazione all'uso di carta prodotta con materiale di riciclo e l'acquisto di stampati da fornitori certificati FSC (*Forest Stewardship Council*) che utilizzano per i propri approvvigionamenti materie prime ricavate nel rispetto dei principi e dei criteri di buona gestione forestale - questo standard è utilizzato nel presente Documento.

Gestione dei costi

La Direzione Acquisti di Gruppo - in capo a Bankadati - ha intensificato il processo di centralizzazione delle funzioni di acquisto, monitoraggio dei consumi e verifica del *benchmark* in termini di costi sostenuti in relazione alle diverse tipologie di rapporti contrattuali.

Il rispetto ambientale è perseguito anche attraverso accorgimenti volti ad ottenere un maggior risparmio energetico (ad esempio attraverso il sempre maggior utilizzo di sensori di presenza che permettono di attivare l'illuminazione dei locali solo in presenza di personale, oppure con l'adozione di strumenti dotati di spegnimento automatico dopo un certo orario - per i telefoni ad esempio - i cui display, ancorché in stand-by, produrrebbero inutili consumi) e mediante l'acquisto di monitor e stampanti a basso consumo energetico e con ridotte emissioni di polveri e CO₂.

I principali obiettivi perseguiti dal Gruppo sono così riassumibili:

- » identificazione di una corretta metodologia di acquisto per ogni categoria merceologica (attraverso ricerche di mercato, aste on-line e altre azioni volte ad esaltare i principi di concorrenza

- e di libero mercato);
- » razionalizzazione dei consumi mediante l'analisi delle esigenze effettive, del controllo e della definizione delle regole di utilizzo;
- » ricontrattualizzazione o ricollocazione dei rapporti di collaborazione esistenti sulla base della convenienza della relazione qualità/prezzo;
- » revisione dei processi interni attraverso

so procedure di semplificazione e standardizzazione.

Selezionare, valutare e gestire centralmente i fornitori garantisce una minore dispersione delle risorse, l'ottenimento di economie di scala ed al contempo una maggiore competitività nelle trattative commerciali senza rinunciare ad alti standard in termini di qualità ed innovazione.

Asset Banking Consortium (ABC)

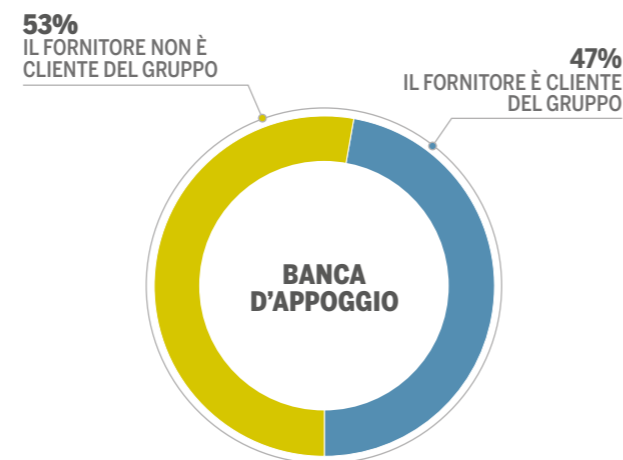
In generale, dal punto di vista metodologico ove possibile il Gruppo sfrutta le sinergie esistenti con le imprese appartenenti al proprio settore economico allo scopo di beneficiare di economie di scala grazie alla ripartizione di costi e risultati; in questo senso ha intensificato la partecipazione al "Consorzio ABC" - rete di banche e assicurazioni per lo sviluppo di asset operativi, del procurement e del cost management.

L'ente svolge la propria attività a supporto delle funzioni acquisti e gestione costi delle banche e delle assicurazioni consorziate e vanta la partecipazione di ben 45 dei principali istituti bancari ed assicurativi nazionali ed internazionali che, in

quanto società capogruppo, rappresentano complessivamente gli interessi di oltre 200 aziende; oltre ad erogare servizi di natura cognitiva, formativa e consulenziale, ABC rappresenta un luogo d'incontro in cui società con esigenze e problematiche differenti condividono le proprie specifiche esperienze e riflettono sugli scenari evolutivi del mercato. Sfruttando le economie di scala insite nella partecipazione al gruppo, le banche consorziate possono acquistare sul mercato un'ampia gamma di beni e servizi rispondenti ad adeguati standard qualitativi a condizioni economiche migliorative nel rispetto dei principi di trasparenza e concorrenzialità.

Reciprocità nei rapporti commerciali

A parità di condizioni economiche e nel pieno rispetto della trasparenza e della difesa del libero mercato, nella scelta dei partner commerciali il Gruppo privilegia i propri clienti nell'ottica dello scambio reciproco di valore e della solidarietà cooperativa; tale politica si materializza nella percentuale di rapporti di fornitura con soggetti che detengono il proprio conto corrente presso una delle tre banche iscritte nel perimetro unitario - allo stato attuale poco meno della metà delle partnership commerciali rilevanti si concretizzano con fornitori-clienti.



Localizzazione dei rapporti commerciali

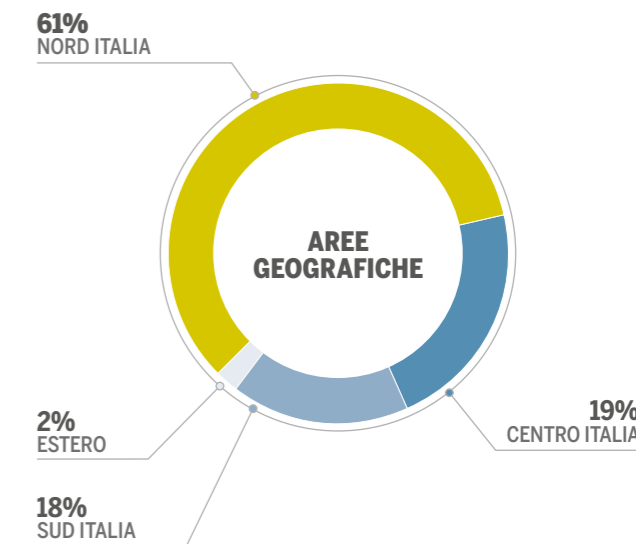
I grafici riportati di seguito mostrano la distribuzione geografica dei fornitori che hanno interagito con il Gruppo nel corso del 2014.

La dislocazione geografica dei partner coinvolti - di cui 1.200 hanno fornito beni di valore unitario superiore ai 10.000 € - evidenzia la prevalenza della zona settentrionale del Paese.

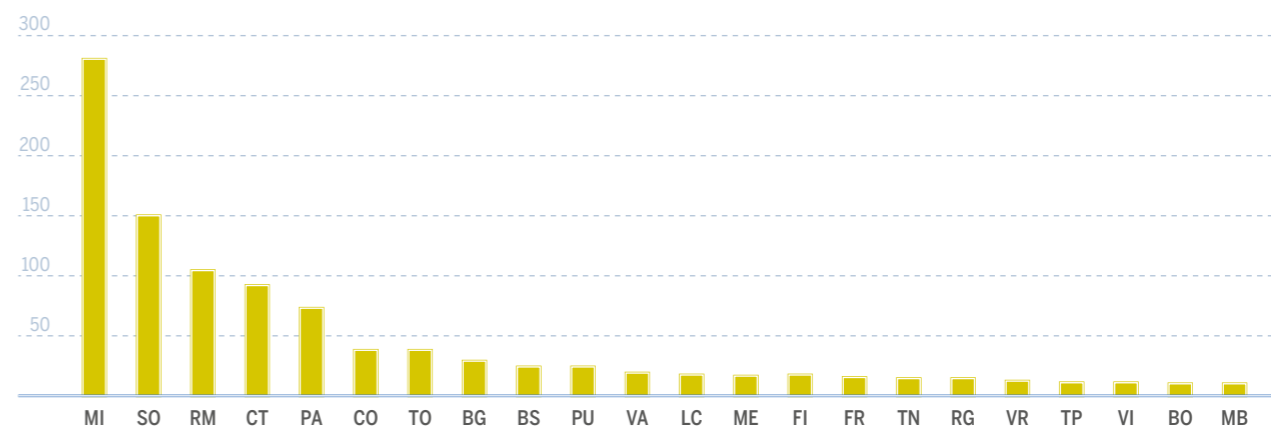
In linea con la missione di operatore bancario a natura locale, il Gruppo si propone quale co-attore dell'economia dei territori prediligendo nella scelta dei partner società che operano nelle proprie zone di insediamento; i dati mostrano come circa il 96% dei rapporti significativi con fornitori italiani si realizza nelle province in cui la presenza è più estesa e radicata, a testimonianza della specifica attenzione per la creazione-restituzione di valore al servizio delle comunità di operatività.

Tra i fornitori esteri si annoverano anche società straniere di primo piano attive nel settore della tecnologia dell'informazione quali Microsoft, IBM, Vasco Data Security e nell'ambito finanziario come a titolo esemplificativo Bloomberg L.P. e Reuters.

Nel 2014 a livello complessivo si sono registrati rapporti di collaborazione per un ammontare di 187,7 milioni €, con un incremento dell'1,8% rispetto al 2013.



PROVINCE CON PIÙ DI 10 FORNITORI



Stato, autonomie locali e istituzioni. Direzione Enti

Il Gruppo Credito Valtellinese non limita la propria attività alle tradizionali relazioni creditizie con famiglie e piccole e medie imprese ma la estende a favore di soggetti collettivi quali istituzioni, associazioni ed Enti pubblici in quanto articolazioni essenziali della società. La continua evoluzione del quadro normativo che interessa in particolare quest'ultimo settore presuppone che gli Enti pubblici abbiano sempre più spesso maggiore autonomia fi-

nanziaria e gestionale; di conseguenza, al pari dei privati, necessitano di una serie di servizi - anche di natura non finanziaria - sempre più complessi ed articolati e tali da soddisfare appieno i loro bisogni operativi. Per questi motivi il Gruppo si è attrezzato con un'ampia e articolata gamma di offerta, proponendosi come interlocutore in grado di soddisfare esigenze di carattere finanziario e consulenziale, garantendo un servizio completo.

Servizi di tesoreria e cassa

Nel corso del 2014 le tre banche del Gruppo hanno ulteriormente ampliato e consolidato le proprie quote di mercato a testimonianza del forte radicamento nei sistemi locali; di pari passo è aumentato il numero di Enti di nuova acquisizione per i quali Credito Valtellinese, Carifano e Credito Siciliano gestiscono i servizi di tesoreria e cassa. L'azione commerciale si è concretizzata con la partecipazione a 171 gare ad evidenza pubblica, di cui 110 aggiudicate (oltre il 64% dei bandi partecipati). Tra le gare vinte, 51 sono relative ad Enti di nuova acquisizione e 59 riguardano Enti di cui già veniva gestito il servizio di tesoreria e cassa.

I servizi in scadenza sono risultati complessivamente 148, di cui 59 riferiti a istituti scolastici; le gestioni prorogate o rinnovate per l'anno 2014 senza ricorrere a procedure di evidenza pubblica ammontano a 83.

