

## Bilancio Sociale 2008

## Indice

### Presentazione . . . . . pag. 5

### Premessa metodologica . . . . . pag. 7

- Modello di redazione
- Gruppo di lavoro
- Processo di redazione

### Identità aziendale . . . . . pag. 13

- Storia
- Contesto di riferimento
- Valori e codice etico
- Missione e disegno strategico
- Assetto istituzionale e organizzativo
- Assetto organizzativo

### Rendiconto . . . . . pag. 29

### I Soci . . . . . pag. 37

- Politica di sviluppo del corpo sociale
- Consistenza e composizione
- Movimentazione della compagine sociale
- Politiche di remunerazione – rendimento e andamento del titolo
- Politiche di comunicazione – informazione e partecipazione
- Politiche commerciali

### Le Risorse Umane. . . . . pag. 47

- Politiche di crescita e consistenza
- Politiche del lavoro
- Iniziative aziendali in favore delle risorse umane
- Attività sulla formazione, valutazione e valorizzazione
- Attività ricreative - Cral BPLazio

- Attività sulla prevenzione, salute e sicurezza

### I Clienti . . . . . pag. 59

- La Politica della raccolta e degli impieghi
- Patti Chiari
- La gestione dei reclami
- Il conciliatore bancario e finanziario
- Privacy e sicurezza
- Canali distributivi

### Lo Stato e le Istituzioni . . . . . pag. 73

- Imposte e tasse
- Servizi di tesoreria e di cassa
- Servizio riscossione tributi
- Rapporti con Autorità di Vigilanza Magistratura e altri
- Organismo di Vigilanza ex D.Lgs 231/01

### I Fornitori. . . . . pag. 79

- Politica di acquisto
- Condizioni negoziali
- Outsourcing e consulenze

### La Collettività . . . . . pag. 83

- Attività di intervento nel sociale
- Eventi religiosi
- Cultura
- Sport
- Sala convegni

### Il Sistema di Rilevazione . . . . . pag. 89

- Obiettivo “Ascolto”
- Questionario



# Global Awards 2009 Milano Finanza “Creatori di Valore”.

## La BPLazio premiata per le migliori performance realizzate nel 2008 nella regione Lazio.



L'Amministratore Delegato Prof. Renato Mastrostefano, ha espresso "una grande soddisfazione nell'analizzare la classifica, in quanto, la Banca Popolare del Lazio ha superato istituti di ben più grandi dimensioni; questo, ha precisato, è la conferma che, il lavoro sviluppato negli anni, impostato su principi di competenza, legittimità, prudenza e trasparenza, ha creato i giusti ritorni.

Il Presidente Giulio Pizzuti ha dichiarato con orgoglio "Il lusinghiero riconoscimento è un vanto per tutti i dipendenti dell'istituto che con il loro apporto hanno consentito alla BPLazio di raggiungere questo importante risultato. Condivido idealmente il premio con i Soci ed i clienti e tutti gli altri stakeholders, che con la loro relazione con la banca, danno vita ad una realtà che rimane un punto di riferimento per tutto il territorio".

### Presentazione

Obiettivo di una attività imprenditoriale è creare Valore. Questo è un concetto che generalmente viene inteso in senso economico, come massimizzazione dei profitti per il proprietario o gli azionisti.

La creazione di Valore per gli azionisti certamente si coniuga con le logiche commerciali, ma è altra cosa rispetto al vantaggio per gli operatori del territorio, per i clienti, e per tutti coloro che hanno relazioni di scambio con l'azienda.

Il Valore non è una semplice questione di crescita degli utili e di ritorno del capitale.

In primo luogo infatti il Valore, anche quello economico, deve essere sostenibile nel tempo.

E dunque anche il profitto deve essere frutto di scelte condivise e ben ponderate che mirano al mantenimento del capitale e garantiscono la capacità di continuare a produrre reddito nel tempo.

Accanto al Valore economico c'è poi un Valore sociale. Un'azienda è certamente inserita in una comunità ed oltre ad avere come obiettivo la propria crescita deve nel contempo favorire la crescita del contesto in cui opera, secondo una logica di sviluppo sostenibile che si basa sul rispetto dei diritti umani e civili delle persone.

Molte imprese hanno preso coscienza che non può esserci Valore economico che prescindano dal Valore sociale e che le proprie scelte hanno sempre e comunque un impatto sociale.

La Banca Popolare del Lazio ha da sempre operato in questo modo, perché questo è il suo modo di essere, insito nella sua missione aziendale, di impresa cooperativa, mutualistica e radicata nei territori di riferimento.

La Banca Popolare del Lazio si sente parte di un tessuto sociale fatto di relazioni e di fiducia e il Bilancio Sociale vuole offrire una testimonianza di tutto ciò.

Con il Bilancio Sociale 2008, la nostra Banca si presenta per il quarto anno consecutivo all'appuntamento con i propri stakeholders – i soci, i dipendenti, i clienti, la collettività e le varie istituzioni e comunità locali – per dare conto della propria attività e per comunicare il valore generato nel territorio di riferimento.

Le precedenti edizioni del Bilancio Sociale hanno esplicitato ed accreditato il ruolo che questa Banca svolge sul territorio ed hanno consentito ai suoi lettori di capire come la Banca sia fortemente radicata nella realtà in cui è insediata, attraverso molteplici relazioni di scambio con una serie di attori e protagonisti che interagiscono fortemente con essa.

Contemporaneamente, con il Bilancio Sociale, la Banca realizza una forma di comunicazione diretta e distinta verso ciascuna categoria di stakeholders, che le consente di parlare in modo specifico degli aspetti inerenti il rapporto con ciascuno di loro.

2008atlante BANCHE

ITALIA PER REGIONE

RANK REGIONE 2007	RANK REGIONAL BANK	INDICI	MEZZI AMMIN. 2007	CASH FLOW 2007	NETTO PATRIM. MEDIO	GESSIONE TOTALE ATTIVO	RIS. DI STRUT. / MARG. INTERM.	COSTI DI STRUT. / MARG. INTERM.	MARG. INTERM. / MARG. RACCOLTA	IMPUGH. CLIENTI RACCOLTA	SOFFER. NETTE IMPEGGI CLIENTI	INDICI DI REDDITO VELA	COSTO DEL LAVORO / DIPEND.	RACCOLTA DIRETTA / DIPEND.	ESIGIZIO GESSIONE / DIPEND.
<b>LAZIO</b>															
1	B. Pop. Lazio	7,78	156	127	6,9	2,3	58,4	72,5	80,6	1,6	4,3	49,0	2.836,8	85,3	
2	B. Pop. Aorlia	245	175	117	2,9	47,8	72,8	80,3	0,4	6,2	55,7	3.110,3	120,3		
3	B. Cred. Roma	79	63	9,0	1,0	76,1	69,1								
4	C. Resp. Civilevec.	207	159	14,6	2,2	59,9	72,6								
5	C. Resp. Kiehl	101	11,5	2,3	50,0	70,1									
6	C. Resp. Viterbo	176	24	14,0	2,5	50,4	70,5								
7	Banca di Roma	7,08	35	-1,4	1,2	69,7	64,0								
8	Cassa Dep. e Prestiti	6,70	4	3	10,2	1,2	3,1	153,2							
9	B. Banca	6,62	120	31	15,7	0,9	47,7	82,6							
10	B. Pop. Cassinate	6,42	295	247	8,8	2,1	54,3	78,4							
11	Mcc - Med. Centrale	6,38	66	97	0,9	1,1	46,9	41,8							
12	Davia Credito	6,24	15	44	8,2	0,2	27,6	90,0							
13	B. Pop. Frosinate	6,22	364	283	12,4	2,4	42,5	89,9							
14	Banca Ofi	6,18	34	42	11,3	0,4	25,0	88,2							
15	Coop. Banca	6,16	73	83	7,6	0,4	78,7	24,3							
16	Banca Agricoltura	6,14	77	78	8,8	0,9	43,5	104,1							
17	B. Naz. Lavoro	6,10	7	82	-0,8	0,1	78,0	75,0							
18	B. Cred. Frosinina	6,08	315	271	9,7	2,1	56,9	78,3							

ME MILANO Finanza Italia Oggi

L'ATLANTE BANCHE LEADER '08

LA SPICCA LISTINA DEI PREMI I PRODOTTI E I SERVIZI PIU' INNOVATIVI DELL'ANNO



**Premessa metodologica** *Descrive le regole seguite dalla Banca Popolare del Lazio per redigere il proprio bilancio sociale.*

*Fornisce indicazioni sul modello prescelto (struttura del bilancio) e sulla metodologia di lavoro (gruppo di lavoro e processo di redazione).*

## Modello di redazione

La Banca Popolare del Lazio, nel redigere il proprio Bilancio Sociale 2008, rispetta il modello predisposto dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) congiuntamente all'Istituto Europeo per il Bilancio Sociale (IBS). I principi generali, la struttura ed il contenuto del documento rispondono pertanto a tale modello che rappresenta una guida specifica per il Bilancio Sociale del settore creditizio.

In particolare, i PRINCIPI adottati dalla Banca per la redazione del Bilancio Sociale sin dalla prima edizione sono;

- chiarezza e completezza delle informazioni;
- competenza e periodicità dei dati e delle informazioni;
- comparabilità delle informazioni;
- verificabilità, poiché tutti i dati e le informazioni possono essere riscontrati con la documentazione aziendale (contabile e/o extracontabile).

Il documento è articolato nelle seguenti sezioni:

**Identità Aziendale:** in cui si parte dalla storia per rendere espliciti i valori, la missione, il piano strategico ed i programmi, nonché l'assetto istituzionale ed organizzativo;

**Rendiconto:** illustra come la ricchezza creata nel corso dell'anno, in termini di valore aggiun-

to, è stata ripartita tra le diverse categorie di stakeholders;

**Relazione di Scambio Sociale:** analizza i diversi aspetti dello scambio sociale tra la Banca e il contesto in cui opera per evidenziare qualitativamente e quantitativamente le attività realizzate i risultati ottenuti e gli effetti prodotti sugli stakeholders, anche con riferimento agli impegni assunti e/o programmati;

**Sistema di Rilevazione:** ha l'obiettivo di raccogliere le valutazioni e le aspettative degli stakeholders sul documento e sul comportamento socialmente responsabile della Banca al fine di orientare le scelte future.

## Gruppo di lavoro

La realizzazione del Bilancio Sociale ha richiesto la costituzione di un apposito Gruppo di Lavoro con lo scopo di raccogliere le riflessioni e coordinare i contributi di alcune funzioni aziendali; ciò in quanto la dimensione multistakeholders del progetto richiede necessariamente la partecipazione di più funzioni aziendali, opportunamente individuate in base alle competenze richieste.

L'obiettivo è quello di realizzare un coinvolgimento progressivo della struttura aziendale proprio in relazione alla necessità di catalizzare contributi ed iniziative sul tema, dare vita ad un

vero sistema di gestione della Responsabilità Sociale, integrato ed efficace.

Il gruppo di lavoro interfunzionale costituito nel corso del 2005, è stato riconfermato anche per la redazione del Bilancio Sociale 2008.

Il gruppo opera sotto la funzione di indirizzo dell'Amministratore Delegato e del Direttore Generale, è coordinato dalla Segreteria Generale ed è formato dalle seguenti funzioni:

- Mercato
- Affari Legali e Societari
- Pianificazione e Controllo di Gestione
- Risorse Umane
- Amministrazione e Bilancio
- Crediti
- Finanza
- Organizzazione

## Processo di redazione

Il processo di redazione del bilancio sociale da parte del gruppo di lavoro può essere così rappresentato e sintetizzato:





**Identità aziendale** *L'identità della Banca, ovvero quel suo modo unico di essere, deriva innanzitutto dalle sue origini, quindi dalla sua storia ed è costituita dall'insieme della sua struttura organizzativa, delle persone che vi lavorano, dei valori fondamentali che orientano la gestione e ne definiscono il modello culturale, della sua missione e disegno strategico.*

*In questo capitolo viene quindi tracciato un profilo della Banca, partendo dalla storia e dai valori da essa riconosciuti e protetti; viene resa esplicita la missione, descritti per linee guida il disegno strategico ed i programmi, nonché l'assetto istituzionale e di governance.*

## Storia: dalle origini alla Banca Popolare del Lazio

- 1904 L'iniziativa ebbe origine nell'ambito del Ricreatorio cattolico "Silvio Pellico" di Velletri. In quell'epoca, tale Ricreatorio era un luogo d'incontro tra illuminati personaggi dell'ambiente cattolico veltino i quali, dibattendo i temi sociali del momento, sentirono l'esigenza di dare vita ad una struttura finanziaria che provvedesse a dare specifica protezione alle classi meno abbienti. Si denominò "Cassa Agricola Operaia". La neocostituita ebbe un rapido sviluppo e beneficiò anche del sostegno di lire 1.000 da parte del Santo Padre. Il gesto munifico del Papa indusse gli Amministratori della Cassa a denominarla "Pio X" in segno di riconoscenza.
- 1937 Venne cambiata la denominazione in "Banca Cooperativa Pio X" poiché l'Istituzione non rientrò deliberatamente nella veste giuridica di Cassa Rurale e Artigiana come previsto dall'art.1 della nuova Legge. L'evento fu significativo poiché la Banca divenne partecipante della categoria delle "Popolari".
- 1943 Il 22 gennaio la sede della Banca venne distrutta nel bombardamento di Velletri. Le sostanze finanziarie furono trasferite a Roma ove alcuni meritevoli amministratori continuarono l'attività.
- 1950 Passato il periodo bellico la Banca tornò a Velletri e, sotto la guida di capaci amministratori realizzò un efficace sostegno alla ripresa delle attività cittadine, assorbendo altresì alcune Casse Rurali dei paesi vicini. Fu avviato un processo di crescita territoriale sfruttando il fervore teso alla ricostruzione delle attività nei luoghi distrutti dalla guerra. La Dirigenza dell'epoca assicurò la crescita e lo sviluppo della Banca per circa un ventennio.
- 1977 Lo sviluppo che la Banca andava assumendo impose una rivisitazione efficace del modello organizzativo e gestionale ancora improntato a schemi primordiali. Nel mese di dicembre del 1977 cambiarono i vertici della Banca e, sopperendo alle esigenze indicate in precedenza, si diede luogo ad un potenziamento dei presidi operativi aprendo filiali in ambienti con caratterizzazione economica di maggiore valenza produttiva.
- 1984 L'anno segna soprattutto il completamento della nuova Sede legale e Direzione Generale che venne perciò trasferita dalla storica ubicazione di Via del Comune a Velletri, nella moderna ed ampia struttura di Via Martiri delle Fosse Ardeatine, attuale Sede della Banca.
- 1987 Fu inaugurata la filiale di Pavona. La scelta avvenne nella consapevolezza di procurarsi l'inserimento in un contesto economico diverso da quelli nei quali si era operato in precedenza.
- 1989 In un'ottica di razionalizzazione venne trasferita la filiale di Cori, che mostrava segni di ristagno, nel comune di Ciampino che denotava una elevata vitalità economica.
- 1990 Si aprì l'agenzia 1 di Roma in Località Borghesiana; l'insediamento risultò inizialmente faticoso ma nel tempo si rivelò importante anche per l'operosità della zona servita.
- 1991 Fu aperta una nuova ed accogliente filiale nella piazza di Latina che evidenziò l'esigenza di penetrare nuovi mercati.
- 1992 Nel corso di questo anno furono aperte altre due filiali, Santa Maria delle Mole e Santa Palomba di Pomezia, che rappresentarono un completamento efficace in un contesto economico evoluto e di supporto all'area di Roma.
- 1993 Si aprì la filiale di San Cesareo, ubicata lungo la Via Casilina e con interessanti contesti economici di tipo agricolo e residenziale. Sempre nel 1993 La Banca avvertì l'esigenza di sostituire nella sua denominazione la parola "Cooperativa" con "Popolare" per una più evidente riconoscibilità nei luoghi d'insediamento operativo. Ebbe vita la Banca Popolare Pio X.
- 1994 Rappresenta l'anno conclusivo per un accordo di fusione tra la Banca Popolare "Pio X" e la Banca Popolare di Terracina. Nacque la Banca Popolare del Lazio. In questa circostanza ci si pose l'obiettivo di implementare la rete operativa nell'intera regione, così come venne anche evidenziato dalla denominazione assunta.
- 1995 La neonata Banca Popolare del Lazio si pose subito l'obiettivo di potenziare ulteriormente la rete operativa ed iniziò con due città dei Castelli Romani che per tradizione storica ed importanza economica si collocavano ai primi posti della regione: Albano Laziale e Frascati.
- 1996 L'anno segna l'apertura di tre filiali: l'agenzia 3 di Roma nel mese di giugno, Tivoli nel successivo mese di luglio ed infine Cecchina a dicembre.
- 1997 Apertura dello sportello di Colonna, frazione del comune di San Cesareo, successivamente chiuso a dicembre del 2001. Ad aprile si rafforza il presidio nella piazza di Terracina, storica sede della ex Banca Popolare di Terracina, inaugurando la seconda agenzia ed infine, a giugno apre lo sportello di Carchitti, frazione della vicina Palestrina.
- 1998 Trasferimento della filiale di Priverno in nuovi e più confacenti locali.
- 2000 Apertura della quarta agenzia in Roma.
- 2001 Prosegue l'espansione sulla piazza di Roma con l'apertura di altre due agenzie,