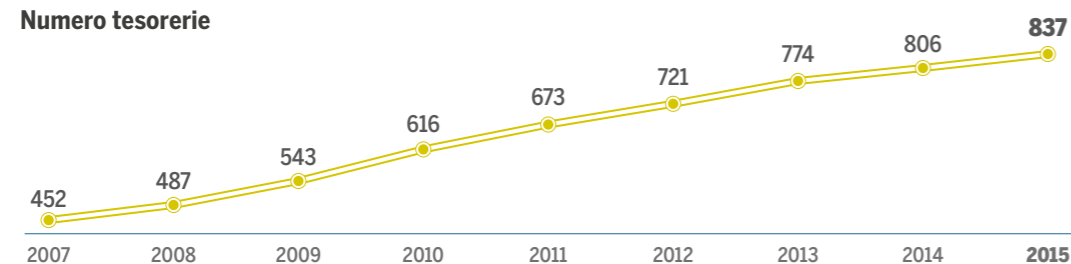
Le acquisizioni di maggior rilevanza riguardano:

- » ASL di Bergamo;
- » C.C.I.A.A. di Novara;
- » comune di Erba.

In termini di presenza territoriale le 203 tesorerie comunali amministrare dal Gruppo consentono di servire una popolazione di oltre 1,5 milioni di abitanti.

Dal 1° gennaio 2015, a fronte delle gare d'appalto aggiudicate e dei nuovi servizi presi in carico nel corso dell'anno - al netto dei servizi cessati per scadenza o per accorpamento - il numero complessivo di organismi per i quali si gestisce il servizio di tesoreria e cassa somma così a 837 unità (31 Enti in più pari a una crescita del 3,8% rispetto all'anno precedente), distribuiti in 9 regioni e 37 province.

Numero tesorerie



Servizi di tesoreria e cassa per tipologia di Enti

Dall'analisi condotta sui servizi di tesoreria e cassa gestiti per tipologia di Enti emerge uno spaccato così riassumibile:

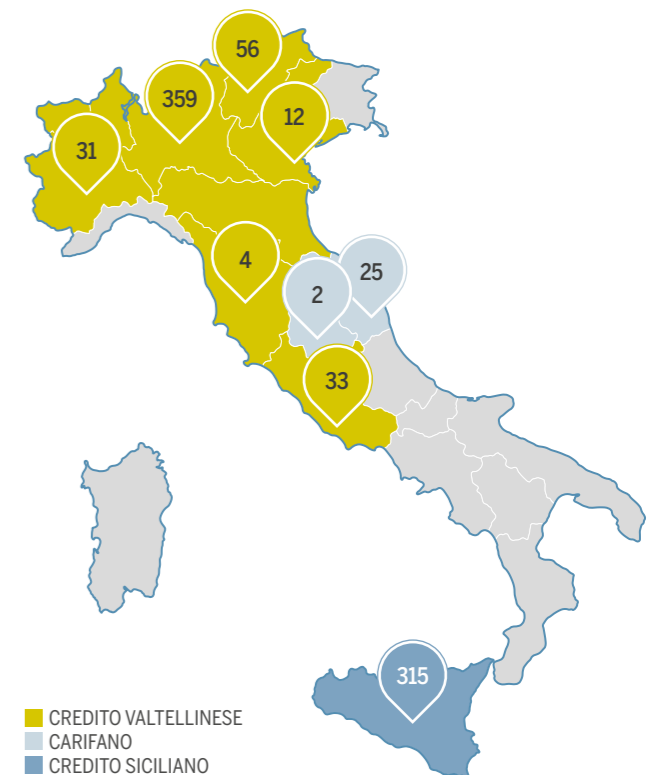
- » 51,6%: istituzioni scolastiche;
- » 30,1%: Enti territoriali (province, co-

muni, comunità montane, consorzi di comuni, unioni di comuni);

- » 18,3%: altri Enti (aziende speciali, aziende sanitarie, C.C.I.A.A., associazioni, comitati, ecc.).

Istituzioni scolastiche	432
Comuni	203
Altri Enti	85
Altri Enti territoriali	46
Case di riposo - Asili	37
Aziende speciali	18
C.C.I.A.A.	8
Aziende sanitarie	5
Province	3
Totale	837

La ripartizione tra Credito Valtellinese, Carifano e Credito Siciliano e la distribuzione sul territorio nazionale delle gestioni in essere da gennaio 2015 è così rappresentabile graficamente:



Flussi movimentati

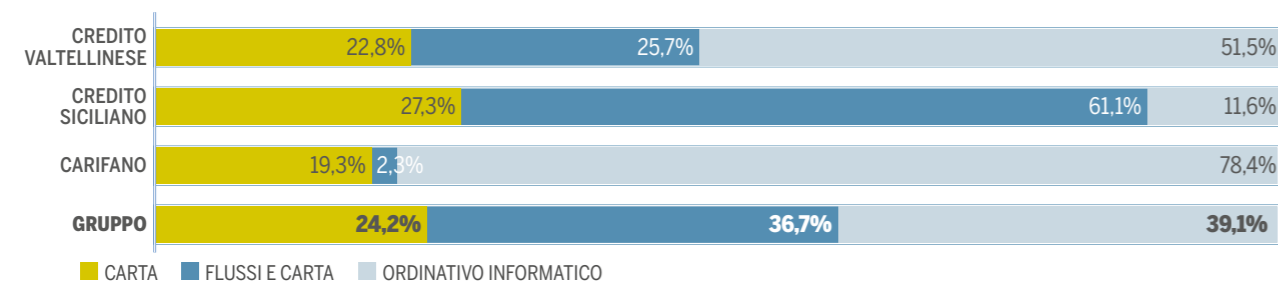
La movimentazione complessiva nel 2014 si evidenzia superiore a 12,7 miliardi € (in aumento del 17,1% sul 2013) per un totale di 2,2 milioni di documenti gestiti tra mandati, reversali e provvisori (+9,6%). La raccolta media nel periodo si attesta a circa 239 milioni € (+2,7%) a fronte di impieghi medi pari a 41 milioni €, in flessione del 23% rispetto all'anno precedente. I servizi di tesoreria e cassa vengono curati con l'impiego di strumentazioni e procedure avanzate che consentono lo scambio di flussi informativi su canali telematici che garantiscono sicurezza e praticità. Il sistema informativo - integrato con il sistema procedurale aziendale - permette di operare in completa circolarità su tutte le dipendenze delle

singole banche.

È stato fornito un forte impulso alla dematerializzazione e informatizzazione del servizio, che ha portato nel 2014 a 334 il numero di Enti che utilizzano l' "Ordinativo Informatico" (85 in più rispetto al 2013) - di cui 73 Enti locali (contro 52 dell'anno precedente) e 245 istituti scolastici (+64).

Nel corso dell'anno sono stati trasmessi a mezzo flusso elettronico oltre 1,1 milioni di ordinativi di incasso e pagamento per un ammontare complessivo superiore a 11,1 miliardi €: attraverso il canale Internet è transitato il 75,8% delle richieste trasmesse e i documenti firmati digitalmente risultano pari al 39,1% del totale complessivo.

Modalità di trasmissione



È altresì offerta a tutte le società clienti la possibilità di accedere via Internet alla propria situazione contabile comprensiva di dati analitici ed elaborazioni statistiche (in riferimento all'esercizio in corso o agli esercizi passati senza limitazioni temporali nella ricerca), aggiornati in tempo reale, con il dettaglio delle registrazioni effettuate dal tesoriere. Nel 2014 gli accessi telematici registrati al riguardo so-

no risultati quasi 700 mila (+13,2%). Per alcuni Enti è previsto contrattualmente anche il servizio di bollettazione e incasso di entrate patrimoniali (acqua ed altre utenze); nel corso dell'anno l'emissione di oltre 28.000 bollette dai 25 comuni che hanno emesso il ruolo dell'acqua ha registrato incassi a loro favore per oltre 5,1 milioni €.

Incasso imposte, tasse e contributi

Il Gruppo nel corso del 2014 ha proseguito l'attività di incasso e riversamento di tributi e contributi svolta su base convenzionale (Modello F24) o normativa (Modello F23), curando altresì i rapporti con l'amministrazione finanziaria e gli altri Enti impositori. Nell'attività sono stati coinvolti oltre 524.000 contribuenti per incassi

superiori a 7 miliardi €. I pagamenti complessivamente transitati per i canali telematici sono stati 1,8 milioni - pari al 65,9% del totale - equivalendo, in termini di importo, al 92,7% dell'ammontare complessivo; i compensi rivenienti da tale attività a favore delle tre banche del Gruppo sono stati superiori a 3,5 milioni €.

Cessione di Creset. I servizi di fiscalità locale non sono più gestiti internamente al Gruppo

A seguito della cessione del 60% del capitale sociale di Creset - Servizi Territoriali, nel 2014 l'attività di gestione dei servizi di

fiscalità locale e servizi accessori e di accertamento è transitata dal Credito Valtellinese in capo a Fire Group.

Collettività

Fondazione Gruppo Credito Valtellinese

La Fondazione ha usufruito nell'anno di apporti finanziari per complessivi 1.805.345 €, derivanti dai contributi delle tre banche del Gruppo per quasi il 97%.

Contributi a favore della Fondazione		
Donatori	2014	%
Credito Valtellinese	1.627.000	90,1
Credito Siciliano	100.000	5,6
Carifano	20.000	1,1
Totale Gruppo Credito Valtellinese	1.747.000	96,8
Altri contributi	37.425	2,1
Contributi per Attività di Formazione	20.920	1,1
Totale	1.805.345	100

DATI IN EURO

Settori di intervento della Fondazione		
	2014	%
Attività di beneficenza	1.354.734	57,3
Attività culturali ed artistiche*	696.806	29,5
Attività di Orientamento e formazione e convegni	294.543	12,5
Borse di studio	17.300	0,7
Totale	2.363.383	100

DATI IN EURO

Attività culturali ed artistiche		2014
Credito Valtellinese		501.474
Credito Siciliano		111.311
Carifano		64.538
Fondazione Gruppo Credito Valtellinese		19.483
Totale		696.806

DATI IN EURO

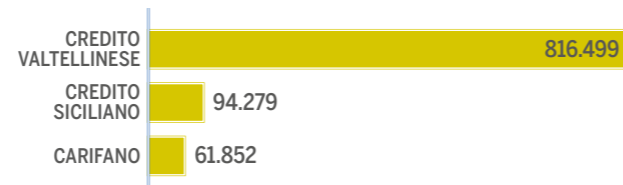
Il dettaglio dell'attività è ricompreso in apposito Bilancio di Missione, cui si rimanda per l'esame puntuale dell'operatività svolta in corso d'anno.

Gli importi sopra indicati 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 del Gruppo (vedi tabella "Attività culturali e artistiche").

Sponsorizzazioni

Nel 2014 il Gruppo ha rinnovato il proprio sostegno alle iniziative pubbliche dei territori mettendo a disposizione di Enti e organi associativi locali risorse economiche a supporto delle manifestazioni promosse sotto forma di sponsorizzazioni per 972.630 € - destinate a eventi in ambito sportivo, culturale e sociale e in incremento di numero sebbene a fronte di una riduzione complessiva del budget relativo. Con riferimento alla prima area sono state privilegiate le attività inerenti l'atletica, il rugby, il tennis, la pallavolo, il nuoto, il golf, lo short track (rinnovata per il biennio 2014-2016 la sponsorizzazione della Nazionale Italiana), lo sci, il basket, il karate, la canoa, la vela, il ciclismo e il calcio. Le relazioni proficue instaurate hanno consentito di ottenere risultati importanti sia in termini d'immagine sia di ulteriore fidelizzazione degli attori coinvolti - è da sottolineare al riguardo la continuazione dell'accordo con FIDAL (Federazione Italiana Di Atletica Leggera).

PER BANCA



DATI IN EURO



Credito Valtellinese

Le sponsorizzazioni principali del Credito Valtellinese hanno riguardato nel settore sportivo:

- » Sondrio Calcio;
- » Valtellina Golf Club;
- » Rugby Sondrio;
- » FISI Comitato Alpi Centrali;

- » Gruppo sportivo di Chiuro (So);
- » seconda edizione del Valtellina Wine Trail⁶⁴ (unione unica di sport e promozione, vino e cultura dell'accoglienza al servizio della solidarietà: grazie alla collaborazione con la neonata organizzazione "Run for..." - associazione che

⁶⁴ Vd. Pleiadi, novembre 2014, pg 94.



3. Relazioni di scambio sociale



Credito Siciliano

La banca del Gruppo operante nell'isola ha sostenuto venti eventi a livello locale per un investimento finanziario di oltre 94.000 € - in particolare con riferimento ai convegni e alle attività proposti da Confindustria di Catania e al Carnevale di Acireale.

Tra le iniziative sportive supportate si segnala la sponsorizzazione dell'attività del Club Scherma Acireale.

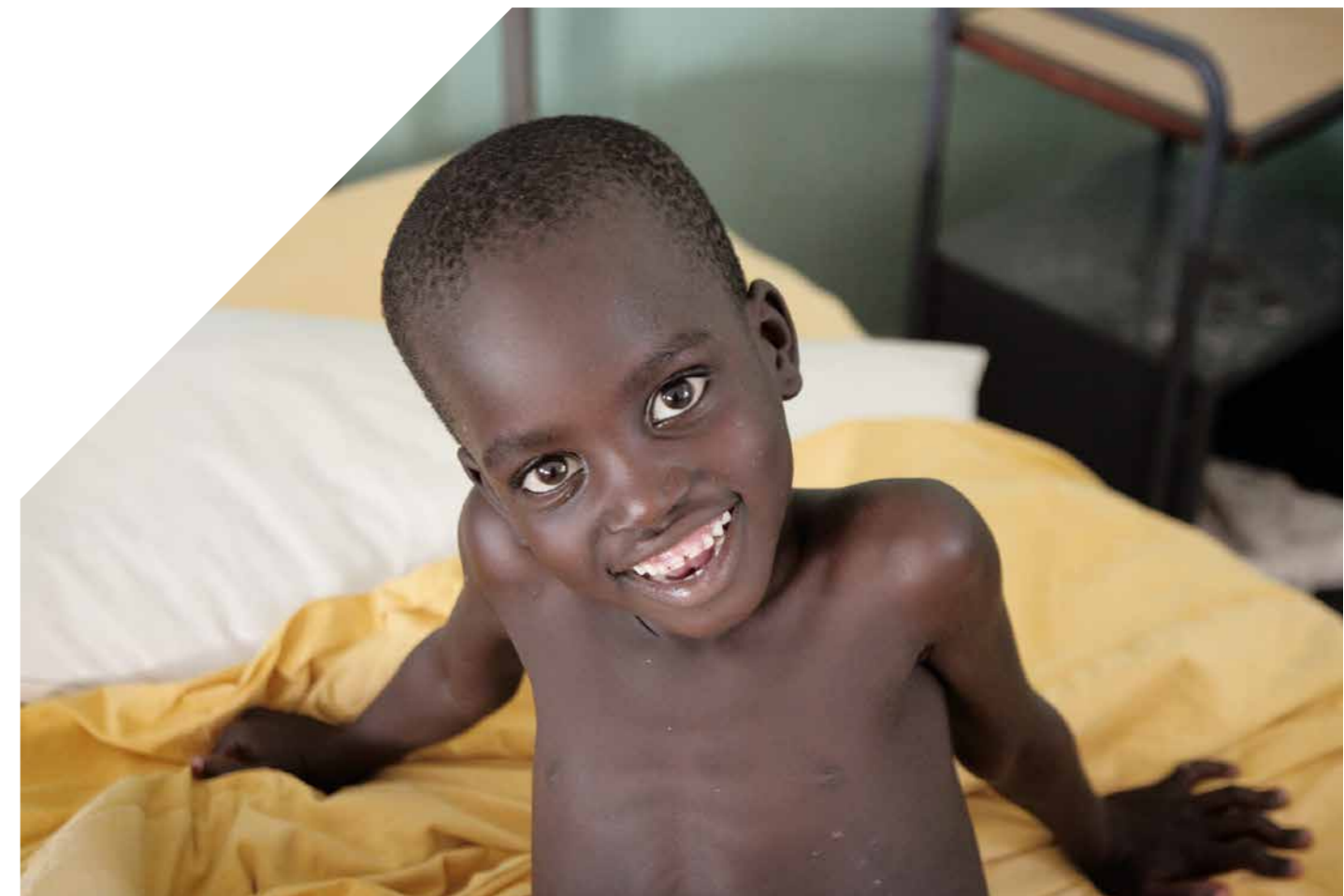
Carifano

Il sostegno di Carifano, quantificato in più di 61.000 €, ha riguardato attività sociali come la Tombola di San Paterniano (Pu) ed eventi organizzati nelle località turistiche di operatività della banca.

In relazione al settore sportivo rileva il supporto all'attività Ciclistica Dilettantistica Alma Juventus Fano e alla Scuola di Calcio S. Orso di Fano (PU).

- sostiene la ricerca scientifica contro il tumore alla mammella - la maratona ha portato un contributo tangibile a sostegno di donne colpite dalla malattia);
 - » Progetto Insubrika per il nuoto nelle provincie di Verbanò-Ossola e Varese;
 - » attività del centro sportivo Malaspina di Segrate (Mi);
 - » Associazione sportiva Amici dell'Autodromo di Monza e Unione delle Società Sportive Monza e Brianza.
- Con riferimento agli eventi:
- » mondiali di Freestyle e Snowboard a Chiesa Valmalenco (So);
 - » Valtellina Basket Circuit;
 - » regata velica Interlaghi a Lecco;
 - » gara di cross "Il Campaccio" a San Giorgio sul Legnano (Mi).
- Con riguardo alle manifestazioni culturali:
- » Sondrio Festival (mostra internazionale sui Parchi);
 - » attività promosse dall'Accademia del Pizzocchero, dalla Astel di Teglio (So) e dall'Orchestra di Fiati della Valtellina;
 - » stagione musicale del coro CAI di Sondrio, culminata nei festeggiamenti per il 50° anniversario dalla fondazione⁶⁵ (con la partecipazione attiva all'Udienza Generale di Papa Francesco della storica associazione canora sondriese con brani tratti dal proprio repertorio);
 - » stagioni teatrali del gruppo "Camminando attraverso la voce";
 - » Festival del Cinema Africano;
 - » concerti della stagione musicale della Società del Quartetto a Milano.

⁶⁵ Vd. Pleiadi, novembre 2014, pg 88.



La sicurezza

L'approccio del Gruppo

La sicurezza - logica, fisica e sul lavoro - rappresenta una delle principali sfere di responsabilità del Gruppo nei confronti degli stakeholder. Alla crescente complessità delle strutture socio-organizzative si accompagna infatti un aumento dei pericoli potenziali ad esse connessi che richiede la capacità di restare vigili anche quando il rischio non si manifesta in maniera evidente. Al riguardo il Gruppo Creval, tramite la Divisione Sicurezza di Bankadati, promuove significative attività di sensibilizzazione nei confronti dei dipendenti mirate a migliorare la capacità di percezione dei rischi, nella convinzione che per garantire elevati standard di sicurezza non sia sufficiente adeguarsi a norme predefinite ma si renda necessario adottare un approccio più ampio, che coinvolge anche le dimensioni formative e psicologica. In questa prospettiva la tutela dell'integrità di beni e persone - al di là della semplice applicazione meccanica di procedure - è intesa come "proprietà" dello stesso modo di essere e di operare di ciascun individuo. In tale quadro nel 2014 è proseguita la razionalizzazione delle funzioni aziendali volte a garantire la sicurezza sotto il profilo logico, fisico e lavorativo di tutti i soggetti coinvolti nell'attività del Gruppo.

Sicurezza Logica

Il Gruppo ha provveduto alla ristrutturazione delle attività orientate a proteggere i sistemi informativi e all'accantonamento delle funzioni competenti in capo al Servizio Sicurezza Logica di Bankadati, cui spetta:

1. il presidio della sicurezza del sistema informativo;
2. la tutela dal rischio di frode;
3. la gestione delle abilitazioni.

Rispetto al primo punto, oltre al rinnovo della certificazione di qualità ISO 27001, la struttura è stata coinvolta nella fase preliminare alla valutazione dell'adeguamento alla nuova normativa emessa da Banca d'Italia, con particolare riferimento alle attività di analisi e gestione del rischio informatico rispetto alle quali è stata definita una specifica metodologia formalmente recepita in due documenti - Regolamento per "La Gestione del Rischio Informatico" e Regolamento "Modalità Operative per l'Analisi del Rischio Informatico" - approvati dal Consiglio di Amministrazione della banca Capogruppo. Nel corso dell'anno è stato avviato inoltre uno specifico programma di Awareness ("consapevolezza") aziendale dedicato a tutti i livelli e volto ad evidenziare le minacce informatiche di nuova generazione attraverso un portale virtuale che a partire dal primo semestre 2015 sarà presente nella Intranet aziendale.

Fra le iniziative di cui al secondo punto rilevano interventi metodologici a rafforzamento delle procedure di sicurezza per i servizi di pagamento mediante il canale Internet banking, che hanno consentito di mitigare significativamente gli attacchi nel corso dell'anno e hanno portato alla definizione di modalità di gestione delle transazioni in grado di integrare i criteri operativi di contenimento dei costi e di praticità per l'utente con le esigenze di sicurezza imposte dal normatore.

Con riguardo all'ultima funzione infine nel primo semestre dell'anno è stato avviato un progetto per l'amministrazione delle abilitazioni basata su profili definiti e regolamentati secondo logiche organizzative specifiche.