- la cinque e la sei.
- 2002 Nel mese di giugno si inaugura la filiale di Aprilia e nel mese di settembre apre la settima agenzia a Roma.
- 2003 L'anno 2003 vede finalmente concretizzarsi il progetto di trasferimento di due filiali, quella nel complesso industriale di Santa Palomba e quella sita all'interno del Presidio Ospedaliero di Velletri, trasferita a fine anno nel moderno Centro Culturale Amministrativo della città.
- 2004 L'anno è importante poiché celebra il Centenario della nascita della Banca (1904 - 2004) ed anche perché segna l'approdo della Banca nel Frusinate con l'inaugurazione della prima filiale nella provincia, precisamente ad Anagni.
- 2005 Ulteriore spinta all'espansione con l'apertura a Frosinone e dell'ottava agenzia in Roma.
- 2006 Gennaio inizia bene l'anno con l'inaugurazione della bellissima agenzia 9 di Roma a Via Po, dove trova spazio e concretezza anche il nuovo Servizio di Private Banking, sito al piano superiore dei locali. La tappa successiva è Monterotondo, lungo la direttrice nord del progetto di sviluppo dimensionale. Nel mese di giugno ha vita un nuovo presidio nella provincia di Frosinone e precisamente a Sora.
- 2007 Con il 2007 inizia una ulteriore forte fase espansiva programmata lungo un arco di tre anni; l'Organo di Vigilanza autorizza infatti un Piano di Sviluppo Territoriale di durata triennale agganciato al Piano Strategico 2007 - 2009 che prevede l'apertura di ulteriori dieci sportelli nella regione. Inizia l'anno con l'apertura a Fiumicino, all'interno del noto "Parco Leonardo". Ad aprile si inaugura la filiale di Pomezia ed a novembre quella di Fiano Romano.
- 2008 a gennaio viene inaugurata la filiale di Fondi, la più lontana lungo la direttrice sud della regione e ad aprile prende via il quarto punto operativo nella provincia di Frosinone con l'apertura della filiale di Cassino.

Il fenomeno evolutivo non è solo quantitativo; è anche miglioramento qualitativo perché verifica le intenzioni di una gestione programmata; è conforme alle attese del mercato utilizzatore e capace di emarginare i rischi insiti nell'attività svolta dalla Banca.

Il contesto operativo è quello proprio del sistema popolare e offre le garanzie di gradimento che gli sono proprie, anche in virtù del continuo accrescimento del corpo sociale al quale vengono coinvolti fidelizzandoli i clienti di miglior gradimento. Evoluta è la capacità che esprime l'apparato di governo, sia all'interno con la de-

finizione in atto di processi e con il controllo attuato a verificare il loro corretto adempimento e quello delle disposizioni regolamentari emanate; sia all'esterno, con gli orientamenti indicati e vigilati dai responsabili di area sulle attività della rete loro assegnata.

### Contesto di riferimento

Viene riprodotta di seguito una sintesi dell'andamento dell'economia e del sistema del credito, già delineato nella relazione che il Consiglio di Amministrazione ha rivolto all'Assemblea dei Soci il 26 aprile 2009.

#### L'ECONOMIA INTERNAZIONALE E NAZIONALE

L'economia globale ha subito un notevole ridimensionamento nel secondo semestre dell'anno in conseguenza delle modificazioni che si sono verificate nella struttura dei mercati finanziari. Il processo che si è fortemente consolidato è recessivo rispetto alla normale crescita economica a livello mondiale.

L'origine della crisi finanziaria si è manifestata negli Stati Uniti con le vicende dei mutui subprime e si è ulteriormente incrementata per l'utilizzo diffuso dei prodotti finanziari strutturati complessi da parte del sistema delle Banche internazionali. Il rapido propagarsi della crisi anche all'Europa ha determinato l'adozione di misure di sostegno da parte dei paesi dell'Unio-

ne. Alcuni di questi Paesi europei hanno operato interventi di sostanziale nazionalizzazione delle loro grandi banche per contrastare la riduzione della capitalizzazione.

Le prospettive dell'economia reale nell'anno 2009 restano preoccupanti per la crisi congiunturale in atto che non denota miglioramenti.

In particolare il prodotto interno lordo viene visto in negativo da tutti gli analisti, con effetti asimmetrici nei diversi paesi. In Italia, per la prima volta dal 1993, si registra un calo nei consumi reali delle famiglie. La produzione industriale è in forte rallentamento per effetto della diminuzione negli investimenti e nelle esportazioni, con il connesso rischio di disincentivare fortemente la dinamica occupazionale.

Segnali di positività si hanno nel calo del tasso d'inflazione e nel contenimento del prezzo del petrolio ma soprattutto nella capacità che ha il nostro tessuto produttivo e le nostre famiglie di non indebitarsi fortemente come gli altri paesi europei e come le piccole medie imprese, hanno risposto positivamente alle sfide indotte dalla globalizzazione economica. Per quanto attiene all'attività creditizia il sistema delle banche è stato assoggettato in Europa a provvedimenti governativi di carattere contingente e temporaneo, con l'intento di garantire il risparmio dei depositanti e assicurare al mercato interbancario un grado di liquidità adeguato al funzionamento del sistema creditizio. Negli Stati Uniti ove è stato diffuso l'utilizzo della leva finanziaria, con una

sottovalutazione degli effetti sui profili di liquidità, solvibilità e sostenibilità delle imprese e, in ultima analisi sulla stabilità del sistema, si è proceduto con una regolamentazione più severa e il sistema finanziario ha fortemente riconfigurato le banche d'affari superstiti, facendole diventare banche retail.

#### IL SISTEMA CREDITIZIO IN ITALIA

In Italia, ove il modello di Banca è rimasto più tradizionale, in cui prevale la componente commerciale e la funzione di investment banking è risultata marginale, le maggiori preoccupazioni sono derivate da una economia ristagnante.

Ulteriore preoccupazione per il sistema creditizio maggiore è derivato dalle forti perdite di valore dei loro titoli nelle borse, dal blocco degli scambi monetari tra banche per diffuso sospetto di solvibilità, dal rischio di illiquidità, dalla ulteriore difficoltà che le concomitanti conquiste dimensionali hanno compromesso il consolidamento patrimoniale necessario per fronteggiare i rischi derivanti dalla crisi in atto, ricercando forme e modalità di sostegno anche da parte dello Stato.

Diversa è risultata l'adeguatezza patrimoniale per le aziende minori e particolarmente per le Banche Popolari che, godendo di un azionariato diffuso sul territorio nel quale operano radicalmente, non hanno avuto necessità di attingere all'intervento di sostegno estraneo all'apporto sociale. Per quanto attiene agli effetti della crisi è

importante notare come le banche popolari, che hanno risentito di meno delle svalutazioni degli assets e della carenza di liquidità, si sono particolarmente impegnate per sostenere le famiglie e il mondo imprenditoriale dei territori di loro competenza operativa, incrementando di conseguenza la loro quota di mercato in termini di presenza territoriale.

Nell'anno un forte incremento di aperture di nuovi sportelli è avvenuto nell'Italia centrale, dove l'incidenza della categoria approssimandosi al 20%, ha raggiunto l'insediamento delle maggiori aree del nord.

#### LA BANCA POPOLARE DEL LAZIO

La Banca Popolare del Lazio non è risultata totalmente indenne dalla crisi della congiuntura economica e dalle turbolenze legate alla crisi finanziaria manifestatesi in particolare nella seconda metà del 2008.

Tra settembre e ottobre, la globalizzazione della crisi finanziaria, sfociata in numerosi salvataggi o fallimenti di prestigiosi intermediari di rilievo nel panorama finanziario mondiale, ha imposto l'adozione di imponenti misure di emergenza, finalizzate a contrastare il crescente panico ed il blocco delle transazioni sul mercato interbancario.

La rarefazione degli scambi, conseguente alla crisi di fiducia tra gli intermediari, ha aggravato la crisi e trasmesso i suoi effetti negativi sull'economia reale, accelerando la fase di reces-

sione. In particolare, il blocco negli scambi della liquidità sul mercato interbancario ha immediatamente innescato una fase di rialzo dei tassi di riferimento, cui è seguita una repentina discesa, indotta da una politica espansiva praticata dalla BCE che ha ridotto il tasso di riferimento dal 4,25% di ottobre al 2% di inizio anno.

Più in generale, l'aggravarsi della crisi finanziaria e la sua trasmissione all'economia reale sta delineando un inasprimento degli spreads per effetto dell'aumento del rischio di credito, conseguente alla forte recessione del ciclo economico.

I processi gestionali hanno subito differenti incidenze dai fenomeni di degrado congiunturale manifestatisi e come gli apparati interni hanno provveduto allo loro opportuna gestione.

I dati patrimoniali intermediati, pur in presenza di un debole ciclo economico manifestatosi nelle aree di competenza della Banca, hanno avuto una dinamica positiva, con tassi di crescita soddisfacenti. Per quanto attiene ai dati economici conseguiti, non tutti hanno migliorato i margini dell'esercizio precedente, né quelli programmati nel budget predisposto all'inizio dell'anno. Migliora il margine d'interesse, nonostante la contrazione degli spreads di tasso praticati alla clientela, diminuisce il margine di intermediazione, per effetto della diminuzione delle commissioni da servizi e come conseguenza della vendita di alcune attività finanziarie in situazione di perdita di valore nelle quotazioni di mercato.

#### Valori e codice etico

I Valori rappresentano quei principi ispiratori sui quali si basano le scelte, le azioni ed i comportamenti degli organi societari, del personale e di tutti i collaboratori; essi definiscono anche la qualità delle relazioni ed il modo di condurre gli affari e di decidere le priorità dell'organizzazione. I Valori della Banca Popolare del Lazio traggono origine innanzitutto dalle sue radici, che affondano ad oltre un secolo fa; ma poi si rintracciano anche nel solco lasciato dagli anni a venire, durante i quali la Banca ha seguito attentamente le evoluzioni sociali ed economiche proprie del suo contesto di riferimento, coniugando l'attività creditizia propria del suo business con interventi di utilità sociale ed iniziative di beneficenza a favore della comunità locale.

La Banca Popolare del Lazio si inserisce nel variegato movimento del Credito Popolare che, a livello europeo, è rappresentato da oltre 4.500 banche, con oltre 63.000 sportelli e circa 140 milioni di clienti (in particolare famiglie, PMI e Comunità locali), circa 47 milioni di soci, 730.000 dipendenti ed una quota di mercato all'incirca pari al 25% del Sistema bancario.

All'interno di questa sintesi quantitativa/numerica, che fornisce un'idea di grandezza della realtà economica di cui si parla, emergono con forza alcuni valori e principi ispiratori dell'azione del Credito Popolare, ai quali anche la Banca Popolare del Lazio coerentemente si ispira:

**Identità popolare/mutualismo**, quindi lo spirito cooperativistico al quale consegue il mutualismo non solo verso i soci, ma in generale verso il territorio. **Localismo**, intendendo quest'ultimo non come delimitazione geografica, ma come profonda conoscenza del territorio in cui si opera, al fine di promuoverne anche lo sviluppo, attraverso un forte sistema di relazioni tra tutti gli attori della comunità locale.

**Il concetto di localismo va inteso come attitudine proattiva a svolgere in un determinato territorio attività economiche e sociali in favore dell'imprenditoria e di tutta la comunità locale, in un rapporto di reciproca collaborazione tale che nello sviluppo dell'uno si trova la chiave del successo dell'altro.**

In questa accezione il localismo, da fattore "dimensionale" e operativo, assume una valenza diversa e si delinea quale fattore strategico.

**Centralità della Persona**, in tutte le sue molteplici vesti e relazioni: socio, cliente, dipendente, fornitore ecc. Soprattutto riconosce i valori che presiedono alla qualità di ciascuna delle citate relazioni. Essi sono raccolti nel Codice Etico della Banca Popolare del Lazio, approvato dal Consiglio di Amministrazione e divulgato nel dicembre 2004; tale documento fissa i principi di riferimento e le norme di condotta a cui devono ispirarsi, sotto l'aspetto etico-professionale, i processi decisionali della Banca ed i comportamenti aziendali. Tali principi sono essenzialmente rivolti alla tutela della buona reputazione

aziendale che, insieme alle "risorse umane" ed al "capitale", costituiscono gli assets più importanti della Banca Popolare del Lazio.

I più importanti e comuni a tutti gli stakeholders: **Trasparenza** negli scambi e nelle informazioni che rende duraturi i rapporti con le persone.

**Professionalità ed etica o etica professionale**, come convinzione che il fare impresa implica il rispetto di regole, non solo quelle scritte - dall'ordinamento giuridico ai regolamenti aziendali - ma anche quelle dettate dalla coscienza, ispirate dunque alla lealtà ed al senso di responsabilità proprio di ciascuno.

### **Missione e disegno strategico**

La Missione aziendale concretizza l'obiettivo principe della Banca; essa stabilisce la finalità e gli scopi fondamentali che la Banca intende perseguire attraverso la sua attività.

La mission della Banca Popolare del Lazio è:

**"Divenire una banca regionale, perseguendo il rafforzamento del business nel segmento operativo retail ed alimentando il ruolo di "banca dell'impresa e dell'imprenditore".**  
**Realizzare un modello di banca moderna ed efficiente che ha l'intento di accrescere il valore per tutti i suoi stakeholders."**

La missione aziendale della Banca Popolare del Lazio consiste dunque nel potenziamento del proprio ruolo di riferimento nello sviluppo economico e sociale della regione, ponendosi quale interprete delle esigenze economiche e sociali della stessa.

Pertanto, la Banca difende la propria autonomia ed indipendenza attraverso un processo di rafforzamento della dimensione strutturale, patrimoniale e finanziaria.

Nella Banca Popolare del Lazio l'obiettivo della creazione di valore per gli azionisti viene perseguito nell'ottica della sua sostenibilità nel tempo, attraverso una "gestione socialmente responsabile" e nel contesto di un'attenzione costante alle esigenze di tutti gli interlocutori dell'Azienda.

Il Piano Strategico 2007-2009, ribadisce con coerenza questi concetti.

Esso:

- conferma l'obiettivo di divenire una banca regionale, strategicamente autonoma e indipendente;
- mantiene l'obiettivo di perseguire il rafforzamento del business nel segmento retail (family, personal e small business) nelle zone di tradizionale radicamento;
- riafferma il ruolo di banca dell'impresa e dell'imprenditore;
- si pone l'obiettivo fondamentale di creare valore per i dipendenti e gli azionisti.

Fermo restando tutto ciò, il Piano mira al consolidamento del mercato di riferimento ed alla sua espansione attraverso l'apertura di un significativo numero di sportelli nella regione e quindi, conferma una strategia di crescita prevalentemente per linee interne; si pone infine l'importante obiettivo di potenziare il processo di gestione delle risorse umane attraverso:

- l'arricchimento del piano della formazione professionale;
- la verifica continua ed il miglioramento costante dei sistemi di valutazione;
- lo sviluppo di adeguati strumenti di supporto al fine di presidiare efficacemente il processo, quali ad esempio il sistema incentivante.