Sicurezza fisica

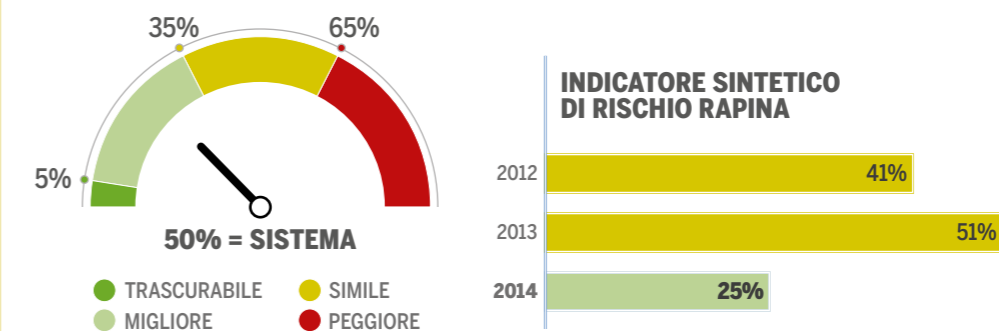
Sono proseguiti i necessari investimenti negli apprestamenti tecnici di difesa e sono stati intensificati i rapporti con le Forze dell'Ordine nelle zone a maggior indice di rischio.

I principali interventi realizzati in relazione alla sicurezza fisica hanno riguardato:

- » l'aggiornamento del sistema di centralizzazione degli erogatori (C-Link) con l'introduzione della versione Euro2 della banconota da 10 €;

- » il rafforzamento dei sistemi di anti-intrusione e di gestione logica degli accessi - anche tramite l'installazione di varchi motorizzati e la distribuzione al personale di badge di riconoscimento;
- » l'avvio di uno studio di fattibilità per la realizzazione di un nuovo sistema di monitoraggio a distanza delle agenzie;
- » le attività di razionalizzazione delle procedure e dei controlli in stretta collaborazione con le strutture del personale di Gruppo;
- » l'introduzione del nuovo servizio web "GeoCrime" - in collaborazione con l'Osservatorio sulla Sicurezza Fisica di ABI, che fornisce una situazione aggiornata degli eventi rapina e furti occorsi alle dipendenze bancarie su tutto il territorio nazionale.

Il grafico riportato di seguito rappresenta al 31 dicembre 2014 il posizionamento del Gruppo Creval nel Sistema Italia (50%) rispetto al rischio di rapina.



Sicurezza sul lavoro

Il Gruppo tutela la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro attraverso la specifica funzione preposta cui spetta il presidio delle attività in materia secondo la normativa di riferimento vigente (D.lgs. 81/2008 e successive integrazioni e modificazioni). Il Servizio Sicurezza sul Lavoro supporta il datore di lavoro nell'elaborazione del Documento di Valutazione del Rischio e si occupa di verificare il rispetto dei requisiti di sicurezza previsti per gli ambienti di lavoro attraverso sopralluoghi e attività di controllo presso le unità operative. Al riguardo è proseguito il monitoraggio dei rischi per la salute connessi al radon con l'illustrazione dei risultati delle misurazioni effettuate nelle filiali interessate e l'attivazione delle conseguenti misure di prevenzione. Fra le altre azioni intraprese rilevano:

- » la valutazione del rischio stress lavoro-correlato, accompagnata dal dettaglio dei sintomi-sentinella per genere e ruolo aziendale;
- » il proseguimento delle iniziative connesse al rischio di rapina che hanno riguardato sia interventi formativi in aula rivolti al personale di rete in relazione agli aspetti comportamentali, comunicativi e legali, sia la gestione della fase post-rapina con la previsione di un sopralluogo da parte del medico competente presso la filiale colpita e l'analisi dell'evento nella riunione periodica annuale;
- » un corso di aggiornamento rivolto ai Rappresentanti della Sicurezza del Lavoro di Gruppo, che per la prima volta ha visto la docenza in aula, presso il Centro Servizi di via Feltre 75 a Milano, dell'Ufficio Analisi e Pianificazione della Questura della città - centro di eccellenza in Italia nella prevenzione del rischio di rapina.



Credo che **avere la terra**
e **non rovinarla** sia la più bella
forma d'arte che si possa desiderare.
A. Warhol

4. Relazione ambientale

<i>Introduzione</i>	110
<i>Strategia energetica di Gruppo: scenario e attività 2014</i>	113
<i>Acqua, un bene prezioso</i>	117
<i>Carta e toner, acquisti consapevoli</i>	117
<i>Trasporti e mobilità sostenibile</i>	118
<i>Rifiuti... una gestione attenta</i>	119

Introduzione

Il Gruppo - che nella propria Carta dei Valori iscrive il tema dell'innovazione per la sostenibilità - opera nel rispetto dell'ambiente naturale circostante, sensibilizzando i dipendenti sul tema e adottando politiche di risparmio energetico nell'ambito della propria attività ordinaria. L'approccio responsabile che ispira l'attività delle tre banche, delle società specializzate e delle società strumentali nelle relazioni di scambio con gli stakeholder implica l'adozione di una visione inclusiva degli impatti prodotti sul contesto ambientale di operatività - coerentemente con la natura cooperativa e il principio di prossimità al territorio. La ricerca di uno sviluppo economico e sociale che garantisca nel contempo la salvaguardia e la valorizzazione del patrimonio naturale si intreccia a sua volta inscindibilmente con un forte orientamento al progresso tecnologico che mira a raggiungere standard di efficienza energetica sempre più elevati (anche sotto forma di utilizzo di energie rinnovabili). L'impegno dei governi e in particolare dell'Unione europea - che ha fissato per il 2020 una soglia di abbattimento delle emissioni di CO₂ molto ambiziosa e sfidante, più restrittiva rispetto ad ogni altra area del mondo e tesa ad affrontare i cambiamenti climatici che coinvolgono il pianeta e impongono di progettare percorsi di sviluppo innovativi in grado di tutelare le risorse ambientali - si riflette in una più marcata sensibilità nella società verso tali tematiche.

In questo contesto l'Italia rappresenta un caso di eccellenza a livello continentale collocandosi al terzo posto nella classifica dei Paesi più dinamici nell'implementazione di apparecchiature *green* all'avanguardia⁶⁶. Il Gruppo si inserisce in tale contesto positivo nell'attuazione di pratiche di efficienza energetica, che nel corso dell'anno hanno ricevuto nuovamente importanti riconoscimenti di merito⁶⁷, in relazione in particolare alla nuova sede milanese di via Feltre 75. L'edificio, che si iscrive nel quadro della politica energetica definita da Stellite Servizi Immobiliari - società del Gruppo preposta alla supervisione delle tematiche immobiliari e ambientali e incaricata della progettazione e del coordinamento dei lavori di realizzazione dell'edificio - intende rappresentare un esempio della volontà di coniugare alti livelli di funzionalità per gli utenti con elevati standard di efficienza energetica. Il nuovo Centro Servizi, "green building da primato", è stato pioniere nell'impiego di sistemi di certificazione della sostenibilità essendo risultato il primo progetto italiano ufficialmente registrato LEED Italia 2009. Si tratta di un edificio sostenibile che ha ottenuto prestigiosi riconoscimenti quali:

- » il 2 dicembre 2013, il premio E.ON Energia Awards 2013 per la categoria "Efficienza negli edifici";
- » il 23 maggio 2014, la certificazione energetico/ambientale Valtellina Eco-

4. Relazione ambientale

- Energy EcoPlus;
- » il 24 giugno 2014, la certificazione di sostenibilità LEED Italia Nuove Costruzioni 2009 - livello Gold⁶⁸;
- » il 17 settembre 2014, il premio "2014 Best of Building Award Recipient by USGBC Members" per la categoria "Best Regional Project: Europe"⁶⁹;
- » il 24 ottobre 2014, l'attestato di merito "Green Globe Banking Award 2014".

Fernando Grattirolo, Direttore Generale di Stellite Servizi Immobiliari e team leader dell'iniziativa: "È per noi motivo di orgoglio aver raggiunto un traguardo così importante, segno della particolare attenzione che Stellite Servizi Immobiliari da sempre pone alla qualità delle proprie realizzazioni e alla continua ricerca di nuove soluzioni integrate e attente al rispetto dell'ambiente e all'efficienza energetica".



Nel 2014 la società Stellite Servizi Immobiliari - dal 2011 dotata di un Sistema di Gestione Ambientale secondo lo standard ISO 14001: 2004 - ha verificato buoni livelli di efficienza ambientale ed energetica per l'intero patrimonio immobiliare del Gruppo, così riassumibili:

⁶⁶ L. Pagni, "E in Italia il sorpasso delle rinnovabili", la Repubblica, 3 giugno 2014, pg 22-23.

⁶⁷ Vd. pg 43.

⁶⁸ LEED® - Leadership in Energy and Environmental Design, lo standard di certificazione di sostenibilità più diffuso al mondo che permette di classificare e certificare un edificio come un "green building".

⁶⁹ Il "Best of Building Award" celebra i migliori prodotti, progetti, organizzazioni e individui che hanno avuto un impatto nella filiera del green building. I finalisti e i vincitori sono stati selezionati esclusivamente dai membri dell'USGBC, una community vibrante e molteplice di circa 13.000 organizzazioni nel mondo che operano nell'ambito della sostenibilità.

- » la gestione attenta dell'intera proprietà in uso attraverso un progetto di *energy saving* dedicato che prevede:
 - la rilevazione dettagliata dei dati relativi ai consumi energetici - suddivisi per fonte primaria (energia elettrica, gas e gasolio) - allo scopo di individuare tramite analisi statistica i consumi al di sopra della media;
 - la definizione di programmi di intervento sugli edifici a minor efficienza energetica attraverso operazioni sull'involucro, sulle componenti impiantistiche e sulla gestione spaziale-funzionale - che potranno beneficiare di agevolazioni fiscali previste dal sistema tributario nell'ordine di una detrazione di imposta del 65% da parte dell'Agenzia delle Entrate mediante la validazione da parte di ENEA;
 - l'adeguamento o la sostituzione degli impianti di climatizzazione e illuminazione obsoleti con apparecchiature all'avanguardia;
 - l'impiego di sistemi di tele-gestione su alcuni impianti di climatizzazione orientato a un controllo puntuale dei consumi energetici e volto ad abbattere significativamente gli sprechi e ad ottimizzare orari e temperature di funzionamento degli impianti;
- » l'uso di energia proveniente da fonti rinnovabili tramite:
 - l'acquisto di energia elettrica certificata G.O.⁷⁰ e RECS⁷¹ per almeno il 90% della spesa totale;
 - la gestione di un parco fotovoltaico di Gruppo che nel 2014 ha prodotto circa 350.000 KWh;
 - la promozione di programmi di finanziamento rivolti ai clienti - come "Creval Energia Pulita" - mirati a sostenere
- l'energia ricavata da fonti rinnovabili;
- » la partecipazione a specifici gruppi di lavoro sulle tematiche del risparmio energetico e della sostenibilità ambientale quali ad esempio l'"Osservatorio sul *green banking*", che ha portato alla stesura di importanti linee-guida per l'intero comparto bancario nazionale;
- » l'adesione al "Marchio Valtellina Impresa", a testimonianza dell'approccio sostenibile del Gruppo;
- » la prosecuzione delle attività connesse al *Carbon Disclosure Project*⁷² con l'obiettivo di evidenziare i traguardi definiti dalla politica di riduzione dei consumi energetici e del *green procurement*, nell'ottica di restituire agli stakeholder un reporting sulle tematiche ambientali sempre più accurato, preciso e chiaro;
- » la gestione attenta, e ove possibile la riduzione, dei rifiuti derivanti dalle attività presenti negli immobili in esercizio quali carta, toner e apparecchiature elettriche ed elettroniche - attraverso la diffusione della cultura del recupero e del riciclo;
- » l'adozione di procedure "ad hoc" volte a minimizzare gli impatti ambientali derivanti dalle attività d'impresa - con riferimento alla conduzione dei cantieri (gestione dei rifiuti, inquinamento del suolo e sottosuolo, inquinamento acustico, scarichi idrici, ecc.) aderendo sia a sistemi internazionali di certificazione della sostenibilità quale il LEED sia a protocolli locali quale il Valtellina EcoEnergy;
- » il controllo del consumo di materie prime e prodotti evitando gli sprechi e attivando programmi rivolti sia ai clienti sia ai dipendenti come "Basta carta" e "Post@inlinea" (orientati ad abbattere il ricorso alle comunicazioni cartacee in

- favore di quelle elettroniche);
- » la sensibilizzazione dei dipendenti alla tematica ambientale e la realizzazione

di programmi di formazione del personale sulla materia - anche attraverso visite guidate nel nuovo Centro Servizi.

Strategia energetica di Gruppo: scenario e attività 2014

In uno scenario segnato dal perdurare della crisi economica, nell'introduzione al Piano di Azione Nazionale per l'Efficienza Energetica 2014 (PAEE 2014) ENEA⁷³ sottolinea l'importanza di una crescita sostenibile tramite il rafforzamento della competitività del sistema produttivo, in cui il settore energetico gioca un ruolo predominante.

I traguardi per l'Italia definiti dalla Roadmap 2050 in materia di abbattimento di carbonio richiedono un mercato orientamento all'innovazione mirata a raggiungere performance energetiche di alto livello in linea con i quattro obiettivi di politica energetica espressi nella Strategia Energetica Nazionale:

1. riduzione dei costi energetici con l'allineamento dei prezzi ai livelli europei;
2. superamento degli obiettivi europei definiti dal Pacchetto europeo Clima-Energia 2020;
3. maggiore sicurezza di approvvigionamento, con una riduzione della fattura energetica estera di circa 14 miliardi € l'anno;

4. spinta alla crescita e all'occupazione con l'avvio di investimenti, sia nei settori tradizionali che nella *green economy*, per 170-180 miliardi € entro il 2020.

In termini di obiettivi quantitativi il programma di promozione dell'efficienza energetica al 2020 si propone di:

- » risparmiare 15,5 Mtep di energia finale annui (20 Mtep di energia primaria), raggiungendo al 2020 un livello di consumi inferiore di circa il 24% rispetto allo scenario di riferimento europeo, basato su un'evoluzione inerziale del sistema (Modello Primes 2008);
- » evitare l'emissione di circa 55 milioni di tonnellate di CO₂ l'anno;
- » risparmiare circa 8 miliardi € l'anno di importazioni di combustibili fossili.

Negli ultimi anni il Gruppo Credito Valtellinese, da sempre sensibile a queste tematiche, ha adottato una politica energetico-ambientale formale e dichiarata⁷⁴ dedicando particolare attenzione allo sviluppo delle energie rinnovabili.



⁷⁰ La Garanzia di Origine (G.O.) è una certificazione elettronica che attesta l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate dagli impianti qualificati IGO.

⁷¹ Il RECS è una certificazione per la produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile supportata dallo standard internazionale gestito dall'AIB (Association of Issuing Bodies), rilasciata, dal 2013, come attributo al titolo G.O..

⁷² Protocollo di intesa fra diverse realtà di spicco a livello mondiale nei settori dell'energia, dell'industria e della finanza, con asset pari a circa 92 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 e di ottimizzazione dei trasporti e dei processi produttivi (www.cdproject.net).



⁷³ ENEA - agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile - opera nel settore dell'efficienza energetica, delle fonti rinnovabili, dell'energia nucleare; dispone di laboratori e impianti sperimentali e di capacità di innovazione tecnologica anche in settori quali il patrimonio artistico, l'agroalimentare, l'ambiente e la salute.

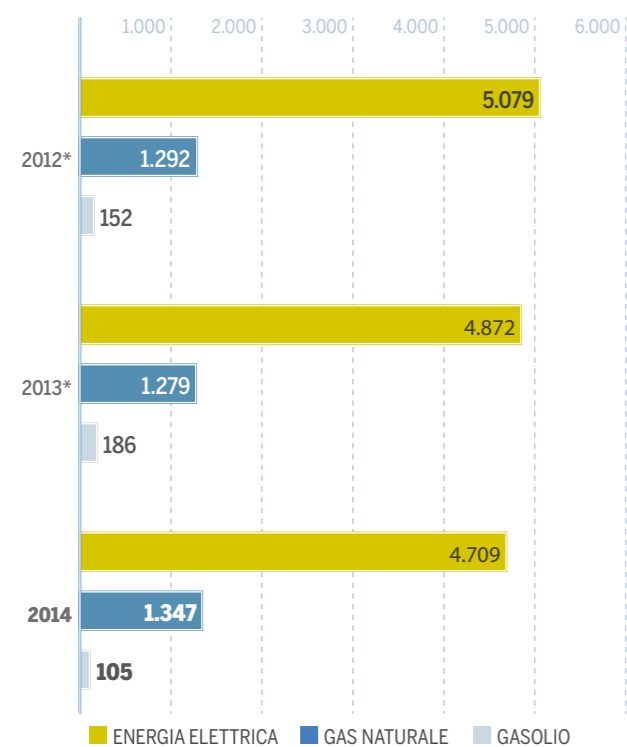
⁷⁴ www.creval.it/responsabilitaSociale/pdf/attivitaAmbientaliV2.pdf

La relativa strategia si è tradotta nelle seguenti attività nel corso del 2014:

- » la riqualificazione di alcuni importanti edifici del Gruppo ritenuti non efficienti dal punto di vista energetico attraverso interventi sull'involucro, sulle componenti impiantistiche e sulla gestione spaziale-funzionale (con il riconoscimento della detrazione di imposta del 65% dall'Agenzia delle Entrate);
- » la gestione degli impianti fotovoltaici installati sul territorio nazionale con il raggiungimento di una produzione annua di Gruppo di circa 350.000 KWh.
- » la pianificazione e l'avvio di un progetto di *energy saving* relativo all'*headquarter* di Sondrio (presso la sede di Bankadati in via Trento 22), focalizzato sull'installazione di apparecchi luminosi più efficienti associati a sistemi di controllo della luce naturale e di rilevazione della presenza di utilizzatori;

- » la prosecuzione del progetto di 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;
- » l'acquisto di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili;
- » l'adeguamento o la sostituzione degli impianti di climatizzazione obsoleti con apparecchiature ad alta efficienza energetica - con priorità sugli impianti contenenti gas R22⁷⁵;
- » la partecipazione agli osservatori di ABI Energia sul "green banking" contribuendo alla stesura del documento "Linee guida sull'applicazione in Banca degli Indicatori del Global Reporting Initiative (GRI) - versione G4".

CONSUMI ENERGETICI ANNUI (TEP) SUDDIVISI PER TIPOLOGIA ENERGETICA



Nel 2014 l'andamento generale dei consumi energetici di Gruppo fa registrare un'importante riduzione rispetto al precedente anno pari al 2,9% - si tratta di un trend positivo avviato nel 2013 che mostra gli effetti dei primi interventi di efficienza energetica, con particolare attenzione alla gestione e al monitoraggio dei consumi (tale dinamica è influenzata anche dall'andamento delle condizioni climatiche annuali che in parte hanno determinato una riduzione dei consumi di energia elettrica di 3,4 punti percentuali, equivalente a un risparmio di circa un milione di KWh). L'importante riduzione del 43,5% dei consumi di gasolio è stata per buona misura bilanciata dall'incremento dei consumi di gas naturale (+5,3% rispetto al 2013) come conseguenza degli interventi di conversione di alcuni impianti termici alimentati a gasolio, meno efficienti e più inquinanti, in gas naturale.

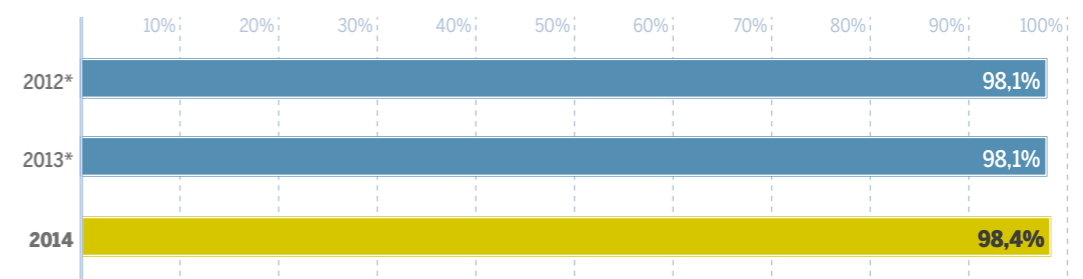
⁷⁵ Gas refrigerante contenente HCFC (idroclofluorocarburi), sostanze classificate come nocive per lo strato di ozono e che contribuiscono in maniera rilevante all'effetto serra.

* Dati aggiornati in seguito a conguagli pervenuti nel 2014.

Consumi energetici suddivisi per fonti energetiche	2012*	2013*	2014	Var. '13/'14
Energia elettrica: consumo totale (MWhe)	27.158	26.054	25.180	-3,4%
- di cui da fonte rinnovabile (MWhe)	26.640	25.546	24.772	-3,0%
Energia termica prodotta da gas naturale (MWht)	14.310	14.173	14.922	5,3%
Energia termica prodotta da gasolio (MWht)	1.674	2.038	1.151	-43,5%

Consumi energetici in TEP - Tonnellate equivalenti di petrolio	2012*	2013*	2014	Var. '13/'14
Energia elettrica: consumo totale (TEP)	5.079	4.872	4.709	-3,4%
Energia termica prodotta da gas naturale (TEP)	1.292	1.279	1.347	5,3%
Energia termica prodotta da gasolio (TEP)	152	186	105	-43,5%
Totale TEP equivalenti	6.523	6.337	6.160	-2,8%
Perimetro Gruppo Creval (m²)	376.000	366.000	371.000	1,4%

QUOTA DI ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA PRODOTTA DA FONTI RINNOVABILI



Anche nel 2014 un'elevata quota dell'energia elettrica acquistata (più del 98%) è stata prodotta da fonti rinnovabili (centrali idroelettriche, impianti fotovoltaici ed eolici) e certificata per mezzo di contratti RECS, di attestati G.O., o "marchiata" Eau de vallee - Energia pura (derivante dagli impianti della Compagnia

Valdostana delle Acque).