Il 2008 ha potuto registrare il conseguimento di diversi obiettivi, in linea con quanto programmato. La Banca, grazie al Progetto di Sviluppo Territoriale presentato in Banca d'Italia nei primi mesi del 2007, ha ottenuto l'autorizzazione all'apertura di sei filiali nel biennio 2007-2008 ed è riuscita ad aprire tre nuove filiali nel corso del 2007: Fiumicino (5 febbraio 2007), Pomezia (10 aprile 2007) e Fiano Romano (5 novembre 2007). Il trend di crescita è poi proseguito nel 2008 con Fondi (7 gennaio 2008) e Cassino (9 aprile 2008). Ancora più recente (07 gennaio 2009) l'apertura a Colferro (Rm). Tutte le localizzazioni, che hanno interessato aree a forte vocazione industriale e/o caratterizzate dalla presenza di insediamenti urbani e abitativi, vanno ad

ampliare il raggio di operatività della Banca, estendone la presenza nel territorio regionale, fino ai confini con il viterbese a nord e con il reatino ad est.

## Assetto istituzionale e organizzativo

### Corporate Governance

La Corporate Governance “è l’insieme delle regole e delle norme, delle azioni, delle funzioni e dei controlli per cui, nella concreta gestione di un’impresa, sono tutelati e conciliati gli interessi di tutti gli stakeholders” . (Cfr T.Bianchi, Masciandaro 1999).

Le banche popolari sono riconosciute nella famiglia degli istituti cooperativi anche se non a “mutualità prevalente”, per cui esse realizzano un particolare modello di mutualità che è incentrato nel servizio ai Soci ed anche nel supporto alle economie locali dei territori ove operano. Inoltre esse possiedono i requisiti funzionali delle cooperative, in particolare il voto capitario ed il limite al possesso azionario, che esaltano la democraticità di governo e, attraverso la valorizzazione paritaria di ciascun Socio, favoriscono la presenza negli Organi societari di amministratori e sindaci indipendenti. Nell’ambito di queste regole generali, la Banca Popolare del Lazio sostiene la rappresentatività in Assemblea, promuove l’ampliamento della base sociale al fine di facilitare la condivisione delle scelte. Gli organi sociali intorno ai quali si muove il modello di

governance, statutariamente previsti dall’art. 20 dello Statuto sociale, sono:

- Assemblea dei soci;
- Consiglio di Amministrazione;
- Amministratore Delegato;
- Collegio dei Sindaci;
- Collegio dei Provisori;
- Direzione Generale.

L’Assemblea rappresenta l’intero corpo sociale ed il suo funzionamento è disciplinato dalla Legge e dallo Statuto sociale agli artt. 21-27.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da undici membri designati dall’Assemblea e scelti per almeno i 10/11 tra i soci aventi diritto al voto; essi devono essere in possesso dei requisiti di onorabilità e professionalità stabiliti dalla legge. I consiglieri eletti durano in carica tre anni e sono rieleggibili.

Il Consiglio di Amministrazione elegge tra i suoi membri un Presidente, che convoca le riunioni e ne fissa l’ordine del giorno; due Vice Presidenti, che lo sostituiscono in caso di sua assenza od impedimento ed un Segretario, che redige i verbali delle riunioni. Al Consiglio di Amministrazione sono attribuite materie non delegabili a norma dell’art. 2381 c.c.; inoltre, l’art. 35 dello Statuto sociale definisce anche altre attività di sua esclusiva competenza, quali ad esempio la politica dei soci, l’indirizzo strategico e gestionale della Banca e la valutazione del suo

andamento; le politiche di gestione del rischio, la valutazione dell’efficienza ed efficacia del sistema dei controlli interni e l’adeguatezza dell’assetto organizzativo, amministrativo e contabile.

L’ **Amministratore Delegato** esercita tutte le deleghe conferitegli dal Consiglio di Amministrazione; in generale egli sovrintende, secondo gli indirizzi fissati dal Consiglio stesso, all’andamento della Banca e quindi alle politiche organizzative, del credito, della finanza e del personale. L’Amministratore Delegato indirizza strategicamente le attività della Banca nell’ambito del Piano Strategico e delle politiche definite a livello di Consiglio di Amministrazione, al fine di ottenere la massima soddisfazione e coesione della compagine sociale, oltre agli specifici poteri delegati dal Consiglio stesso.

Il **Direttore Generale** dà esecuzione alle deliberazioni del Consiglio e dell’Amministratore Delegato, provvede alla gestione degli affari correnti, esercita i poteri in materia di erogazione del credito, di spesa e di operazioni finanziarie; sovrintende all’organizzazione delle reti e dei servizi. Il Direttore Generale è inoltre il capo del personale ed ha la funzione di guidare e coordinare tutte le componenti in cui è divisa la Banca per conseguire gli obiettivi determinati dal Consiglio di Amministrazione sia in termini di masse che di redditività, nel rispetto del rapporto rischio/rendimento.

Il **Collegio Sindacale** è composto da cinque membri effettivi più due supplenti, tutti nominati dall’Assemblea dei soci. Il Collegio sindacale vigila sul rispetto della legge, dello statuto, della corretta amministrazione e sull’adeguatezza dell’assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato.

A supporto dell’attività del Consiglio di Amministrazione e dell’Alta Direzione, con funzioni consultive e/o decisionali, sono stati istituiti alcuni Comitati, permanenti o creati per necessità contingenti, operanti su specifici ambiti di competenza. In particolare:

Il **Comitato Rischi** che ha lo scopo di individuare e valutare, sulla base degli andamenti gestionali e degli scostamenti dalle previsioni, i fattori da cui possono derivare rischi alla Banca, proponendo gli adeguamenti alle politiche di gestione dei rischi stessi, nell’ambito dell’asset strategico definito dal Consiglio di Amministrazione.

Il **Comitato Finanza** che ha l’obiettivo di definire gli indirizzi tattici/operativi e gli ambiti di manovra sulla base dell’andamento dei mercati e della situazione delle attività in funzione di quanto elaborato e proposto nell’ambito del Comitato Rischi.

Il **Comitato Commerciale** che ha la funzione di analizzare e valutare il posizionamento della Banca sul mercato di riferimento, nonché di de-

terminare gli indirizzi dell'azione commerciale della rete periferica, sulla base degli andamenti gestionali e degli scostamenti dalle previsioni di budget.

Il **Comitato Basilea 2**, costituito nel 2006 con lo scopo di seguire le attività della Banca in relazione all'adeguamento alle nuove disposizioni di vigilanza emanate dalla Banca d'Italia in seguito al recepimento del Nuovo Accordo di Basilea sul Capitale (Basilea 2), ha esaurito la sua funzione a fine 2008, anno in cui la nuova regolamentazione è entrata in vigore.

*Il progetto "Basilea 2" ha visto impegnate tutte le funzioni di governance della Banca nella predisposizione delle procedure di identificazione, misurazione e contenimento dei diversi rischi assunti (di credito, di mercato, operativi). Esso è stato completato nel corso del 2008 con l'aggiornamento e l'emanazione di diversi regolamenti aziendali. Sono stati inoltre adottati nuovi specifici processi cd. "di controllo prudenziale"; il tutto in conformità con quanto stabilito dai tre pilastri del nuovo accordo di Basilea ed in linea con la pianificazione temporale dettata dalla Banca d'Italia. Al riguardo, uno degli elementi fortemente innovativi dal punto di vista gestionale è rappresentato dall'attivazione del processo interno di determinazione dell'adeguatezza patrimoniale (internal*

*capital adequacy assessment process-icaap) per le implicazioni a forte contenuto strategico che comporta. L'autovalutazione della propria dotazione patrimoniale, attuale e prospettica, in coerenza con il piano strategico e lo sviluppo operativo, delinea un approccio nuovo a forte contenuto gestionale, da utilizzare nell'ambito dei propri processi di pianificazione strategica.*

Nel mese di settembre 2008 è stato prodotto ed inviato alla Banca d'Italia il primo Resoconto annuale relativo al processo ICAAP che consentirà all'Organo di Vigilanza di effettuare una valutazione documentata e completa delle caratteristiche qualitative fondamentali del processo di pianificazione patrimoniale, dell'esposizione ai rischi e della conseguente determinazione del capitale interno complessivo.

### **Assetto Organizzativo**

L'organizzazione è per sua definizione la capacità di un'azienda di dare risposte ad un ambiente in continuo mutamento, "assemblando" in modo opportuno le risorse a disposizione. A tale compito provvede responsabilmente il Consiglio di Amministrazione che, deciso lo scopo (mission) e la strategia, individua anche la struttura organizzativa più idonea al raggiungimento dello scopo prescelto, con ciò modulando l'organiz-

zazione stessa ai cambiamenti dell'ambiente. Il modello organizzativo attuale della Banca Popolare del Lazio è la risultante di una serie di modificazioni/evoluzioni, che si rendono via via necessarie ed opportune per essere sempre pronti a rispondere al meglio ai bisogni della clientela ed essere in linea con le intenzioni dell'Organo Amministrativo e delle Autorità di Vigilanza, preposte rispettivamente alle funzioni di indirizzo e di controllo.

L'Assetto Organizzativo della Banca Popolare del Lazio vede l'azienda governata dall'Alta Direzione (Amministratore Delegato e Direttore Generale) e funzionalmente divisa in due aree di competenza: la Direzione Affari e la Direzione Risorse, poste sotto la responsabilità di due Vice Direttori Generali. La prima per governare le attività direttamente preposte alla produzione di reddito attraverso la vendita di prodotti/servizi alla clientela; la seconda a presidio delle risorse direttamente preposte all'efficiente ed efficace funzionamento della macchina produttiva. Diverse sono le funzioni di Staff, che svolgono attività di supporto sia all'Amministratore Delegato ed alla Direzione Generale che alle Direzioni intermedie.

Vi è poi una struttura di Rete Territoriale, attualmente costituita da sei Aree Territoriali che operano a supporto e sviluppo dell'attività commerciale delle filiali: Velletri, Frascati, Frosinone, Latina, PAVONA e Roma che governano al 31/12/2008 complessivamente 48 filiali. A sup-

porto ed integrazione della rete sportelli, che continua ad essere alimentata costantemente, ci sono i canali distributivi alternativi rappresentati, oltre che dai promotori finanziari, dai servizi di Internet banking per la Clientela Retail e di Corporate banking per le Imprese, nonché da ATM e POS. È operativo ormai dal 2006, per la Clientela Private, anche il Servizio di Private Banking con due punti operativi, uno presso la Sede Centrale di Velletri e l'altro a Roma, presso i locali sovrastanti l'agenzia nove, nella centrale Via Po.

Dal punto di vista organizzativo, la Banca si è ulteriormente evoluta nel settore dei Controlli Interni.

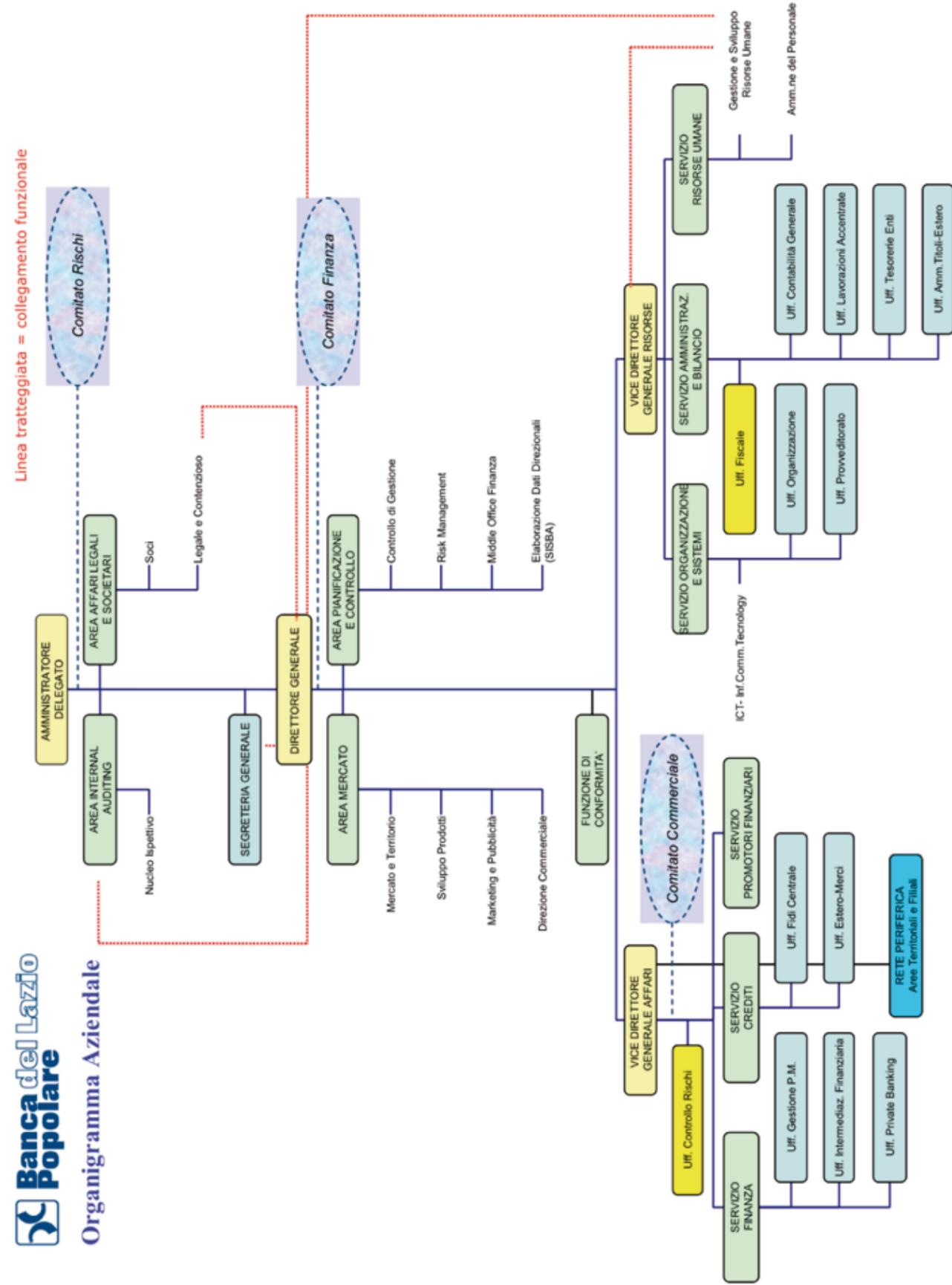
Il controllo, nella sua forma di indirizzo preventivo più che ispettivo, sta interessando già dal 2003 alcune funzioni della Banca che hanno il compito di effettuare la mappatura e la stesura dei principali processi di lavoro al fine di individuare i rischi operativi che possono intervenire nei vari momenti dell'iter procedurale ed intervenire quindi con specifici controlli. Nell'ambito di questo lavoro, nell'anno 2007 è stata creata ed introdotta nell'organigramma aziendale, anche in ottemperanza a specifiche disposizioni della Banca d'Italia, la funzione di Conformità (Compliance) posta in staff alla Direzione Generale che ha il compito di identificare nel continuo le norme applicabili alla Banca, misurare/valutare il loro impatto sui processi e le procedure aziendali, proporre modifiche organizzative e proce-

durali, verificare l'efficacia degli adeguamenti organizzativi e predisporre i flussi informativi diretti agli organi aziendali e alle strutture coinvolte. Proseguendo nell'indirizzo metodologico suddetto, la Banca ha ulteriormente consolidato nel 2008 l'insieme dei presidi organizzativi, procedure e regole comportamentali volti a consentire, attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati.

Sono stati delineati con maggior incisività i compiti dei diversi ruoli interessati nel Sistema dei Controlli Interni allo scopo di favorire la diffusione di una "cultura del controllo" estesa a tutti i livelli aziendali ed in tal modo garantire la necessaria efficacia. La neo costituita funzione di Conformità (o Compliance) ha iniziato ad operare a pieno ritmo interagendo efficacemente con l'Internal Auditing e l'Organizzazione al fine di attuare un controllo costante sull'adeguatezza e la conformità delle procedure e delle normative aziendali alle disposizioni di legge, ai provvedimenti delle autorità di vigilanza e alle norme di autoregolamentazione della Banca.

Nel governo dei rischi aziendali l'Internal Auditing sta proseguendo, da parte sua, un'importante evoluzione della propria missione divenendo portatore di un approccio nuovo che ha come obiettivo finale l'assunzione del compito di vero e proprio consulente dei vertici aziendali;

un ruolo che si trasforma quindi da tradizionale attività di monitoraggio a una gestione proattiva nell'ambito del Sistema dei Controlli Interni inteso come processo di management.





**Rendiconto** *Il Rendiconto è la sezione in cui si forniscono i dati del conto economico, riclassificati in modo da evidenziare il processo di formazione del Valore Aggiunto e la sua distribuzione tra coloro che, a vario titolo, hanno un rapporto di “scambio” con la Banca. Tecnicamente, il Valore Aggiunto è l’aggregato dato dalla differenza tra il valore della produzione (interessi attivi, commissioni attive e proventi finanziari) e dei consumi relativi alla gestione caratteristica (interessi passivi, commissioni passive, oneri e rettifiche varie). Nella sostanza, il Valore Aggiunto rappresenta la capacità della Banca di creare ricchezza da distribuire ai vari interlocutori (soci, clienti, dipendenti, collettività e Stato) nonché allo stesso “sistema banca” per l’accantonamento delle risorse necessarie agli investimenti futuri. Dall’analisi della sua composizione si ha una percezione immediata ed assolutamente oggettiva dell’impatto sociale creato dalla Banca verso i suoi stakeholders.*

In questa parte del Bilancio Sociale si trovano esposti i dati derivanti dalla cosiddetta “contabilità sociale” che fornisce informazioni significative sulla ricchezza creata dalla Banca e sulla sua destinazione.

Il rendiconto sociale utilizza gli stessi dati del bilancio d’esercizio, redatto nel rispetto delle norme civilistiche ed approvato dall’assemblea dei soci. Ciò che cambia è il criterio di riclassificazione dei dati che è in funzione del fine:

Il **bilancio d’esercizio** evidenzia i risultati aziendali in termini di remunerazione del capitale di rischio e consente di individuare i principali indicatori di equilibrio economico, patrimoniale e finanziario.

Il **bilancio sociale** estende questa valutazione per mettere in evidenza la capacità della Banca di soddisfare anche i diversi soggetti con cui essa è in relazione nell’ambito della propria attività.

Il rendiconto sociale non è una lettura alternativa del bilancio d’esercizio, che resta la base per valutare il corretto ed efficiente operato della Banca; esso è semmai una lettura integrativa, che valuta a più ampio raggio la validità economico-sociale della iniziativa imprenditoriale.

Di seguito vengono riportati i prospetti di Conto Economico redatto in base ai criteri civilistici e quello riclassificato secondo il criterio del Valore Aggiunto, seguendo la metodologia suggerita

dal Modello ABI-IBS, che è il modello prescelto dall’Abi in collaborazione con l’Istituto Europeo per il Bilancio Sociale per il settore del credito.

Si forniscono inoltre alcuni indici gestionali, ottenuti dai dati contenuti nel conto economico e nello stato patrimoniale del bilancio d’esercizio 2008 ed un confronto con quelli ottenuti nel 2007.

### INDICI DI EFFICENZA DEL PERSONALE

	2007	2008
Totale attivo / Media numero dipendenti	3,674 mln €	3,586 mln €
Raccolta diretta da clientela / Media numero dipendenti	2,872 mln €	2,913 mln €
Crediti verso clientela (lordi) / Media numero dipendenti	2,500 mln €	2,529 mln €
Risultato netto della gestione finanziaria / Media numero dipendenti	190.433 €	174.540 €

### INDICI DI STRUTTURA E SOLVIBILITÀ

	2007	2008
Capitale e Riserve (dopo riparto utili) / Totale attivo	13,09 %	13,73 %
Capitale e Riserve (dopo riparto utili) / Raccolta diretta da clientela	16,74 %	16,91 %
Capitale e Riserve (dopo riparto utili) / Crediti verso clientela (netti)	20,76 %	21,04 %
Crediti verso clientela (netti) / Totale attivo	63,04 %	65,26 %
Raccolta diretta da clientela / Totale passivo e Patrimonio	78,18 %	81,23 %
Crediti verso clientela (lordi) / Raccolta diretta da clientela	87,04 %	86,84 %

### INDICI DI REDDITIVITÀ

	2007	2008
Margine d’intermediazione / Totale attivo	5,53%	6,08 %
Risultato netto della gestione finanziaria / Capitale e Riserve (senza riparto utili)	40,45%	36,63 %
Utile dell’operatività corrente al lordo delle imposte / Capitale e Riserve (senza riparto utili)	14,25 %	11,95 %
Risultato netto d’esercizio / Totale attivo	0,87 %	0,99 %
Risultato netto d’esercizio / Margine d’intermediazione	15,39 %	17,68 %
Risultato netto d’esercizio / Media Capitale e Riserve (senza riparto utili)	6,82 %	7,38 %

**CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO** (in unità di euro)

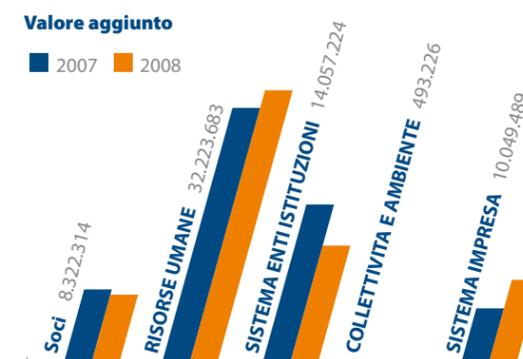
	2007	2008
Interessi attivi e proventi assimilati	89.619.247	99.406.922
Interessi passivi e oneri assimilati	(19.616.183)	(25.476.310)
<b>MARGINE DI INTERESSE</b>	<b>70.003.064</b>	<b>73.930.612</b>
Commissioni attive	24.581.390	23.348.434
Commissioni passive	(2.597.896)	(2.153.570)
<b>Commissioni nette</b>	<b>21.983.494</b>	<b>21.194.864</b>
Dividendi e proventi simili	296.764	208.945
Risultato netto dell'attività di negoziazione	194.166	38.049
Risultato netto dell'attività di copertura	(37.015)	(102.884)
Utile (perdita) da cessione o riacquisto di:	(665.343)	(4.139.861)
a) crediti	-	(222.081)
b) attività finanziare disponibili per la vendita	(743.189)	(3.968.230)
c) attività finanziare detenute sino alla scadenza	-	-
d) passività finanziarie	77.846	50.450
<b>MARGINE DI INTERMEDIAZIONE</b>	<b>91.775.130</b>	<b>91.129.725</b>
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di:	(7.826.466)	(11.539.489)
a) crediti	(7.352.199)	(11.186.115)
b) attività finanziare disponibili per la vendita	-	-
c) attività finanziare detenute sino alla scadenza	-	-
d) altre operazioni finanziarie	(474.267)	(353.374)
<b>RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE FINANZIARIA</b>	<b>83.948.664</b>	<b>79.590.236</b>
Spese amministrative:	(54.791.023)	(55.125.466)
a) spese per il personale	(30.990.681)	(32.054.802)
b) altre spese amministrative	(23.800.342)	(23.070.664)
Accantonamenti netti ai fondi per rischi ed oneri	(2.234.724)	(1.562.505)
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	(1.762.980)	(1.972.574)
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	(123.830)	(136.681)
Altri oneri/proventi di gestione	4.530.087	5.167.364
<b>Costi operativi</b>	<b>(54.382.470)</b>	<b>(53.629.862)</b>
Utili (Perdite) da cessione di investimenti	351	150
<b>UTILE DELL'OPERATIVITÀ CORRENTE AL LORDO DELLE IMPOSTE</b>	<b>29.566.545</b>	<b>25.960.524</b>
Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente	(15.446.188)	(9.853.168)
<b>Utile dell'operatività corrente al netto delle imposte</b>	<b>14.120.357</b>	<b>16.107.356</b>
<b>UTILE D'ESERCIZIO</b>	<b>14.120.357</b>	<b>16.107.356</b>

**PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO** (in unità di euro)

	2007	2008
<b>PRODUZIONE:</b>		
Interessi attivi e proventi assimilati	89.619.247	99.406.922
Commissioni attive	24.581.390	23.348.434
Altri ricavi:		
Dividendi e proventi simili	296.764	208.945
Risultato netto dell'attività di negoziazione	194.166	38.049
Risultato netto dell'attività di copertura	(37.015)	(102.884)
Utile (perdita) da cessione o riacquisto di:	(665.343)	(4.139.861)
a) crediti	-	(222.081)
b) attività finanziare disponibili per la vendita	(743.189)	(3.968.230)
c) attività finanziare detenute sino alla scadenza	-	-
d) passività finanziarie	77.846	50.450
Proventi di gestione	5.341.491	5.963.014
<b>TOTALE PRODUZIONE LORDA</b>	<b>119.330.700</b>	<b>124.722.619</b>
<b>CONSUMI:</b>		
Interessi passivi e oneri assimilati	(19.616.183)	(25.476.310)
Commissioni passive	(2.597.896)	(2.153.570)
Altre spese amministrative	(19.621.716)	(18.805.988)
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento	(7.826.466)	(11.539.489)
Accantonamenti netti ai fondi per rischi ed oneri	(2.234.724)	(1.562.505)
<b>TOTALE CONSUMI</b>	<b>(51.896.985)</b>	<b>(59.537.862)</b>
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>	<b>67.433.715</b>	<b>65.184.757</b>
Componenti straordinari:		
Proventi straordinari	28.461	312.507
Oneri straordinari	(103.406)	(351.408)
Utili da cessione di investimenti	351	150
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>67.359.121</b>	<b>65.146.006</b>
Rettifiche di valore su immobilizz. materiali e immateriali	(2.552.243)	(2.765.438)
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>64.806.878</b>	<b>62.380.568</b>
Spese per il personale	(30.990.681)	(32.054.802)
Elargizioni e liberalità	(188.976)	(161.186)
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	(4.060.676)	(4.204.056)
<b>RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE</b>	<b>29.566.545</b>	<b>25.960.524</b>
Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente	(15.446.188)	(9.853.168)
<b>UTILE D'ESERCIZIO</b>	<b>14.120.357</b>	<b>16.107.356</b>

### DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (in unità di euro)

	2007	2008
TOTALE PRODUZIONE LORDA	119.330.700	124.722.619
TOTALE CONSUMI	(51.896.985)	(59.537.862)
COMPONENTI STRAORDINARI	(74.594)	(38.751)
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>67.359.121</b>	<b>65.146.006</b>
<b>SOCI</b>	<b>9.238.813</b>	<b>8.322.314</b>
Dividendi distribuiti ai soci	9.238.813	8.322.314
<b>RISORSE UMANE</b>	<b>31.184.454</b>	<b>32.223.683</b>
Costo del lavoro indiretto	1.445.600	1.598.298
Costo del lavoro diretto	29.545.081	30.456.504
Dividendi distribuiti al personale	193.773	168.881
<b>SISTEMA ENTI/ISTITUZIONI (STATO)</b>	<b>19.506.864</b>	<b>14.057.224</b>
Imposte e tasse indirette	4.060.676	4.204.056
Imposte sul reddito d'esercizio	15.446.188	9.853.168
<b>COLLETTIVITA' E AMBIENTE</b>	<b>480.117</b>	<b>493.296</b>
Beneficenza per destinazione utili d'esercizio	291.141	332.110
Liberalità esterne	188.976	161.186
<b>SISTEMA IMPRESA</b>	<b>6.948.873</b>	<b>10.049.489</b>
Utili a riserva	4.396.630	7.284.051
Rettifiche di valore su immobilizz. materiali e immateriali	2.552.243	2.765.438



Il Valore Aggiunto generato dalla Banca Popolare del Lazio nell'anno 2008 è stato pari a euro 65.146.006. Il minor Valore Aggiunto dell'anno 2008 rispetto al 2007 è la conseguenza di alcune scelte operate dall'Amministrazione con intenti di sana e prudente gestione; in particolare, la cessione di 3,9 milioni di attività finanziarie, in perdita di valore, è stata operata in vista di un più che capiente utile d'esercizio; mentre la straordinaria rettifica di valore dei crediti di 11,5 milioni è stata operata per cautelare l'azienda dal presunto degrado che, con la crisi in atto, potrebbero avere gli impieghi economici.

Questa ricchezza è stata distribuita sia all'interno della Banca che all'esterno:

- il 12,77% del Valore Aggiunto, pari a euro 8.322.314, è stato distribuito ai Soci sotto forma di dividendo;
- il 49,46%, pari a euro 32.223.683, ai dipendenti sotto forma di stipendi, oneri sociali e trattamenti pensionistici, oltre

spese ed oneri comunque destinati al personale;

- lo 0,76%, pari a euro 493.296, alla Collettività ed Ambiente, sotto forma di contributi a sostegno delle numerose attività culturali e sociali del territorio. A tale scopo, è statutariamente previsto che una quota dell'utile d'esercizio, pari al 2%, sia destinata al sostegno delle iniziative di carattere sociale. Ricordiamo che in questo importo non sono incluse le sponsorizzazioni alle attività sportive e culturali, che pure vi rientrano per la finalità;
- il 21,58%, pari a euro 14.057.224, allo Stato, Enti ed Istituzioni sotto forma di imposte dirette ed indirette;
- il 15,43% pari a euro 10.049.489 infine al Sistema Impresa, come autofinanziamento e dunque a sostegno del progetto imprenditoriale.

### Distribuzione valore aggiunto





**I Soci** *La compagine sociale della Banca Popolare del Lazio è l'espressione del tessuto socio-economico della regione in cui opera.*

*Pertanto gli OBIETTIVI prioritari e le linee d'indirizzo sono:*

- ampliare il corpo sociale e rafforzarne il senso di appartenenza alla Banca. La solidità del legame si fonda sulla coincidenza in un unico soggetto della duplice qualifica di Socio e Cliente;*
- creare valore per i Soci attraverso una gestione dinamica che sappia temperare gli obiettivi di sviluppo territoriale, di crescita patrimoniale e di reddito con la capacità di governo dei rischi connessi all'attività imprenditoriale;*
- privilegiare la strategia della "stabilità" a quella della "volatilità" dei valori aziendali;*
- rafforzare l'identità di banca popolare cooperativa, espressione di una larga base sociale, attraverso la difesa dei caratteri fondamentali dell'attuale disciplina giuridica.*

## Politica di sviluppo del corpo sociale

Il socio di una banca popolare è qualcosa di più di un semplice azionista/investitore.

È colui che grazie al suo apporto di capitale consente l'attuazione della mission della banca, della quale ne condivide il progetto, i valori e le finalità. Il coinvolgimento del socio che crede nel progetto della banca, ne condivide gli obiettivi e la strategia e si sente riconosciuto nel suo ruolo, rappresenta il vero motore dell'azione.

*La solidità di questo rapporto e l'arricchimento dell'adesione sono fondamentali per garantire un futuro alla banca ed il conseguimento dei suoi scopi prioritari.*

A tal proposito la banca attua nella quotidianità tutti quei processi necessari a mantenere alto il valore del socio. In quanto banca popolare, essa è tenuta anche dalla sua forma giuridica a perseguire e dar conto dei criteri con i quali attua lo scopo mutualistico, che è il principio più importante alla base del rapporto. Tale principio viene realizzato percorrendo più strade: cercando di procurare un vantaggio ai soci nella gestione dei servizi, con costi per servizi/prodotti inferiori rispetto alla clientela ordinaria; nella condivisione del Valore (economico e sociale) prodotto dalla gestione; infine, sviluppando una comunicazione tale da supportare la partecipazione informata e consapevole.

Dalla natura di banca popolare discende la composizione del capitale sociale della Banca, estremamente frazionato tra un vasto numero di Soci. L'art. 30 del Testo Unico Bancario, unitamente all'art. 21 dello Statuto sociale della Banca, stabiliscono limiti al possesso azionario nella misura dello 0,50% del capitale sociale, che non può mai essere superato, salva l'attivazione di una procedura di alienazione delle azioni eccedenti, da chiudersi rigorosamente entro un anno dall'accertamento della violazione.

Il suddetto limite massimo viene costantemente monitorato dagli organi preposti attraverso specifici controlli che ne garantiscono il rispetto.

L'ammissione di nuovi Soci è regolamentata dagli articoli 8 e 9 dello Statuto, che ne definiscono gli aspetti procedurali, nonché da una specifica delibera del Consiglio di Amministrazione che disciplina i parametri di valutazione ai fini dell'accoglimento delle domande di ammissione.