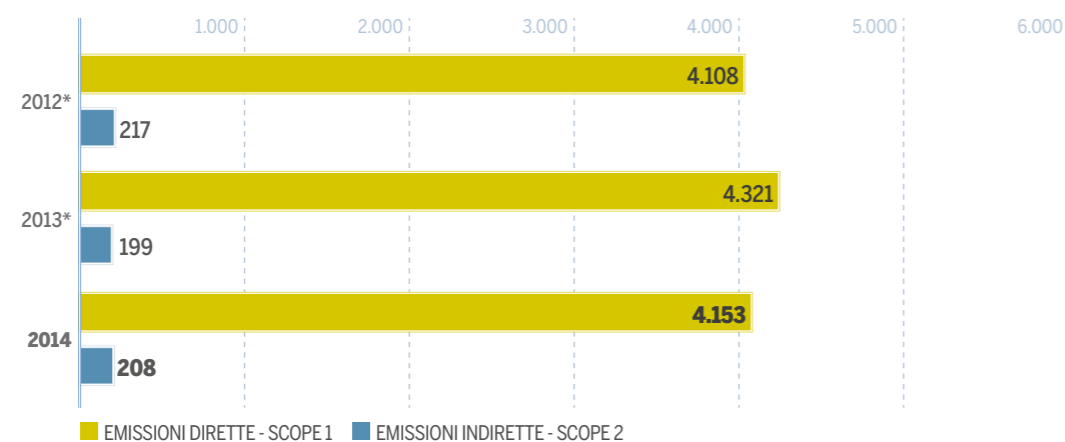
La contrazione del consumo di gasolio e la riduzione dei chilometri percorsi con le auto aziendali si è riflessa positivamente in una diminuzione del 3,5% delle emissioni dirette ed indirette di anidride carbonica rispetto al 2013.

Emissioni dirette di anidride carbonica - Scope 1	2012*	2013*	2014	Var. '13/'14
Emissioni CO ₂ - Gas naturale (t)	2.919	2.890	3.042	5,3%
Emissioni CO ₂ - Gasolio (t)	448	542	306	-43,5%
Emissioni CO ₂ - Auto aziendali e noleggio (t)	741	890	805	-9,5%
Emissioni dirette totali CO₂ - Scope 1	4.108	4.321	4.153	-3,9%

Emissioni indirette di anidride carbonica - Scope 2	2012*	2013*	2014	Var. '13/'14
Emissioni CO ₂ - Energia elettrica (t)	217	199	208	4,8%

Emissioni di anidride carbonica - Scope 1+2	2012*	2013*	2014	Var. '13/'14
Emissioni dirette e indirette totali CO ₂	4.324	4.520	4.361	-3,5%

* Dati aggiornati in seguito a conguagli pervenuti nel 2014.

Emissioni annue di CO₂ (t)**Emissioni dirette - Scope 1**

Emissioni che derivano da fonti possedute o controllate direttamente. In particolare sono 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.

Il Gruppo ha rinnovato per il 2014 l'adesione al già citato programma Carbon Disclosure Project - impegnandosi a controllare l'andamento delle proprie emissioni di anidride carbonica - con l'obiettivo di realizzare una riduzione costante nel tempo rispetto al nuovo valore base fissato nel 2011.

Gli indicatori di performance riportati - parametrati rispetto alla superficie gestita e al numero di addetti - evidenziano che:

» il consumo di energia totale per addet-

to mostra una riduzione pari al 1,9% rispetto al 2013;

» il consumo di energia totale per unità di superficie ha registrato un sensibile abbassamento sul dato precedente (-4,1%);

» le emissioni totali di anidride carbonica dirette ed indirette, riferite agli addetti e alla superficie gestita, mostrano un importante calo rispetto allo scorso anno, rispettivamente pari al 2,7% e al 4,8%.

Indicatori di performance	2012*	2013*	2014	Var. '13/'14
Energia elettrica per addetto (MWh/addetto)	6,2	6,0	5,9	-2,5%
Energia termica per addetto (MWh/addetto)	3,7	3,8	3,8	0,0%
Energia totale per addetto (TEP/addetto)	1,50	1,47	1,44	-1,9%
Energia elettrica per unità di superficie (MWh/m ²)	0,072	0,071	0,068	-4,7%
Energia termica per unità di superficie (MWh/m ²)	0,043	0,044	0,043	-2,2%
Energia totale per unità di superficie (TEP/m²)	0,0173	0,0173	0,0166	-4,1%
Emissioni CO ₂ dirette per addetto (kg/addetto)	941,8	1.002,2	971,4	-3,1%
Emissioni CO ₂ indirette per addetto (kg/addetto)	49,6	46,1	48,7	5,7%
Emissioni CO₂ totali per addetto (kg/addetto)	991,2	1.048,2	1.020,1	-2,7%
Emissioni CO ₂ dirette per superficie (kg/m ²)	10,93	11,81	11,19	-5,2%
Emissioni CO ₂ indirette per superficie (kg/m ²)	0,58	0,54	0,56	3,4%
Emissioni CO₂ totali per superficie (kg/m²)	11,50	12,35	11,75	-4,8%
Perimetro Gruppo Creval (m²)	376.000	366.000	371.000	1,4%

* Dati aggiornati in seguito a conguagli pervenuti nel 2014.

Acqua, un bene prezioso

Nel corso dell'anno il Gruppo ha realizzato alcuni progetti sul tema delle risorse idriche orientati a diffondere una maggiore sensibilità sull'argomento sviluppando conoscenze e know-how nuovi fra i dipendenti, anche nell'ambito dell'ottimizzazione dei relativi consumi.

I dispositivi tecnologici adottati nel nuovo Centro Servizi di Milano hanno permesso di realizzare elevate performance in termini di consumi (in particolare grazie all'installazione di riduttori di porta-

ta, WC con cassette a doppia portata ed un sistema di recupero dell'acqua piovana con serbatoio interrato è stato possibile totalizzare un risparmio di acqua potabile superiore al 30%).

In generale nel 2014 i consumi idrici degli immobili gestiti dal Gruppo mostrano un incremento pari al 3,7% rispetto allo scorso anno. Tale dato è in parte giustificato dai numerosi conguagli che caratterizzano le bollette e viziano il dato annuale.

Consumo di acqua*	2012	2013	2014	Var. '13/'14
Consumo complessivo (mc)	86.835	85.016	88.160	3,7%
Consumo pro capite (mc/dipendente)	19,9	19,7	20,6	4,6%
Consumo pro capite (litri/giorno per dipendente)	79	79	82	4,6%

Carta e toner, acquisti consapevoli

Il Gruppo dedica grande attenzione all'approvvigionamento di carta e toner cercando di realizzare un giusto equilibrio fra le esigenze aziendali e la tutela delle risorse naturali.

Nel 2014 i consumi di carta complessivi risultano sensibilmente ridotti (-9,4%)

- grazie anche alle scelte adottate in favore di prodotti a minor impatto ambientale, fra cui rileva la decisione di impiegare fogli con una grammatura inferiore rispetto a quella precedentemente in uso. L'introduzione del nuovo servizio di firma grafometrica⁷⁶ - nel corso del 2014 - già

* Dati riclassificati nelle serie relative a 2012 e 2013.

⁷⁶ Vd. pg 27.

contribuisce inoltre a ridurre ulteriormente lo spreco di risorse elevando le prestazioni di efficienza del Gruppo. Il consumo di toner mostra - in controtendenza - un incremento rispetto allo scorso anno a causa della sostituzione delle stampanti con apparecchiature multifunzione per rispondere alle nuove esigenze delle filiali. Si stima tuttavia che tale dato verrà stabilizzato nei prossimi anni con la completa operatività delle nuove procedure di sportello. L'emergenza climatica, la scarsità delle risorse naturali e il rapido sviluppo del-

le economie emergenti hanno contribuito a determinare il diffondersi di un sentimento nuovo che si riflette anche in una cultura di fare impresa inedita, che si fonda su una nuova concezione delle organizzazioni come sistemi aperti in una relazione proficua di mutuo vantaggio con il contesto. Tale orientamento è supportato dalla normativa, dalle direttive - emanate sia a livello globale che europeo - e dal contestuale diffondersi di certificazioni di qualità che garantiscono il rispetto di misure rigorose a tutela dell'ambiente.

Carta e toner	2012	2013	2014	Var. '13/'14
Consumo totale di carta (kg)	500.736	436.524	395.610	-9,4%
Consumo totale di carta pro capite (kg/dp)	114,8	101,2	92,5	-8,6%
Numero totale di cartucce (n)	9.628	12.268	12.293	0,2%
Numero di cartucce pro capite (n/dp)	2,21	2,85	2,88	1,1%
Quantità totale di toner (kg)	3.975	5.327	6.027	13,1%

Trasporti e mobilità sostenibile

L'impegno del Gruppo nella promozione di una mobilità "verde" - che rispetti l'ambiente e minimizzi le emissioni nocive - è testimoniato dall'andamento dei dati relativi al settore dei trasporti di Gruppo che segna nel corso dell'anno una riduzione di 4,5 punti percentuali dei km - per un totale di circa 7,7 milioni di unità. Il dato positivo è confermato dal sensibile ribasso delle percorrenze con auto aziendali di proprietà e a noleggio (-8,3% rispetto al 2013).

Il parco-auto di Gruppo consta a fine 2014 di 49 veicoli di proprietà e 149 a

noleggio con una vita media di 4 anni, più del 90% dei quali è conforme alle normative europee Euro 4 e superiori. Questo dato, unitamente agli standard di efficienza energetica dei veicoli, offre la garanzia di consumi contenuti e di emissioni relativamente poco inquinanti.

Per quanto riguarda i dipendenti si registra un trend di evoluzione dei comportamenti individuali nell'ottica di una maggiore sostenibilità, che si manifesta nell'impiego di mezzi pubblici (meno inquinanti), nella raziona-

lizzazione delle risorse grazie al car pooling⁷⁷ e nella riduzione di trasferte, cui vengono preferite forme di comunicazione telematica (in particolare videoconferenze). Il propagarsi di tali prati-

che virtuose genera effetti positivi di varia natura contribuendo nel contempo all'abbattimento della cosiddetta *carbon footprint*⁷⁸ e alla contrazione dei costi di gestione.

Trasporti stradali (km)	2012	2013	2014	Var. '13/'14
Km percorsi con auto dei dipendenti	2.825.563	3.134.748	3.180.657	1,5%
Km percorsi con auto aziendali (proprietà e noleggio)	4.956.465	4.932.696	4.522.413	-8,3%
Trasporti totali (km)	7.782.028	8.067.444	7.703.070	-4,5%
Percorrenze auto per dipendente (km/dp)	1.784	1.871	1.802	-3,7%

Rifiuti... una gestione attenta

La gestione dei rifiuti prodotti è affidata alla società Stelline, incaricata di effettuare un'accurata selezione delle imprese di raccolta e smaltimento attraverso l'analisi della documentazione prescritta dalla normativa in vigore e l'applicazione dei dettami contenuti nell'apposito "Manuale della Qualità Integrata di Stelline S.I."


Nel 2014 i rifiuti di carta e contenitori toner hanno registrato importanti riduzioni - rispettivamente del 12,7% e del 23,2% - mostrando gli effetti della progressiva diffusione dei programmi di contenimento dell'impiego di carta e toner già indicati.