Tra questi, la necessità di essere clienti e di risiedere ed operare nell'area d'insediamento della Banca. In particolare, la necessità di sottoscrivere una quantità minima di azioni. Infatti, se il voto capitario è l'asse portante della struttura cooperativa, la fissazione di una entità minima, piuttosto che massima, corrisponde con il reale interesse del soggetto a partecipare alla vita sociale della società e non giustifica l'intento di mantenere una quantità esigua di azioni al solo effimero scopo di avvalersi dei benefici economici che la Banca prevede per i servizi prestati ai Soci. In sostanza è necessario

garantire una effettiva condivisione da parte del richiedente degli scopi e dello spirito della forma cooperativistica della Società.

Le norme statutarie definiscono anche le condizioni e le procedure di esclusione del Socio dalla compagine societaria.

## Consistenza e Composizione

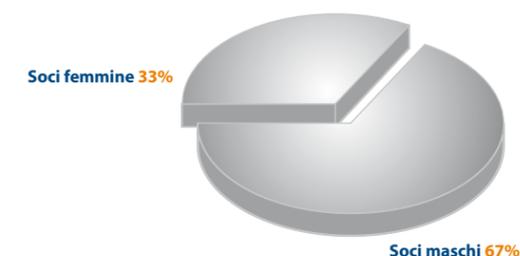
Al 31.12.2008 è continuata la crescita sia del capitale sociale che della base sociale: il capitale sociale è pari ad euro 21.227.988 diviso in n. 7.075.996 azioni del valore nominale di 3,00 euro, di cui:

- a Soci per n. 6.998.356
- a non Soci per n. 77.640

Queste ultime fanno riferimento a n. 241 azionisti non iscritti nel libro Soci della Banca.

A fine 2008, i Soci effettivi con diritto di voto all'assemblea ordinaria risultano n. 6.080 (+ 2,34% rispetto al 2007). Dall'esame della compagine sociale emerge ancora una significativa

Distribuzione dei soci per sesso



componente femminile, pari al 33% e una netta maggioranza di soci di età superiore ai 65 anni.

Sotto il profilo della distribuzione territoriale, il 28,19% dei Soci è residente a Velletri, il 34,26% a Latina e provincia ed il 35,13% a Roma e provincia (esclusa Velletri). I soci nella provincia di Frosinone aumentano ancora rispetto al 2007, attestandosi all'1,45% del totale.

**In riferimento alla durata del rapporto sociale, si rileva che oltre il 75% dei soci è socio da oltre 5 anni.** Tale valore è indice della forza di attrarre e mantenere risparmio, in altre parole della capacità da parte della Banca di ottenere fiducia dai Soci, sia per le qualità di governo che di generazione di ricchezza economica. Questa fiducia si ottiene dimostrando di rispettare valori importanti, nei quali oggi il nostro Socio

Capitale sociale per numero di soci

	2006	2007	2008
persone fisiche	5.758	5.940	6.079
persone giuridiche	1	1	1
<b>Totale soci</b>	<b>5.759</b>	<b>5.941</b>	<b>6.080</b>

### Capitale sociale per numero di azioni

	2006	2007	2008
persone fisiche	6.335.385	6.721.561	7.059.996
persone giuridiche	15.000	16.000	16.000
<b>Totale soci</b>	<b>6.350.385</b>	<b>6.737.561</b>	<b>7.075.996</b>

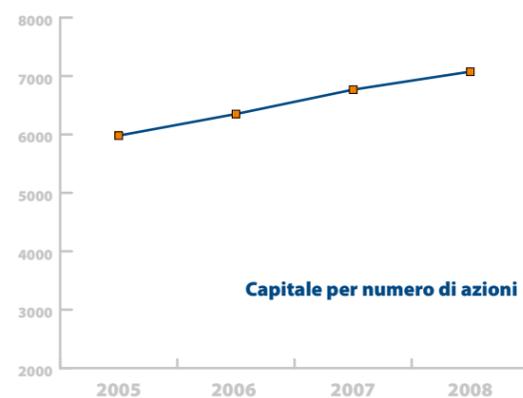
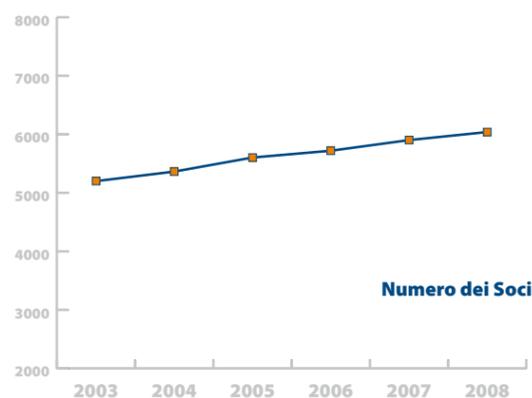
crede, perché sa come e quanto la Banca li abbia nel tempo difesi e considerati.

### Movimentazione della compagine sociale

La costante ricerca da parte dei soci di aumentare la partecipazione, come dimostrato dall'analisi andamentale svolta a cura dell'Ufficio Soci dal 2000 fino a tutto il 2008, conferma ulteriormente la fiducia dei soci-clienti nel titolo della banca, come pure la bontà della politica attuata con l'ampliamento sostenibile e programmato della base sociale ed attento al consolidamento ed allo sviluppo nel territorio d'influenza. Con apposi-

ta delibera annuale, in attuazione del disposto dell'art.6 dello Statuto sociale, il Consiglio di Amministrazione stabilisce un plafond, quale quantitativo massimo di nuove azioni da emettersi nel corso dell'anno, con il precipuo intento di evitare di deprimere il rendimento a scapito delle attese dei Soci. È infatti opportuno che la crescita azionaria sia in linea con le ipotesi di sviluppo contenute nel Piano Strategico Pluriennale e collimi con esigenze di stabilità delle poste patrimoniali, tenendo altresì in debito conto le legittime aspettative dei Soci che hanno concorso nel tempo, con una partecipazione costante e stabile, a consolidare le poste stesse.

Nel corso dell'anno 2008, tale plafond - totalmente utilizzato - è stato pari a n. 338.435



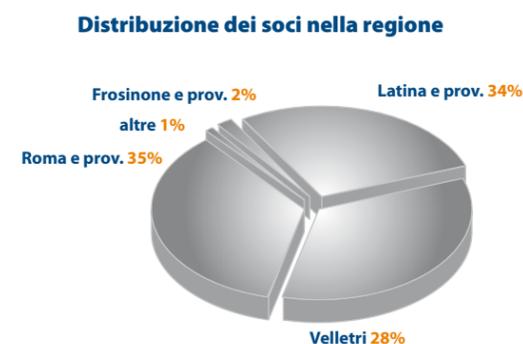
azioni di cui il 53% circa utilizzato per soddisfare le richieste di acquisto di coloro che erano già soci e il restante 47% a nuovi soci.

Contestualmente, si è registrata nel 2008 una vivace movimentazione del FAPA - Fondo Acquisto Proprie Azioni - appositamente costituito per rispondere all'esigenza dei soci di vedersi restituito, in caso di bisogno, il proprio capitale investito nelle azioni della banca. Attraverso l'utilizzo di questo Fondo e nei limiti dello stesso, la Banca acquista le azioni da coloro che vogliono venderle e provvede essa stessa a rivenderle, con priorità rispetto alle nuove emissioni, a coloro che desiderano incrementare la propria partecipazione ovvero a nuovi soci. Tale fondo, nonostante i numeri ed i controvalori negoziati, non ha mai rivelato insufficienza e la sua vivace movimentazione ha consentito di far fronte a tutte le richieste con immediatezza e senza alcuna limitazione.

Le motivazioni addotte alla decisione di vendere le azioni possono essere di natura diver-

sa: le pesanti vicissitudini economico/finanziarie che hanno caratterizzato il secondo semestre del 2008 - non soltanto in Italia ma anche negli altri Paesi europei e negli USA - hanno indotto alcuni soci a prendere la decisione di smobilizzare i propri investimenti in titoli, iniziando proprio da quelli ritenuti più a rischio, azionari e/o legati al settore bancario. La "crisi di panico" non ha coinvolto la Banca in modo preoccupante. Infatti le vendite di azioni nel 2008 hanno riguardato un totale di 312.960 azioni (circa il 50% in più rispetto al 2007) che tuttavia sono state totalmente riacquistate da altri soci. Pertanto, alla fine del 2008 non vi sono state richieste di vendita inavese e l'impegno del fondo era pari a zero, ovvero tutte le quantità acquistate tramite il fondo (cioè le richieste di smobilizzo da parte dei soci) erano state rivendute.

Prescindendo da questa situazione contingente, le richieste di vendita sono per lo più legate alla necessità di recuperare risorse finanziarie per fronteggiare impegni imprevisti e/o compen-



diare richieste di finanziamento legate ad investimenti di diversa natura, quali ad esempio l'acquisto di un immobile. In altri casi, soprattutto quando il socio vende tutte le azioni, il motivo può essere dovuto al trasferimento del luogo di residenza ovvero ad una insoddisfazione relativa all'utilizzo della banca in qualità di cliente e quindi all'interruzione dei rapporti.

### Politiche di remunerazione – rendimento ed andamento del titolo

Tra gli obiettivi verso i Soci vi è, come già detto, quello di privilegiare la strategia della "stabilità" rispetto a quella della "volatilità". Ciò si esprime nel perseguimento del rafforzamento patrimoniale dell'azienda, tale da consentire investimenti futuri ed assicurare lo sviluppo, senza che venga meno la capacità di una congrua remunerazione ai Soci, in linea con i rendimenti di analoghi prodotti finanziari.

Il risultato d'esercizio conseguito nel 2008 premia il lavoro svolto e manifesta la capacità di saper interpretare il mercato nelle sue dinamiche evolutive, pur in un anno caratterizzato da gravi fatti e situazioni economiche di portata internazionale e da un conclamato stato di crisi generale non ancora superato.

Esso conferma la validità degli indirizzi strategici e della politica espansiva da tempo intrapresa, concretizzando, attraverso una ge-

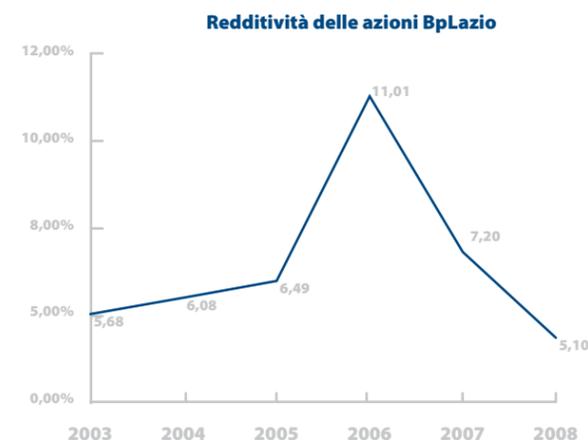


stione consapevole e controllata, il significativo rafforzamento della solidità aziendale.

La gestione responsabile della Banca si riflette anche sull'andamento del rendimento complessivo dell'azione che conferma un positivo trend di crescita.

Il 2008 ha fatto registrare un utile d'esercizio pari a euro 16.107.356, con un monte dividendi pari a euro 8.491.195 ed un dividendo pari ad euro 1,20 per azione che corrisponde ad un redditività del 3,83%.

Unitamente all'incremento di valore



dell'azione (euro 0,37) per effetto della capitalizzazione, ovvero della c.d. redditività differita (1,18%), il rendimento complessivo registrato per il 2008 è pari ad euro 1,57 e la redditività complessiva corrisponde al 5,01%.

### Politiche di comunicazione – informazione e partecipazione

La Banca Popolare del Lazio vuole confrontarsi con i propri Soci in modo Trasparente, Chiaro e Completo. A tal fine favorisce la partecipazione dei Soci alla vita della Società per comunicare in modi diversi le informazioni che li riguardano. Comunicare corrette informazioni sull'esatto valore del titolo è di rilevante importanza in quanto ciò contribuisce ad accrescere la fiducia da parte dei soci, ovvero ad accrescerne il patrimonio attraverso una corretta gestione della reputazione aziendale, che rappresenta un Valore dichiarato anche nel Codice Etico. È altrettanto importante comunicare le strategie aziendali perseguite, le attività realizzate ed i risultati

conseguiti. Per fare ciò la Banca utilizza diversi canali informativi.

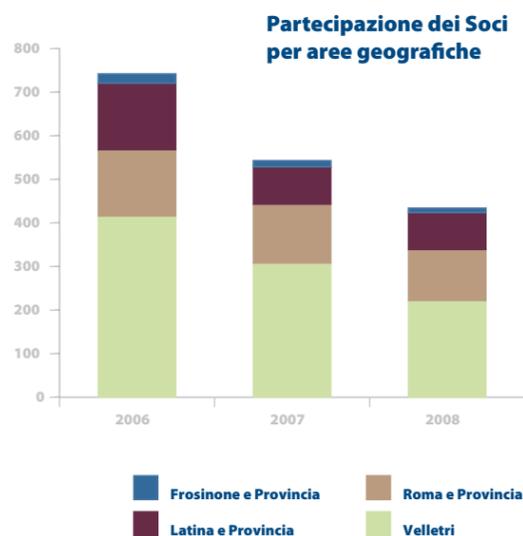
Essa è inserita nell'Elenco degli Emittenti Strumenti Finanziari diffusi tra il pubblico in modo rilevante e non essendo quotata in mercati regolamentati, si è dotata di un Sistema di Scambi Organizzati, definendo le regole di funzionamento dello stesso, nonché i criteri di formazione del prezzo relativo alla compravendita delle azioni di propria emissione.

Il Sistema di Scambi Organizzato (SSO) permette al Socio o aspirante Socio, di essere quotidianamente aggiornato riguardo ai dati essenziali delle negoziazioni di azioni, con evidenti benefici in termini di trasparenza.

La funzionalità del sistema permette di adempiere tempestivamente a tutte le richieste dei Soci e di far fronte alle stesse con immediatezza e senza limitazione alcuna, evidenziando il beneficio di avere un investimento produttivo di reddito, in costante aumento e, comunque, facilmente liquidabile; ciò grazie alla stabilità di gestione della Banca, alla consistenza del patrimonio e all'affezione dei Soci.

Lo strumento principe attraverso il quale il Socio può esercitare il proprio diritto di controllo sulle scelte della Banca è l'**Assemblea dei Soci**.

Questo è il più importante momento di comunicazione al socio delle strategie e dei risultati, ma è anche il momento in cui ogni Socio può democraticamente esprimere la propria opinio-



ne sui fatti sociali posti in discussione.

Al fine di garantire questo diritto la Banca comunica con puntualità e chiarezza tali argomenti prima della data fissata; ciò avviene non solo attraverso la pubblicazione della convocazione nella Gazzetta Ufficiale, ma anche mediante mailing ai soci.

Insieme all'avviso di convocazione e per favorire al massimo la partecipazione, su iniziativa della Banca, viene spedita al domicilio di ciascun socio la certificazione, ovvero un documento sostitutivo di possesso azionario - giustificato dal fatto che le azioni sono dematerializzate e accentrate presso la Monte Titoli SpA. Tale certificazione, senza la quale il socio non può essere ammesso in assemblea e né esercitare il diritto di voto, viene di norma rilasciata dall'Intermediario tra la Monte Titoli SpA e la Banca Emittente su richiesta del socio che intende partecipare all'Assemblea. Oltre a ciò, la Banca ha da tempo messo

a punto una procedura che consente il rilascio on-line del duplicato della certificazione presso la Sede ove ha luogo lo svolgimento dell'Assemblea. Al fine di consentire una partecipazione informata la Banca pubblica, sui più importanti quotidiani nazionali, a mezzo agenzie di stampa, subito dopo l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione del progetto di bilancio che sarà sottoposto all'Assemblea dei Soci, le principali risultanze economiche e patrimoniali sull'esercizio appena concluso.

Le Assemblee della Banca Popolare del Lazio sono sempre molto sentite e partecipate: dal 2003 ad oggi le presenze non sono mai state inferiori ai 400 soci con punte massime di oltre 700 persone. Da un punto di vista geografico, la partecipazione è piuttosto diffusa e tuttavia dal momento che le assemblee si svolgono a Velletri, dove la Banca si è dotata di una moderna e confacente Sala Assemblee, adeguatamente fornita di supporti tecnologici ed ampi spazi, si rilevano ogni anno preponderanti presenze dei soci residenti a Velletri. Ovviamente minoritaria la presenza dei soci della provincia di Frosinone dovuta al recente insediamento della Banca nella stessa. I lavori assembleari seguono un ordinato svolgimento che obbedisce alle regole statutarie, mentre la regolarità dell'Assemblea è garantita da una specifica procedura, con supporto informatico, ormai collaudata e perfezionata nel tempo, che gestisce l'ammissione e la rappresentanza dei Soci, nonché il regolare svolgimento delle

eventuali votazioni.

È possibile tenersi informati circa l'andamento economico e patrimoniale, nonché sui prodotti e servizi offerti, attraverso il sito internet [www.bplazio.it](http://www.bplazio.it) consultando il quale è possibile aggiornarsi costantemente.

Questa forma di comunicazione è divenuta nel tempo quella più utilizzata dal socio-cliente della banca proprio per la facilità di accesso e di lettura delle informazioni.

Dedicata esclusivamente al Socio è la **lettera ai Soci** che comunica una volta l'anno, in occasione dell'approvazione della situazione semestrale, l'andamento della Banca, i risultati di periodo e altre notizie importanti sullo stato di attuazione dei programmi e delle attività aziendali.

Il mailing ai Soci è un'iniziativa che ha avuto inizio nel 2006 ed è la realizzazione di un impegno di miglioramento dichiarato in occasione della redazione del Bilancio Sociale 2005.

Il mailing raggiunge il socio al suo domicilio con tempestività rispetto all'approvazione della relazione semestrale da parte del Consiglio di Amministrazione; prioritariamente ed in modo maggiormente esaustivo rispetto al comunicato successivamente pubblicato sul sito Internet.

## Politiche commerciali

I Soci ed Soci-Clienti in particolare sono da sempre considerati interlocutori privilegiati ai quali offrire servizi a condizioni maggiormente favorevoli. Nel rispetto del principio mutualistico che caratterizza la formula cooperativa, la Banca Popolare del Lazio, pur senza voler creare eccessive sperequazioni nel rapporto con la generalità dei clienti, prevede un paniere di prodotti/servizi offerti ai Soci a condizioni agevolate.

Le principali agevolazioni si hanno sui costi di gestione e sui tassi attivi/passivi del conto corrente, sulle carte di debito e sui mutui e prestiti personali. In particolare: il Conto Soci, il Conto Soci Plus, che abbina i vantaggi del precedente con una speciale formula assicurativa per responsabilità civile, rimborso danni in caso di scippo e rapina, risarcimento in caso di furto nell'abitazione; la Sovvenzione Soci, utilizzata per finanziare nel breve periodo esigenze anche familiari ed il Mutuo Soci, per acquistare o ristrutturare immobili.



## **Le Risorse Umane**

*Il governo della gestione delle Risorse Umane è sempre stato di vitale importanza in Banca Popolare del Lazio. La banca ha proseguito anche per l'anno 2008 nella politica di riconoscimento e valorizzazione delle risorse umane a conferma della centralità che il capitale umano assume nel contesto organizzativo quale vero motore dei processi di cambiamento ed innovazione. Il principio che guida l'attività di gestione delle Risorse Umane è quello della centralità della persona. Per questo l'OBIETTIVO della Banca è quello di creare una situazione lavorativa rispettosa dei diritti dei lavoratori ma anche tale che ogni dipendente possa esprimere al meglio le proprie capacità e potenzialità. La banca cerca perciò di rafforzare la professionalità di ciascuno attraverso una costante formazione volta a migliorarne le competenze, assecondando le inclinazioni e sviluppando le potenzialità.*

## Politiche di crescita e consistenza

### Assunzioni ed Organici

Le dinamiche legate al fabbisogno di personale nel corso dell'anno 2008 si riferiscono principalmente all'attuazione del piano di sviluppo territoriale e quindi alla programmata apertura di nuove filiali. Infatti, l'autorizzazione all'apertura di sei filiali nel biennio 2006-2008 ha avuto, in particolare, un forte impatto sulle attività di selezione e reclutamento di personale.

Nel corso del 2008 sono pervenute oltre 700 domande di assunzione; tuttavia non sono state effettuate selezioni per l'assunzione di personale in quanto residuavano dalle due precedenti selezioni del 2007 soggetti, risultati idonei, ancora da assumere.

Diversi sono stati i colloqui che hanno riguardato personale già professionalizzato, proveniente da altri Istituti di Credito, interessato allo svolgimento di ruoli direttivi.

Al 31/12/2008 sono 463 le risorse impiegate in Banca Popolare del Lazio con un + 3,6% rispetto al 2007: si sono registrate 32 nuove assunzioni di risorse, di cui 26 impiegati e 6 quadri direttivi, destinate pressoché esclusivamente ad un impie-

go nella Rete. Le cessazioni del rapporto di lavoro sono state 16, di cui 8 per pensionamento, 7 per dimissioni volontarie e 1 per licenziamento.

La distribuzione del personale tra la Rete e la Struttura centrale conferma la dinamica già registrata in precedenza, che vede crescere la prima in misura più che proporzionale alla seconda, a conferma la politica della Banca tendente ad una riorganizzazione presso gli uffici interni e al rafforzamento della presenza territoriale.

### Composizione per qualifica e sesso

Appartiene alla categoria dei Dirigenti il 2,38% del personale (2,46% nel 2007 e 2,24% nel 2006), mentre il 34,99% (36,47% nel 2007 e 33,31% nel 2006) rientra nella categoria dei Quadri Direttivi ed il restante 62,63% (61,07% nel 2007 e 63,45% nel 2006) è rappresentato dalle Aree Professionali.

### Composizione per fasce d'età anagrafica

Le dinamiche che hanno interessato le risorse umane, privilegiando l'assunzione delle giovani risorse, hanno avuto l'effetto di contenere l'età media del personale tendenzialmente intorno ai 42 anni. La fascia d'età tra i 20-30 anni è quella

Distribuzione del personale						
	2006		2007		2008	
Rete territoriale	330	73,99%	333	74,50%	354	75,38%
Strutture Centrali	116	26,01%	114	25,50%	109	24,62%
Totale	446	100,00%	447	100,00%	463	100,00%

che ha registrato il maggior incremento.

### Composizione per classi di anzianità aziendale

L'anzianità media di servizio si è notevolmente ridotta passando da 15 anni e 6 mesi del 2007 a 14 anni e 5 mesi nel 2008, con il 40,82% del personale che non supera i 10 anni di anzianità, contro il 36,69% del 2007.

### Composizione per titolo di studio

Dall'analisi dei dati sul titolo di studio emerge che il 29,59% (26,40% nel 2007) della popolazione dipendente è laureato, ma anche che le donne che lavorano in Banca Popolare del Lazio hanno un tasso di scolarità più alto rispetto a quello degli uomini: è infatti laureato il 33,66% delle dipendenti donne rispetto al 28% degli uomini.

	Composizione per qualifica/sesso											
	2006				2007				2008			
	Uomini	Donne	totale	%	Uomini	Donne	totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
<b>Dirigenti</b>	10	0	10	2,24%	11	0	11	2,46%	11	0	11	2,38%
<b>Quadri Direttivi</b>	139	14	153	34,31%	144	19	163	36,47%	141	21	162	34,99%
<b>Impiegati/Commessi</b>	212	71	283	63,45%	200	73	273	61,07%	210	80	290	62,63%
<b>Totale</b>	361	85	446	100,00%	355	92	447	100,00%	362	101	463	100,00%

	Composizione per età anagrafica								
	2006			2007			2008		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
20-25	1	13	14	5	13	18	7	14	21
26-30	8	25	33	8	26	34	10	35	45
31-35	22	45	67	21	41	62	20	42	62
36-40	24	50	74	26	45	71	25	40	65
41-45	13	71	84	14	64	78	20	57	77
46-50	10	69	79	8	75	83	9	74	83
51-55	4	45	49	8	39	47	7	45	52
oltre 55	3	43	46	2	52	54	3	55	58
<b>Totale</b>	<b>85</b>	<b>361</b>	<b>446</b>	<b>92</b>	<b>355</b>	<b>447</b>	<b>101</b>	<b>362</b>	<b>463</b>

## Politiche del lavoro

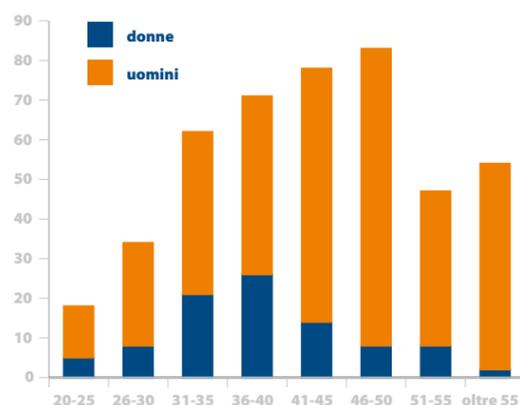
### Rapporti di lavoro – Tipologie di contratti

I contratti di lavoro offerti dalla Banca Popolare del Lazio sono normalmente a tempo indeterminato. Solo raramente, a causa di esigenze contingenti, può essere necessario proporre contratti a tempo determinato, che vengono successivamente ed in un breve arco di tempo, trasforma-

Suddivisione per anzianità di servizio		
0-5	117	25,27%
6-10	72	15,55%
11-15	24	5,18%
16-20	85	18,36%
21-25	68	14,69%
26-30	60	12,96%
31-35	27	5,83%
<b>oltre 35</b>	<b>10</b>	<b>2,16%</b>
	<b>463</b>	<b>100,00%</b>

Titoli di Studio	Maschi	%	Femmine	%	Totale	%
Laurea	103	22,25	34	7,34	137	29,59
Diploma Scuola M. Superiore	246	53,13	63	13,61	309	66,74
Licenza Scuola M. Inferiore	12	2,59	4	0,86	16	3,46
Licenza Elementare	1	0,22	0	0,00	1	0,22
<b>Totale</b>	<b>362</b>	<b>78,19</b>	<b>101</b>	<b>21,81</b>	<b>463</b>	<b>100,00</b>

### Composizione per età anagrafica



### Pari opportunità

Nel 2008 la componente femminile della Banca è salita rispetto al biennio precedente, dal 18,93% (2006) al 21,81% dell'organico complessivo.

La "quota rosa" si rafforza anche in relazione all'inquadramento e/o ai ruoli; infatti la percentuale delle donne Quadri Direttivi è passata dal 3,12% del 2006 al 4,54% nel 2008, mentre si registra 1 donna Titolare di Filiale, 5 Vice Titolari e due Responsabili di Area/Ufficio.

### Categorie Protette

L'8,63% dell'organico è costituito da personale appartenente alle categorie protette.

### Iniziative aziendali in favore delle risorse umane

#### Settore previdenziale

Sul fronte della previdenza complementare, la Banca si è attivata sin dal 1999, anno in cui tutto il personale aderì al fondo di previdenza integrativa Arca Previdenza, usufruendo anche del contributo aziendale.

Nel corso del 2006 è stata attuata la riforma sulla previdenza complementare che ha reso

	Pari opportunità					
	2006		2007		2008	
	Donne	%	Donne	%	Donne	%
Dirigenti	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quadri Direttivi	14	3,12%	19	4,25%	21	4,54%
Impiegati e commessi	71	15,81%	73	16,33%	80	17,28%
<b>Totale</b>	<b>85</b>	<b>18,93%</b>	<b>92</b>	<b>20,58%</b>	<b>101</b>	<b>21,81%</b>
Promozioni	17	21,79%	18	23,08%	4	26,67%

	Polizze Assicurative		
	2006	2007	2008
Polizza Infortuni	54.914,67	55.242,67	66.401,67
Polizza Kasco	28.411,00	29.932,00	30.847,00
Polizza Sanitaria	184.026,00	20.4161,50	221.585,80

obbligatoria la scelta di trasferire per intero le quote future di TFR ad un Fondo Pensione oppure all'Inps. Ad oggi hanno aderito al Fondo Aziendale Arca Previdenza circa il 99% del totale dei dipendenti. Su tali somme è previsto un contributo del datore di lavoro, quantificabile per il 2008 in euro 490.329,82.

#### Settore assicurativo

Il personale è inoltre assicurato contro gli infortuni che possono accadere durante lo svolgimento delle attività sia professionali che extra-professionali.

Sono infine attive altre due polizze assicurative: una polizza Kasco per coloro che sono soggetti a sistematici spostamenti di lavoro con il proprio mezzo e l'altra, una sanitaria, offerta a tutti i dipendenti di qualsiasi inquadramento.

### Attività sulla formazione, valutazione e valorizzazione

Il governo della gestione delle Risorse Umane è sempre stato di vitale importanza in banca. La crescente competitività nel settore richiede tuttavia una gestione sempre più attenta delle Risorse Umane, unanimemente riconosciute tra gli asset intangibili di un'azienda, cioè parte del suo "patrimonio".

Il rispetto dell'obiettivo di crescita per linee interne riaffermato, rispetto al precedente triennio, nel Piano Strategico 2007-2009 ha richiesto e richiederà ancora per i prossimi due anni almeno una consistente necessità di risorse. Obiettivo questo che genera una impegnativa attività sul personale in termini di reclutamento, selezione ed inserimento dei neo-assunti, corretto dimensionamento degli organici, formazione profes-

sionale a tutti i livelli, valutazione e rotazione dei dipendenti. Di conseguenza, con particolare riguardo alle risorse umane, il Piano Strategico si è contemporaneamente posto l'importante obiettivo di potenziarne il processo di gestione attraverso:

- lo sviluppo di adeguati strumenti di supporto al fine di presidiare efficacemente il processo;
- la verifica continua ed il miglioramento costante dei sistemi di valutazione;
- l'arricchimento del piano della formazione professionale.

Tutto ciò ha rappresentato e rappresenterà ancora per il futuro un impegno prioritario che la Banca si è assunta nei confronti dei dipendenti, valevole quale proposta di miglioramento della sua "attività socialmente responsabile" in questo ambito.

In attuazione di quanto prefissato, per fronteggiare efficacemente le sfide che le dinamiche di mercato impongono e, comunque, nel rispetto degli impegni di miglioramento stabiliti nel Bilancio Sociale 2007, nel corso dell'anno 2008, la banca ha attivato una serie di interventi di natura organizzativa e operativa che, attraverso un piano di lavoro articolato, hanno consentito l'adozione e l'introduzione di importanti meccanismi gestionali.

Contributo Banca al Fondo Previdenza		
2006	2007	2008
442.624,00	462.532,10	490.329,82

#### VALUTAZIONE

È entrata in funzione l'unità organizzativa dedicata al supporto operativo della gestione, già introdotta in organigramma nell'anno 2007. Così pure la procedura informatica, denominata "HiPortal", che, sfruttando la metodologia della società consulente NEXT Consulting® e la tecnologia della rete intranet aziendale, ha consentito una più efficace e strutturata gestione operativa dei profili professionali.

Per quanto concerne i ruoli ed il sistema di valutazione delle prestazioni, questi sono stati rivisitati nel corso del 2007 in funzione delle mutate esigenze organizzative. Tale attività è stata fondamentale in quanto alla definizione dei ruoli è agganciato il processo di valutazione delle prestazioni, che aiuta il gestore delle risorse umane a costruire dei percorsi di sviluppo e crescita professionale, nonché appropriati interventi formativi. Questa metodologia aiuta a rendere oggettiva la valutazione di una determinata prestazione professionale, in quanto la rende almeno confrontabile con un ruolo predefinito. Inoltre è fondamentale al fine di realizzare e verificare che si attui una effettiva politica di pari opportunità in generale e fra sessi diversi.

Durante l'esercizio 2008 è stato varato un modello di sistema incentivante per la rete peri-

ferica, cui avrebbe dovuto far seguito successivamente quello per gli uffici centrali.

Scopo del nuovo sistema è quello di favorire la motivazione al raggiungimento di obiettivi economico commerciali e/o di efficienza, coinvolgendo la professionalità di tutti i componenti del team interessato, in modo pervasivo, meritocratico, coerente con il ruolo esercitato e il contributo fornito da ciascuna risorsa. In chiave di responsabilità sociale, la peculiarità del modello adottato è l'ampliamento, in senso verticale ed orizzontale, della popolazione potenzialmente beneficiaria del premio economico, in quanto coinvolge nel gioco di squadra tutti i ruoli che ne sono parte.

Tuttavia, nel corso dell'anno, il verificarsi di ostacoli al processo di rendimento dell'attività di collocamento dei prodotti finanziari alla clientela - riconducibili ai noti accadimenti nel sistema economico e finanziario internazionale - ha limitato l'efficacia del progetto adottato ed ha consigliato di sospendere l'applicazione e di rinviarla ad esercizi successivi, nei quali si verificherà il ritorno di maggiori equilibri gestionali.