Rifiuti speciali	2012	2013	2014	Var. '13/'14
Rifiuti di carta e cartone(kg)	369.648	349.835	305.310	-12,7%
Rifiuti di contenitori toner (kg)	17.626	18.670	14.333	-23,2%
Rifiuti di carta e cartone per dipendente (kg/dp)	84,7	81	71,4	-12,0%
Rifiuti di contenitori toner per dipendente (kg/dp)	4,04	4,33	3,35	-22,6%



⁷⁷ 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.

⁷⁸ Quantità di carbonio (normalmente espressa in tonnellate) emessa da una particolare attività o organizzazione (www.footprintnetwork.org).



Avere **un'idea**
è un'ottima cosa.
Ma è ancora meglio
sapere come
portarla avanti.

H. Ford

5. Linee programmatiche e obiettivi di miglioramento

Obiettivi e traguardi:	122
» economici	122
» sociali	123
» ambientali	124

Obiettivi e traguardi

Economici

OBIETTIVI DICHIARATI NEL RAPPORTO SOCIALE 2013

1. AUMENTO DI CAPITALE
2. RAFFORZAMENTO DELLA STRUTTURA PATRIMONIALE DEL GRUPPO
3. AGGIORNAMENTO DEL PIANO INDUSTRIALE 2014-2016

RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

1. L'offerta si è conclusa con l'integrale sottoscrizione di 624.963.248 nuove azioni per un controvalore totale di € 399.976.478,72⁷⁹.
2. Al 31 dicembre 2014 Il patrimonio netto di pertinenza del Gruppo è cresciuto e registra una consistenza superiore a 2 miliardi €. Il common equity TIER1 è pari a 1,8 miliardi € a fronte di attività di rischio ponderate (RWA) per 16,6 miliardi €. I coefficienti patrimoniali si attestano rispettivamente a:
 - » 11% per il Common Equity Tier1 ratio in regime di applicazione transitorio (cosiddetto "phased in");
 - » 14% per il Total Capital ratio "phased in"⁸⁰.
3. Relazione e bilancio Credito Valtellinese 2014⁸¹, pg 33 e seguenti.

TRAGUARDI FUTURI⁸²

AGGIORNAMENTO DEL PIANO INDUSTRIALE

- Incorpora le seguenti proiezioni economico-finanziarie al 2016:
- » raccolta diretta (escluse esposizioni su Cassa Compensazione e Garanzia): 22,1 miliardi €;
 - » raccolta indiretta: 12,7 miliardi €;
 - » crediti verso clientela (escluse esposizioni su Cassa Compensazione e Garanzia): 21 miliardi €;
 - » utile netto di Gruppo 104 milioni €;
 - » cost/income ratio 56,3%;
 - » cost of credit risk a 96 bps;
 - » Risk Weighted Assets: 13,2 miliardi €.

Sociali

OBIETTIVI DICHIARATI NEL RAPPORTO SOCIALE 2013

1. **ASSUNZIONE PERSONALE FEMMINILE**
Conferma del trend, già verificatosi l'anno scorso, relativo ad una percentuale di assunzioni femminili pari al 40%.
2. **GIORNATE FORMATIVE PRO CAPITE**
Conferma del dato di 4 giornate medie di formazione per singolo dipendente.
3. **CONTRATTI PART-TIME**
La percentuale del 2012 (7,6%) è stata ampliata nel 2013 (8,1%). L'obiettivo è di incrementare ulteriormente il numero dei part-time di almeno il 5%.
4. **FORMAZIONE IN AREA COMMERCIALE**
Migliorare ulteriormente la percentuale del 2013 riferita alla formazione nell'area tematica commerciale (25% del dato complessivo); in questo ambito rientrano anche gli interventi destinati alla cura della relazione con la clientela, oltre ai tradizionali interventi sulla vendita.

RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

1. 2013 = 40%
2014 = 49%
2. 2013 = 4 gg.
2014 = 4 gg.
3. 2013 = 8,1%
2014 = 8,7%
4. 2013 = 25%
2014 = 25%
Confermato il dato dello scorso anno. Tale esito si spiega con la concentrazione, a decorrere dal 2015, di tutta la formazione commerciale dedicata al Progetto CuRVa; si prevede che tale dato verrà sensibilmente migliorato nel corso di quest'anno.

TRAGUARDI FUTURI

FORMAZIONE IN AREA COMMERCIALE

Incrementare di almeno un ulteriore 10% l'offerta formativa in ambito commerciale.

FORMAZIONE IN AREA NORMATIVA

Incrementare la percentuale di colleghi destinatari della formazione in Area Normativa (Antiriciclaggio, Mifid, D.Lgs. 231/2001, ecc.); nel 2014 il dato è stato pari al 34%.

SELEZIONE

Aumentare il numero dei colloqui rispetto agli assunti (diminuzione del tasso di selezione: % delle assunzioni rispetto al numero dei colloqui di selezione effettuati); nel 2014 tale rapporto si è attestato al 19%.



⁷⁹ www.creval.it/comunicatistampa/pdf/20140627.pdf

⁸⁰ www.creval.it/comunicatistampa/pdf/11022015.pdf

⁸¹ www.creval.it/investorRelations/pdf/190315Bilancio.pdf

⁸² www.creval.it/comunicatistampa/pdf/20140304_agg.pdf

Ambientali

OBIETTIVI DICHIARATI NEL RAPPORTO SOCIALE 2013

1. AUDIT ENERGETICI

Esecuzione audit energetici ed interventi di riqualificazione sugli headquarters di Sondrio, Milano ed Acireale.

2. SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

Verifica e presidio del Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2004 della società del Gruppo Stelline per il patrimonio immobiliare Creval.

3. CERTIFICAZIONE LEED ITALIA

Completamento della certificazione di sostenibilità LEED Italia Nuove Costruzioni per l'ampliamento del Centro Servizi di Milano.

4. EDUCAZIONE GREEN

Definizione di un programma di educazione "Green" per le risorse del Gruppo.

5. RIDUZIONE IMPIANTI A GASOLIO

Riduzione ulteriore del numero di impianti alimentati a gasolio.

6. RIQUALIFICAZIONE DEGLI IMPIANTI CON GAS R22

Prosecuzione delle attività di adeguamento e conversione degli impianti di raffrescamento contenenti gas R22.

7. VISITE GUIDATE AL CENTRO SERVIZI DI MILANO

Definizione di un programma di visite guidate all'interno del nuovo Centro Servizi di Milano come esperienza formativa sulle tematiche energetiche ed ambientali sia per le risorse del Gruppo che per alcuni stakeholder.

RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

1. Esecuzione degli audit energetici programmati sugli headquarters di Sondrio, Milano ed Acireale in collaborazione con la società internazionale E.On. ●

2. Prosecuzione delle attività di presidio del Sistema di Gestione Ambientale per il patrimonio immobiliare di Gruppo. ●

3. Ottenimento della certificazione LEED Italia Nuove Costruzioni 2009 con il livello Gold per il Centro Servizi di Milano. Ottenimento del premio "2014 Best of Building Award Recipient by USGBC member". ●

4. In corso di definizione formazione a distanza sulle tematiche ambientali ed energetiche in ufficio. ●

5. Pianificazione e avvio di un progetto di energy saving su un headquarter di Gruppo sito a Sondrio. Definizione di un nuovo progetto di energy saving sul patrimonio immobiliare di Gruppo con l'obiettivo di aggiornare il database dei consumi e individuare e riqualificare quegli edifici caratterizzati da bassa efficienza energetica. ●

6. Prosecuzione delle attività in essere. ●

7. Effettuate prime visite guidate con alcune risorse del Gruppo. ●

TRAGUARDI FUTURI

Pianificazione delle attività e degli interventi di **diagnosi energetica** sugli immobili del Gruppo.

Programmazione e avvio dei primi interventi necessari per l'**ampliamento della rete di data logger** con il fine di monitorare i consumi energetici del real estate di Gruppo.

Definizione di un programma di **visite guidate** all'interno del nuovo Centro Servizi di Milano come esperienza formativa sulle tematiche energetiche ed ambientale sia per le risorse del Gruppo che per alcuni stakeholder.

Conclusione dell'intervento di **energy saving** su un headquarter del Gruppo sito a Sondrio.

Verifica e presidio del **Sistema di Gestione Ambientale** UNI EN ISO 14001:2004 della società del Gruppo Stelline per il patrimonio immobiliare Creval.

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**.





E, ancora più importante,
abbiate il **coraggio** di
seguire il **vostro cuore e**
la vostra intuizione:
loro vi guideranno in qualche modo
nel conoscere cosa veramente
vorrete diventare.
Tutto il resto è secondario.

S. Jobs, Discorso all'università di Stanford,
12 giugno 2005

6. Sistema di rilevazione. Indicatori GRI

Relazione della società di revisione	128
Nota metodologica e prospetto degli indicatori	131
Questionario 2014	135

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-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sul rapporto sociale

Al Consiglio di Amministrazione del
Credito Valtellinese S.C.

Abbiamo svolto un esame limitato (*"limited assurance engagement"*) del rapporto sociale del Gruppo Credito Valtellinese (di seguito "il Gruppo") per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2014.

Responsabilità degli Amministratori per il rapporto sociale

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del rapporto sociale in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative, indicate nel paragrafo "Nota metodologica" del rapporto sociale, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un rapporto sociale che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli Amministratori del Credito Valtellinese S.C. sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Responsabilità del revisore

E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri 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 per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il rapporto sociale non contenga errori significativi.

Tali procedure hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel rapporto sociale, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Le procedure svolte sul rapporto sociale hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del rapporto sociale, nei quali si articolano le "G4 Sustainability Reporting Guidelines", e sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Relazioni di scambio economico: il Valore Aggiunto" del rapporto sociale e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2014, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt.14 e 16 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 19 marzo 2015;

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.

Ancona Aosta Bari Bergamo
Bologna Bolzano Brescia
Catania Como Firenze Genova
Lecce Milano Napoli Novara
Padova Palermo Parma Perugia
Pescara Roma Torino Treviso
Trieste Varese Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 8.835.600,00 i.v.
Registro Imprese Milano e
Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512867
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
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 2014

- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività del Gruppo;
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel rapporto sociale, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 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:
 - 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. e Stelline 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, 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 e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel rapporto sociale rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il rapporto sociale" della presente relazione;
- analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante del Credito Valtellinese S.C., sulla conformità del rapporto sociale alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il rapporto sociale", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

I dati e le informazioni oggetto dell'esame limitato sono riportati, come previsto dalle "G4 Sustainability Reporting Guidelines", nella tabella del "GRI Content Index" del rapporto sociale.

Il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore rispetto a quello da svolgere per un esame completo (*"reasonable assurance engagement"*) 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 tale esame.



Gruppo Credito Valtellinese
 Relazione della società di revisione sulla
 revisione limitata del rapporto sociale
 31 dicembre 2014

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il rapporto sociale del Gruppo Credito Valtellinese non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative* come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del rapporto sociale.