L'amministrazione della Banca ha comunque ritenuto di gratificare, secondo le precedenti procedure, il merito produttivo delle componenti operative di rete e centrali.

#### FORMAZIONE

Lo scopo dell'attività formativa è quello di arricchire continuamente il bagaglio professionale

del singolo dipendente, raggiungendo contemporaneamente il duplice obiettivo di coinvolgerlo e motivarlo e di fornire alla banca un risorsa pronta ad assumere incarichi di maggiore responsabilità in qualsiasi momento. La predisposizione di un Piano Formativo, partendo dalla rilevazione dei gap formativi, con l'ausilio dei capi valutatori, facilita il raggiungimento di questi obiettivi.

Tipologia di corso (in ore) - 2008	
Interni	27.033
Esterni	563
Totale	27.596

Lo sviluppo professionale, nel corso del 2008, è stato perseguito tramite iniziative formative d'aula aziendali ed extra-aziendali, integrate con l'esperienza pratica di lavoro e la mobilità sulle diverse posizioni di lavoro. In più si è fatto ricorso allo strumento della formazione a distanza, ovvero ai corsi in autoistruzione.

L'attività formativa si fonda su un principio di sostenibilità sociale che significa offrire pari opportunità di sviluppo e crescita professionale a tutti i dipendenti.

In base a tale consolidato principio, affermato nel Codice Etico, nel 2008 il personale coinvolto in attività formative è stato complessivamente di n. 450 unità pari al 97,19% del totale dell'organico, per un totale di n.27.596 ore.

Parte di esse, finalizzate all'approfondimento e/o aggiornamento su tematiche specifiche

sono state svolte a livello extra-aziendale: n.27 dipendenti hanno fruito nel complesso di n.563 ore di formazione, finalizzate all'approfondimento e/o aggiornamento su tematiche proprie di ciascun settore e servizio tra cui Contratti MIFID, Credito alle famiglie, Basilea 2, Basic per la Compliance, rischio di liquidità, incontri di aggiornamento ARCA, nonché l'addestramento e aggiornamento tecnico/operativo del Personale relativi alle procedure ed ai servizi del C.S.E. di Bologna presso il quale risiede il sistema informativo aziendale.

Gran parte del monte ore complessivo (oltre il 97%) è stata impartita a livello aziendale ai dipendenti, in base allo specifico ruolo svolto, da personale docente interno, ovvero da società specializzate nella formazione, ovvero in autoformazione. Ben 423 dipendenti hanno fruito nel complesso di n. 16.240 ore per lo svolgimento dei corsi di formazione sulla procedura di valutazione del merito creditizio (n.6.645 ore), sull'evoluzione della normativa antiriciclaggio e sulla Mifid; sulla Contingency (continuità operativa), sulla Privacy, sul rischio rapina, sulla contraffazione delle banconote e sul servizio estero.

Ponderoso il pacchetto formazione rivolto ai ruoli commerciali con n.8.680 ore di aula/autoistruzione per la preparazione alla corretta vendita di prodotti bancari/assicurativi.

Al personale neo-assunto nel 2008 sono state inoltre impartite n.4.837 ore di formazione più o meno sui medesimi argomenti, sviluppati ap-

positamente a livello meno specialistico.

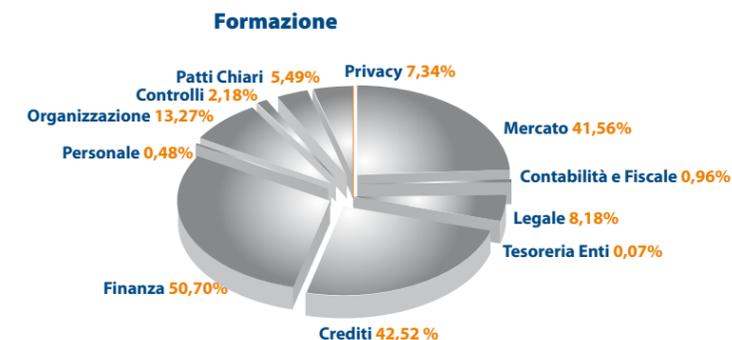
L'autoistruzione o formazione a distanza, per la quale è stata dedicata una specifica sezione del portale Intranet, è stato lo strumento prescelto per la diffusione della formazione relativa alle tematiche di maggiore diffusione. La peculiarità di questo tipo di formazione è che risulta sempre fruibile/accessibile a tutti i dipendenti ed in qualsiasi momento; numerosi i corsi ai quali si può accedere semplicemente entrando sulla Intranet Aziendale, tanto che n.410 dipendenti hanno fruito di n. 10.794 ore di corsi in Autoistruzione.

In definitiva, il 2008 si conclude con il raggiungimento di due obiettivi che sono:

- un'offerta formativa maggiormente confacente alle esigenze aziendali;
- un maggior numero di persone raggiunte da interventi formativi, anche grazie all'utilizzo della formazione a distanza. Quest'ultimo in particolare, risulta fortemente allineato ai principi della responsabilità sociale.

### Attività ricreative – Cral BpLazio

Il Circolo Dipendenti "CRAL BpLazio" è un organismo associativo autonomo, coordinato dal Consiglio Direttivo, eletto con mandato triennale dai propri Soci. Conformemente allo spirito ed alla lettera del proprio statuto, il CRAL



organizza e coordina per i propri Soci iniziative ed attività culturali, turistiche, sportive ed assistenziali.

Le oltre 300 adesioni, su base volontaria, sostengono con quote mensili lo svolgimento delle attività; a queste entrate si affiancano i contributi aziendali, particolarmente per i pacchi dono natalizi. Nel 2008 sono state realizzate molteplici occasioni di svago e partecipazione sociale, valorizzando il senso di appartenenza ed arricchendo la conoscenza reciproca anche fuori dall'ambito strettamente lavorativo.

Tra di esse, le passeggiate alla scoperta del territorio, le serate a teatro, la gita a Valencia e, in particolare, il viaggio in Normandia con un nutrito gruppo di partecipanti. Continua la tradizione dei regali natalizi ai piccoli degenti di pediatria dell'Ospedale Civile di Velletri; per la prima volta, quest'anno i doni sono stati recapitati anche al reparto di pediatria dell'Ospedale S.Maria Goretti di Latina. Grande attenzione al "CRAL dei Piccoli" che oltre ad offrire spettacoli teatrali, ha istituito il Premio "Touring Club Junior" per tutti i promossi delle classi IV e V

elementare. Sulla terra rossa del Circolo Nascosa di Latina, la sezione Tennis ha concretizzato una duplice edizione del Torneo "Doppio Giallo" facendo incontrare numerose racchette in due belle giornate di sport ed amicizia.

Da ultimo, ma non per ultimo, una speciale menzione per il "1° Triangolare Interbancario Scacchi di Velletri" curato dal CRAL, che ha visto competere i suoi scacchisti con i fortissimi circoli di Banca d'Italia e BNL.

### Attività sulla prevenzione, salute e sicurezza

La sicurezza - intesa non solo come adozione di dispositivi precipui dell'attività bancaria per la custodia di beni e di valori, ma anche come sistema di protezione del luogo di lavoro, delle Risorse Umane e delle strutture - ha sempre occupato una posizione preminente nei criteri di gestione della Banca Popolare del Lazio.

In tale ottica, già da diversi anni, l'Istituto ha costituito specifici presidi interni ai quali ha

attribuito funzioni di controllo ed indirizzo in materia di sicurezza fisica (Ufficio Provveditorato), tutela del patrimonio informativo e continuità operativa (Servizio Organizzazione e Sistemi di Produzione).

I sistemi di protezione adottati dalla Banca hanno consentito, già dal 2007, di sottoscrivere i Protocolli di Sicurezza predisposti dalle Autorità di Polizia e dall'ABI per le piazze di Roma, Latina e Frosinone. Su tali piazze e relative province, dove sono infatti dislocate la Sede e le Filiali dell'Istituto, sono state poste in essere misure di sicurezza in quantità sempre superiore alle misure minime necessarie per l'adesione ai citati protocolli.

Sul piano degli interventi finalizzati all'applicazione delle vigenti disposizioni legislative in tema di Sicurezza sul Lavoro (TU n.81/2008 e Legge 123/2007), sono state completate le sessioni di formazione anticrimine, iniziate nell'ultimo trimestre 2007, attinenti la condotta da tenere per la tutela dell'integrità fisica nel corso di possibili eventi criminosi; tali corsi hanno coinvolto tutti gli organici della Banca adibiti alle attività di sportello.

Parallelamente e in conseguenza degli esiti delle ispezioni che si stanno conducendo sugli impianti e le attrezzature della Banca, sono stati attuati gli interventi tecnici e logistici, di volta in volta ritenuti necessari, per adeguare gli ambienti di lavoro alla citata normativa.

La conclusione di dette attività è prevista

entro il mese di Maggio 2009, scadenza in cui sarà predisposto il cd. "Documento di Valutazione dei Rischi" necessario per assolvere agli obblighi normativi previsti dal richiamato Decreto Legislativo 81/2008 relativamente alla determinazione dei rischi presenti nell'ambiente di lavoro

### **Attività di comunicazione**

Nel rapporto di scambio con i dipendenti, la comunicazione interna assume un ruolo sempre più importante per la condivisione delle informazioni. A tale scopo, è disponibile un sistema di posta elettronica interna (formale ed informale) ed esterna, tradizionale e certificata.

Di fondamentale importanza è la rete informatica che consente ad ogni dipendente di accedere, dalla propria postazione, alla Intranet aziendale e di disporre di tutte le informazioni sulla Banca.

Nella sezione documenti della Intranet, sono raccolti in modo organico tutti i Regolamenti aziendali, i vari Processi di lavoro, i Manuali operativi e le Circolari, in modo da consentire una rapida consultazione ed una capillare diffusione e conoscenza delle disposizioni da parte di tutti i dipendenti.

Nel corso del 2008 la Intranet aziendale ha subito un importante aggiornamento del software utilizzato per la gestione del Portale informa-

tivo e per la redazione dei processi operativi. A seguito di tale aggiornamento sono state potenziate le funzioni di ricerca dei Documenti e delle News ed ottimizzate le applicazioni interne deputate alla rappresentazione grafica degli eventi di processo.

Inoltre, in tema di contenuti, ha assunto particolare rilievo la pubblicazione dei processi riguardanti la gestione dei Rischi del Sistema di Controllo Prudenziale connessi con la Rendicontazione ICAAP ("Internal Capital Adequacy Assessment Process") richiesta dalla Banca d'Italia nell'ambito del Progetto Basilea 2.



## **I Clienti**

*La Banca Popolare del Lazio s'impegna costantemente per il miglioramento della qualità della relazione con la clientela essendo la stessa elemento indispensabile per il processo di creazione del valore.*

*Pertanto, l'OBIETTIVO perseguito dalla Banca in questo ambito è quello di confermarsi sempre di più quale naturale controparte di famiglie e piccola e media imprenditoria, mediante un incremento del grado di soddisfazione nella relazione, che passa essenzialmente attraverso l'offerta di servizi e prodotti sempre rispondenti all'evoluzione dei loro bisogni.*

## La politica della raccolta e degli impieghi

Nell'anno 2008, in un contesto economico-finanziario molto burrascoso e fortemente negativo, la Banca ha cercato di controllare tutte le forme di rischio insite nella sua attività ed in particolare, il rischio reputazionale, fondamentale per conservare il clima di fiducia di cui gode nei confronti della clientela. L'attenzione a questo fattore ha fortemente ispirato la politica commerciale che si è basata innanzitutto su una corretta e trasparente gestione della relazione con la clientela, alla quale si è poi cercato di offrire le migliori soluzioni disponibili, in termini di prodotto e servizio, al fine di rispondere in modo efficace alle diverse richieste.

Se l'obiettivo è quello di fidelizzare la Clientela, al fine di perseguirlo è essenziale l'orientamento verso strategie che cerchino di conoscere in modo sempre più profondo e tempestivo le esigenze dei Clienti.

La suddivisione della Clientela è tra Enti pubblici, Imprese (a loro volta suddivise in rela-

zione alla dimensione del fatturato in Small Business e Corporate) e Privati (Family, Personal e Private). Il mercato retail, sia quello delle famiglie che delle PMI, rappresenta il target di riferimento della Banca, a cui si aggiungono i segmenti private e corporate per il completamento del mix di clientela servito.

L'individuazione di tali segmenti e l'analisi dei dati interni hanno rappresentato le basi per impostare l'attività commerciale in modo mirato ed in coerenza con gli obiettivi del piano industriale 2007-2009.

Il contatto con il Cliente si basa, ormai da tempo, su una strategia multicanale che prevede l'integrazione della rete sportelli con la rete mobile dei promotori - responsabili di relazioni con alcuni segmenti di Clientela - e con il Canale Telematico. Altresì, oramai dal gennaio 2007 la Banca ha attivato un servizio di Private Banking, denominato Personal Financial Division, realizzato per rispondere alle esigenze della Clientela con elevati patrimoni.

### La Raccolta

In uno scenario economico molto difficile, la Banca, proseguendo lungo un percorso di crescita sostenibile ed equilibrata, ha saputo disimpe-

RACCOLTA DIRETTA (in migliaia di Euro)		
	2007	2008
Depositi a risparmio	215.162	210.985
Conti Correnti	852.857	842.216
Pronti contro termine	77.301	100.541
Certificati deposito	443	-
Obbligazioni	120.213	174.303
Altro	109	116
<b>Totale</b>	<b>1.266.085</b>	<b>1.328.161</b>

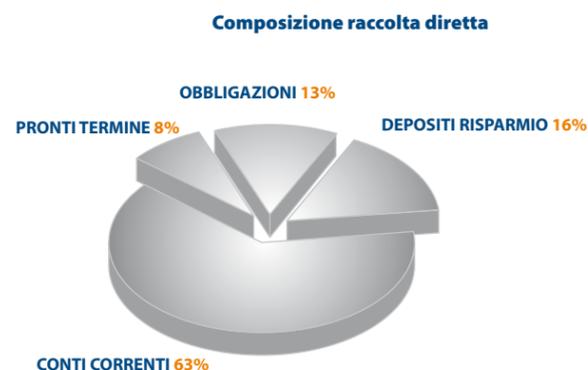
RACCOLTA INDIRETTA		
	2007	2008
Amministrato	484.219	467.540
Gestito	375.771	269.988
<b>Totale</b>	<b>859.990</b>	<b>737.528</b>

gnarsi con competenza, rafforzando la sua credibilità nei confronti dei risparmiatori e quindi il rapporto di fiducia con essi.

Nel 2008 la raccolta diretta ha raggiunto la consistenza di € 1.328 milioni, con un incremento su base annua di € 62,07 milioni, pari al 4,90%. Si evidenzia in particolare:

- un leggero decremento pari all'1,94% dei depositi a risparmio;
- una contrazione dei conti correnti che, pur diminuendo dell'1,25%, continuano a rappresentare l'aggregato più importante dell'intera raccolta diretta, con un'incidenza del 63,41% sul totale complessivo;
- un incremento dei pronti contro termine del 30,06%, a conferma degli orientamenti della clientela verso forme d'investimento a breve scadenza;
- sui "titoli in circolazione" si rileva un incremento del 44,46% rispetto all'anno precedente, determinato essenzialmente dalle nostre obbligazioni, per nuove emissioni e rinnovi di prestiti in scadenza;
- L'emissione dei certificati, invece, è stata sospesa già nel corso del presente esercizio.

Nel 2008 la Banca ha dato corso ad un programma di emissioni obbligazionarie per complessivi euro 115 milioni con riferimento ad un Prospetto di Base, approvato dalla Consob, concernente l'offerta pubblica di prestiti obbligazionari in tre diverse tipologie: Obbligazioni a tasso fisso, Ob-



bligazioni a tasso prefissato Step up, Obbligazioni a tasso variabile. Il Prospetto di cui sopra contiene le informazioni sulla Banca Popolare del Lazio in qualità di emittente strumenti finanziari, oltre che sulle caratteristiche e sui rischi dei prodotti finanziari ad esso relativi. Il Prospetto di Base rappresenta un sorta di "passaporto" europeo che certifica la massima trasparenza sulle obbligazioni BpLazio e sulla Banca stessa.