Altri aspetti

Per quanto riguarda i dati e le informazioni relative al rapporto sociale dell'esercizio precedente, presentati a fini comparativi, si fa riferimento alla nostra relazione emessa in data 28 marzo 2014.

Milano, 25 marzo 2015

KPMG S.p.A.

Roberto Fabbri
 Socio

Nota metodologica

Il Rapporto Sociale è stato redatto in conformità alle linee-guida "G4-Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal GRI-Global Reporting Initiative, secondo l'opzione Core, e alle linee-guida dell'ABI sull'applicazione degli indicatori del Global Reporting Initiative (GRI) e del Bilancio Sociale per il settore del credito ("Il rendiconto agli stakeholder: una guida per le banche") pubblicate dall'Associazione Bancaria Italiana in collaborazione con EconomEtica (Centro interuniversitario per l'etica economica e la responsabilità sociale di impresa).

I dati e le informazioni pubblicati in questo Documento concernono l'anno solare 2014 e sono forniti dai responsabili di processo delle singole funzioni in forma coerente con le fonti ufficiali - in particolare la Relazione del Consiglio di Amministrazione sulla gestione della Banca e del Gruppo, con riferimento alla parte consolidata - e opportunamente integrati e analizzati a cura del Servizio Corporate Identity, Qualità e Sostenibilità del Credito Valtellinese. Il perimetro del Rapporto coincide con l'area del bilancio consolidato. Eventuali limitazioni di perimetro sono segnalate all'interno del Documento.

Il Rapporto Sociale ha cadenza annuale dal 1995 e l'ultima versione è relativa

Analisi di materialità

Nel 2014 il Gruppo Creval ha svolto, seguendo le linee-guida di rendicontazione del GRI-G4, la prima analisi di materialità con l'obiettivo di definire i contenuti del Rapporto Sociale 2014.

Per "materiali" si intendono quegli aspetti che, da un lato, sono percepiti come rilevanti dagli stakeholder in quanto potrebbero in-

al 2013. 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 www.creval.it/investorrelations/pdf/190315GovernoSocietario.pdf.

I dati quantitativi sono riportati, come suggerito dal GRI, lungo un lasso temporale di tre anni al fine di evidenziarne gli sviluppi progressivi.

Per 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.

Con riferimento ai dati 2012 e 2013 inclusi nella Relazione Ambientale, gli stessi possono aver subito variazioni rispetto alle precedenti edizioni del Rapporto Sociale a seguito di conguagli ricevuti nel 2014 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.

influenzare significativamente le loro aspettative, decisioni e azioni e, dall'altro, possono generare rilevanti impatti economici, sociali e ambientali sulle attività del Gruppo.

L'analisi è stata effettuata dal Servizio Corporate, Identity Qualità e Sostenibilità attraverso un processo che ha coinvolto diverse funzioni con responsabilità di in-

dirizzo e con ruoli operativi. Ha previsto una prima individuazione dei temi di sostenibilità da considerare ed una successiva prioritizzazione degli aspetti individuati per livello di rilevanza per il Gruppo Creval e per gli stakeholder, al fine di arrivare ad una validazione degli aspetti prioritizzati e all'individuazione delle modalità di rendicontazione dei risultati raggiunti. In tal senso, si evidenzia che la valutazione della materialità delle tematiche in riferimento al Gruppo Creval e ai propri stakeholder, per il 2014, è stata effettuata solo sulla base della percezione dei referenti interni. Tale analisi, svolta nel corso dell'anno di riferimento di questo Documento, ha tenuto conto dell'orientamento strategico, della mission e dei valori del Gruppo definiti nella Carta dei Valori, oltre che delle risul-

tanze di un'analisi documentale focalizzata principalmente su:

- » documenti aziendali quali ad esempio il Codice Comportamentale e il Bilancio di Sostenibilità;
- » standard/iniziativa "multi-stakeholder" internazionali, fra cui il Global Compact delle Nazioni Unite, le linee-guida per la rendicontazione di sostenibilità GRI-G4, le linee-guida UNI ISO 26000 per la Responsabilità Sociale delle organizzazioni e le linee-guida ABI;
- » benchmark di settore.

Di seguito sono presentati gli esiti dell'analisi di materialità, con particolare evidenza dei temi valutati come "maggiormente rilevanti" e collegati agli aspetti materiali del GRI-G4 (si rimanda al sito Internet per la versione completa del prospetto degli indicatori - GRI Content Index):

ASPETTO MATERIALE	IMPORTANZA DELLA TEMATICA PER CREVAL	IMPATTI INTERNI A CREVAL	IMPATTI ESTERNI A CREVAL	RIFERIMENTO AGLI ASPETTI DELLE LINEE-GUIDA GRI-G4
Supporto alla Comunità	Elargizione di donazioni economiche per beneficenza.	Gruppo Creval	Comunità	Economic - Economic Performance
Supporto al sistema imprenditoriale e alle famiglie	Definizione di linee di finanziamento rivolte alla clientela small business, per il sostegno alla nuova imprenditorialità e per il supporto alle famiglie.	Gruppo Creval	Clienti	(*)
Privacy, sicurezza e protezione dei dati	Modalità di gestione della raccolta e trattamento dei dati personali degli utenti e della privacy nel rispetto delle disposizioni di legge. Attività di sensibilizzazione dei dipendenti ad una maggiore attenzione e consapevolezza, nella consueta attività bancaria, della protezione del dato personale e delle minacce informatiche.	Gruppo Creval	Clienti	Product responsibility - Customer privacy
Trasparenza nelle informazioni sui prodotti	Gestione dei requisiti (semplicità del linguaggio, trasparenza delle informazioni e allineamento delle condizioni all'interno dei diversi documenti di trasparenza riferiti ai prodotti e servizi) per rendere più chiara e comprensibile l'esposizione delle informazioni destinate al cliente in tutte le fasi della relazione con la banca, nel rispetto della normativa di trasparenza.	Gruppo Creval	Clienti	Product responsibility - Product & Service Labeling
Customer service e qualità del servizio	Indagini sugli stili di consumo volte a monitorare il livello di soddisfazione dei clienti e la capacità del Gruppo Creval di creare un clima positivo e di fiducia con la clientela e di intercettare le esigenze dei clienti.	Gruppo Creval	Clienti	Product responsibility - Product & Service Labeling
Prodotti e servizi sostenibili	Gestione del portafoglio di prodotti e servizi sostenibili affiancando all'analisi finanziaria classica l'applicazione di criteri ambientali, sociali e di governance e ottenendo così un'ottica di lungo periodo.	Gruppo Creval	Clienti Comunità Comunità finanziaria Associazione dei consumatori	Product responsibility - Product Portfolio

(*) Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata ad un Aspect previsto dalle linee-guida GRI-G4), Gruppo Creval riporta nel Documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori.

ASPETTO MATERIALE	IMPORTANZA DELLA TEMATICA PER CREVAL	IMPATTI INTERNI A CREVAL	IMPATTI ESTERNI A CREVAL	RIFERIMENTO AGLI ASPETTI DELLE LINEE-GUIDA GRI-G4
Valorizzazione dei rapporti con i fornitori locali	Impegno di Creval nella definizione di un rapporto con i propri fornitori basato sui principi, espressi nella Carta dei Valori, di lealtà e correttezza negoziale, integrità morale, equità e trasparenza contrattuale. Condivisione dei valori aziendali con i fornitori e creazione di un rapporto duraturo in linea con la missione di operatore bancario a natura locale, prediligendo partner commerciali delle proprie zone di insediamento.	Gruppo Creval	Fornitori	Economic - Procurement practices
Formazione e valorizzazione del personale e occupabilità	Attività di formazione con lo scopo di garantire la continua crescita professionale dei dipendenti grazie al costante miglioramento dell'efficacia formativa dei corsi proposti e della fruibilità degli strumenti.	Gruppo Creval Dipendenti		Social - Labor Practices and Decent Work - Training and Education
Sicurezza dei dipendenti	Gestione, in compliance con la normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro, degli aspetti legati alla salute e sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro: formazione, attività di sensibilizzazione, prevenzione, monitoraggio, obiettivi di miglioramento.	Gruppo Creval Dipendenti		Social - Labor Practices and Decent Work - Occupational Health and Safety
Attrazione dei talenti e recruitment secondo il principio di "territorialità"	Politica di assunzione del personale volta a garantire uguali opportunità per tutti i candidati evitando qualsiasi tipo di discriminazione, nel rispetto del "principio di territorialità". Valutazione dei candidati basata sulle competenze personali, motivazionali e tecnico-specialistiche possedute, sulla formazione e sul potenziale, al fine di definire una scelta che risulti nell'interesse del Gruppo e del candidato.	Gruppo Creval Dipendenti		(*)
Politiche di riduzione del personale e tutela dell'occupazione	Gestione della riduzione degli organici a fronte della garanzia di nuova occupazione.	Gruppo Creval Dipendenti	Sindacati	(*)
Efficienza energetica come presupposto di produzione di energia da fonti rinnovabili e riduzione delle emissioni di CO ₂	Definizione delle attività di gestione, monitoraggio e riduzione di consumi, emissioni di sostanze inquinanti in atmosfera e rifiuti prodotti nelle sedi del Gruppo Creval.	Gruppo Creval	Ambiente Comunità	Environmental - Energy Environmental - Emissions Environmental - Effluents and waste

Si rileva che nella definizione dei temi materiali i seguenti aspetti sono considerati precondizioni per operare e sono pertanto valutati come molto rilevanti sia per il Gruppo Creval che per gli stakeholder:

- creazione e distribuzione di valore sostenibile nel tempo;
- sistema di governance trasparente ed efficace a supporto del business;
- attenzione costante al rispetto della legge nello svolgimento delle proprie attività.

L'ascolto degli stakeholder e l'evoluzione del contesto è un momento importante nell'analisi di materialità al fine di rivedere i temi rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder esterni. Il prospetto degli indicatori del GRI - GRI Content Index - è presente in rete all'interno della sezione "Sostenibilità" del Gruppo (www.creval.it/responsabilitaSociale/responsabilitaSociale.html) nella parte relativa al Rapporto Sociale.

(*) Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata ad un Aspect previsto dalle linee-guida GRI-G4), Gruppo Creval riporta nel Documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori.

Il **Rapporto Sociale 2014** 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

Direzione
Enzo Rocca
Vice Direttore Generale - Credito Valtellinese

Redazione
Paolo Baroli, Eleonora Sposato
Servizio Corporate Identity, Qualità e Sostenibilità - Credito Valtellinese

Contributo fotografico
Simone Bracchi, Davide Ferrari, Andrea Murada, Giuseppe Sironi

Progetto grafico e impaginazione
View | www.viewy.it

Stampa
UNIGRAFICA | www.unigrafica.it

Tiratura
2.000 copie



Questionario 2014

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"/>
Comportamento del Gruppo				
Impegno del Gruppo verso i valori di cui è portatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacità di generare valore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilità a far comprendere l'impegno sociale del Gruppo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grado di coinvolgimento degli stakeholder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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?

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

Il questionario può anche essere compilato sul sito 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