Su un totale progressivo di 42 emissioni, a fine 2008 lo stock è costituito da 14 prestiti obbligazionari in circolazione. Questi prodotti finanziari hanno sempre ricevuto il gradimento della Clientela, essendo stati strutturati in modo diverso in relazione alla tipologia di tasso, andando velocemente ad esaurimento e talvolta anche a riparto.

Un riscontro gratificante che dà ragione agli indirizzi da tempo seguiti, orientati alla sostenibilità ed all'equilibrio gestionali.

La raccolta indiretta si è attestata a fine

2008 a € 737,5 milioni, con un decremento pari al 14,2%.

La dinamica del comparto è stata determinata dall'andamento fortemente negativo dei mercati e dalle scelte della clientela che, in un clima di generale sfiducia, ha parcheggiato le proprie risorse su forme tecniche meno rischiose, spostandole dal lato della raccolta diretta. Inoltre, l'andamento dei mercati ha ridotto pesantemente il valore dei titoli di capitale e le quote dei fondi comuni di investimento.

Tale situazione determina anche una differente composizione del comparto tra il risparmio gestito ed amministrato rispetto all'anno precedente. Infatti, al 31/12/2008 il rapporto risparmio gestito e risparmio amministrato si è attestato al 57,75% (2007: 77,60%). La raccolta amministrata segna un decremento del 3,44%, pari a € 16,7 milioni, concentrato prevalentemente sui titoli azionari (-37,58%). La raccolta gestita rileva una diminuzione complessiva del 28,15%, pari

a € 105,8 milioni, determinata dall'andamento della raccolta dei Fondi Comuni d'Investimento e Sicav e dalle Gestioni Patrimoniali Bplazio.

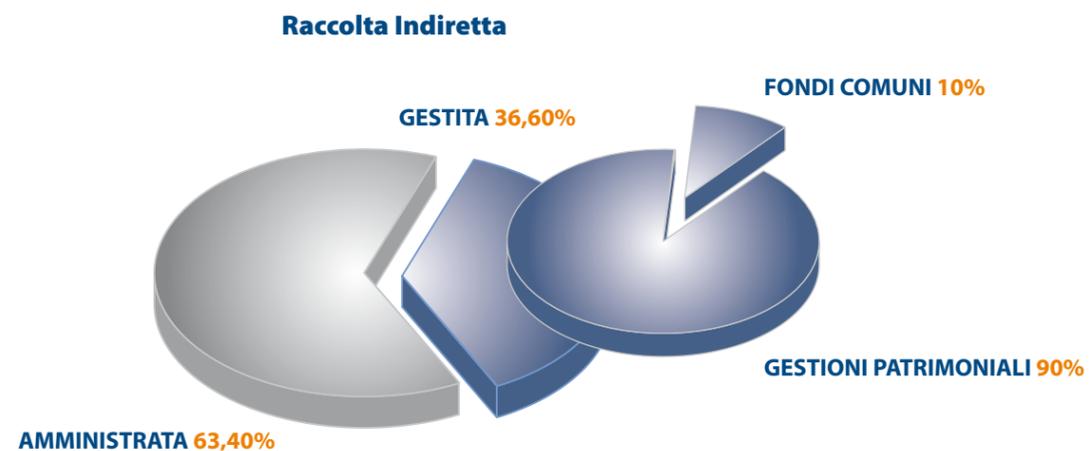
La Bancassicurazione ha registrato un miglioramento in termini di numerosità dei contratti stipulati, anche a supporto dei crediti (mutui e prestiti), con proposte arricchite di coperture sulla persona, sulla famiglia e sul patrimonio.

#### Gli Impieghi

Nell'anno 2008 i crediti verso clientela ordinaria hanno mantenuto positivi tassi di crescita. Essi ammontano ad € 1.067 milioni, con un incremento rispetto al 2007 pari al 4,53%.

IMPIEGHI	
2007	2008
1.020.904	1.067.139

L'analisi della distribuzione degli impieghi per



settori di attività economica conferma una situazione in cui prevale l'affidamento a privati, professionisti e piccole e medie imprese, a conferma del profilo retail della nostra Banca.

Nel comparto degli impieghi si confermano importanti le soluzioni realizzate insieme a partner commerciali, volte ad arricchire il ventaglio delle offerte alla clientela. In particolare, nella gamma dei prodotti riservati alle famiglie, ha riscosso considerevole successo l'offerta di mutui di lunga durata, che incrementano dell'11% circa rispetto al 2007. Si confermano apprezzabili i risultati nell'erogazione di crediti personali al segmento retail, realizzati con l'ausilio del partner Compass Spa (marchio Linea).

Nell'offerta dei prodotti indirizzati al segmento imprese negli specifici comparti del leasing, del factoring e dei finanziamenti a medio e lungo termine di più rilevante complessità tecnico/economica, la Banca si è avvalsa del tradizionale partner Banca Italease e dei nuovi partners

Selmabipiemme Leasing Spa e Banca IFIS Spa.

I risultati conseguiti dimostrano la capacità di instaurare un rapporto professionale, trasparente e responsabile nei confronti degli operatori economici locali, quale presupposto indispensabile sia per una corretta allocazione delle risorse che per il soddisfacimento delle sempre più specifiche esigenze della Clientela, tradizionalmente rappresentata da famiglie e piccole e medie imprese

### PattiChiari

Nel 2008 la Banca ha proseguito il percorso di adesione alle iniziative del Consorzio Patti Chiari, progetto volto a migliorare la relazione con il Cliente.

Il Progetto PattiChiari, promosso dall'ABI a partire dal 2003, si è posto l'obiettivo di offrire al Cliente dei semplici strumenti che hanno la fun-



zione di facilitarlo nella comprensione e nella comparabilità delle condizioni economiche del prodotto/servizio. Tutto ciò in un'ottica di rafforzamento della fiducia del Cliente che si genera quando il rapporto è basato sulla trasparenza e sulla chiarezza.

In pratica la Banca, aderendo alle iniziative del Consorzio, uniforma il proprio modus operandi a quella che può essere definita una autoregolamentazione del sistema su determinati processi di lavoro.

A fronte di ciascuna iniziativa, la Banca può chiedere ad organismi esterni e indipendenti, un controllo sulla corretta esecuzione delle attività; successivamente, un Comitato emette una Certificazione ed attribuisce il marchio PattiChiari e solo le banche che hanno ottenuto la certificazione possono esporre il Certificato del Marchio "PattiChiari".

In seguito, attraverso controlli periodici a scadenze programmate, viene verificato che la Banca applichi correttamente, e in modo continuo, i requisiti delle iniziative per le quali ha ottenuto la certificazione.

Le iniziative alle quali la Banca Popolare del Lazio ha finora aderito sono le seguenti:

- F.A.R.O. che consente di trovare il Bancomat più vicino, gratuitamente, semplicemente collegandosi al sito Internet

[www.pattichiari.it](http://www.pattichiari.it) o a quello della Banca [www.bplazio.it](http://www.bplazio.it) oppure telefonando ad un numero verde.

- "Tempi certi di disponibilità delle somme versate con assegni"; per assicurare con chiarezza la conoscenza dei tempi adottati delle singole banche aderenti ed agevolarne la comparabilità. La Guida pratica "Tempi certi di disponibilità delle somme versate con assegno" costituisce lo strumento di diffusione ed informazione dell'iniziativa nei confronti della Clientela ed è messo a disposizione del pubblico.

- "Obbligazioni a basso rischio/rendimento", che si rivolge al risparmiatore privo di esperienza finanziaria che intende investire in titoli particolarmente semplici da valutare mettendogli a disposizione tutti gli strumenti informativi per orientarsi nel mercato finanziario.

- "Criteri generali di valutazione della capacità di credito delle PMI" che si rivolge agli imprenditori illustrando loro tutti i criteri con cui le banche valutano la capacità di credito delle piccole e medie imprese. La Guida pratica ai "Criteri generali di valutazione della capacità di credito delle PMI", rappresenta al tempo stesso una guida preziosa all'autodiagnosi della situazione aziendale, che aiuta l'imprenditore a valutare la compatibilità economico-finanziaria delle proprie scelte. La Guida pratica È uno strumento messo a disposizione delle PMI, reperibile in versione cartacea, presso tutti i nostri sportelli.

- "Cambio conto" che si rivolge e coloro che essendo clienti di una determinata banca vogliono trasferire i propri rapporti ad altra banca.

Negli anni 2005-2006 la Banca ha ottenuto la Certificazione del Marchio Patti Chiari in riferimento alla iniziativa “Criteri Generali di Valutazione della Capacità di Credito delle PMI” e concluso l’iter per la certificazione del progetto “Obbligazioni Basso Rischio/Basso Rendimento” - ottenendo successivamente la Certificazione dell’iniziativa. Sempre nel 2006 ha aderito all’iniziativa “Tempi certi di disponibilità delle somme versate con assegni”.

Nel corso del 2007 vi è stata l’adesione a due nuove iniziative denominate “Dialogo” e “Cambio Conto”, quest’ultima articolata in tre sub-iniziative:

- elenco servizi agganciati al conto corrente,
- trasferimento automatico delle domiciliazioni,
- monitoraggio tempi aziendali di chiusura conto.

Ha inoltre ottenuto il Marchio per l’iniziativa “Tempi certi di disponibilità delle somme versate con assegni” e superato le verifiche di mantenimento dei Marchi di Qualità PattiChiari già ottenuti (“Obbligazioni Basso Rischio Basso Rendimento” e “Criteri Generali di Valutazione della Capacità di Credito delle PMI”).

La volontà della Banca di continuare ad offrire un “servizio trasparente” è stata attestata, nel corso del 2008, dalle certificazioni di qualità ri-

lasciate da Consorzio Patti Chiari: Marchio di Qualità per la nuova iniziativa “Cambio Conto” e conferma di certificazione per le iniziative “Obbligazioni a basso rischio”, “Criteri Generali di valutazione della capacità del credito delle PMI” e “Disponibilità Assegni”.

***Nell’ottica di miglioramento della “gestione socialmente responsabile” nei riguardi della Clientela, la Banca ha attribuito grande importanza al Progetto PattiChiari, tanto che ha coinvolto tutto il personale in corsi di formazione ed ha avviato un attività di comunicazione verso la stessa con l’obiettivo di accrescere il livello di conoscenza del progetto e della sua utilità.***

### **La gestione dei reclami**

La Banca indirizza i suoi dipendenti ad operare con trasparenza e chiarezza nei confronti della Clientela, mantenendo un comportamento diretto a spiegare le ragioni del proprio operato e le decisioni assunte.

L’analisi del reclamo e della tipologia prevalente è per la Banca uno dei principali momenti di ascolto della Clientela che le consente di monitorare il grado di soddisfazione della stes-

sa, analizzando eventuali criticità del servizio e impostando di conseguenza le azioni correttive. L’analisi dei reclami pervenuti, considerati in percentuale sui rapporti complessivamente intrattenuti dalla Banca, non evidenzia particolari difetti o lacune gestionali. L’anno 2008 è stato un anno difficile per i risparmiatori, per i noti fatti

che hanno interessato l’economia mondiale ed in particolare l’andamento dei mercati finanziari. La Banca, relativamente alla crisi che ha investito il Gruppo Lehman Brothers ed alcune banche islandesi non ha posizioni creditorie dirette, mentre ha posizioni riferite a propria clientela. In particolare, dall’attività di analisi effettuata internamente dalla Banca, la clientela è risultata portatrice solo di bonds della società Lehman Brothers Holding Inc.

La Banca ha seguito le iniziative immediatamente avviate a livello di associazione ABI e riceve dalla stessa un’informativa periodica sullo stato delle procedure di crisi che investono le società del Gruppo Lehman e dei conseguenti adempimenti da porre in essere a tutela delle posizioni della propria clientela.

Tra le iniziative avviate, l’ABI ha proposto a tutte le banche italiane con propria clientela coinvolta nella crisi Lehman di dare apposto incarico ad uno studio legale da loro prescelto.

La Banca ha ritenuto di aderire a tale proposta dell’ABI e di fornire quindi alla propria clientela titolare di bonds Lehman il supporto necessario a porre in essere iniziative a presidio dei crediti vantati nei confronti del predetto soggetto, facendosi carico, in ogni caso, degli oneri conseguenti e svolgendo tale attività a titolo gratuito. Tale iniziativa è stata portata a conoscenza della clientela coinvolta tramite apposita comunicazione.

RECLAMI PER TIPOLOGIA			
	2006	2007	2008
Conti Correnti e Depositi a Risparmio	15	15	14
Titoli (custodia e Intermediazione)	17	11	15
Fondi Comuni	2	0	1
Gestioni Patrimoniali Mobiliari	0	0	0
Altri Prodotti d’Investimento	0	2	0
Aperture di credito	2	3	0
Crediti al consumo			
Prestiti Personali	1	0	1
Mutui Casa	0	0	0
Crediti Speciali	0	1	0
Altre forme di finanziamento	0	0	0
Bonifici	0	4	1
Stipendi e Pensioni		0	0
Carte di Credito	0	2	0
Bancomat	9	9	1
Pago Bancomat	1	0	0
Assegni	0	5	1
Effetti Riba	0	5	2
Altri servizi d’incasso/Pagamento	1	3	2
Polizze assicurazioni danni	0	0	0
Polizze assicurazioni Vita	0	0	0
Altro	1	40	17
Aspetti generali	2	1	1
Segnalazione centrale dei Rischi		2	0
<b>TOTALE</b>	<b>51</b>	<b>103</b>	<b>56</b>

## Il conciliatore bancario e finanziario

La Banca ha aderito, già nel 2007, al Conciliatore Bancario (in seguito divenuto “Il Conciliatore Bancario e Finanziario”), associazione nata da una iniziativa promossa da un gruppo di banche, per dare alla clientela un servizio rapido ed efficiente, la conciliazione, alternativa alla procedura giudiziaria e all’arbitrato, in condizione di imparzialità rispetto agli interessi in conflitto.

La conciliazione è un modo per risolvere una controversia affidando ad un terzo indipendente (il conciliatore) il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti, in un tempo contenuto (entro 60 giorni lavorativi). Il conciliatore è un esperto, ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto ad una parte o all’altra.

Nella conciliazione l’accordo raggiunto può essere omologato dal Tribunale e diventare titolo esecutivo. Diversamente dall’Ombudsman, organismo pubblico attivo da tempo e gratuito per vertenze aventi valore fino a 50.000 euro, il ricorso al conciliatore ha un prezzo, variabile, pagato da entrambe le parti sulla base di tariffe approvate dal Ministero di Giustizia.

## Privacy e sicurezza

Nell’ottica di generare nella Clientela quel senso di fiducia che è condizione indispensabile per sviluppare rapporti durevoli, la Banca ha affrontato da tempo il problema della sicurezza dei dati personali ed in generale del trattamento delle informazioni ricevute, così come previsto dalla vigente normativa sulla Privacy (D.Lgs 196/03), avuto riguardo anche alle interpretazioni del Garante. In considerazione del fatto che la maggior parte dei dati sono gestiti dal CSE, fornitore e gestore del sistema informatico della Banca, lo stesso è stato nominato “Responsabile del trattamento” e sono state poste in essere le opportune attività di auditing per la verifica dell’affidabilità e sicurezza dei trattamenti da questi effettuati.

Allo scopo di consentire ai dipendenti - ciascuno di essi “incaricato del trattamento” - di svolgere con consapevolezza e responsabilità il proprio lavoro, la Banca ha proseguito con le attività di formazione sul “Il Nuovo Codice della Privacy” e “Misure di sicurezza per la protezione dei dati personali”. Esiste inoltre un “Regolamento aziendale per il Trattamento dei Dati Personali”.

Come ogni anno, anche nel 2008 è stato effettuato l’aggiornamento annuale del documento programmatico sulla sicurezza prescritto dal D.Lgs 196/2003, denominato “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

L’aggiornamento è legato in buona parte, al piano di attuazione delle misure di prevenzione e riduzione del rischio a tutela del patrimonio informativo aziendale ed a fronte degli eventi contemplati nel piano di continuità operativa, con particolare riferimento alle politiche adottate e da adottare per le copie di sicurezza e alle correlate misure organizzative e tecniche idonee al ripristino dei sistemi informatici attraverso i quali vengono erogati i servizi.

Per ciò che concerne la c.d. Business Continuity, già nel 2007 era stato aggiornato il piano di continuità operativa, che la Banca aveva predisposto nel 2006, in ottemperanza alla normativa emanata dalla Banca d’Italia.

Furono svolte pertanto le seguenti attività:

- realizzazione di ulteriori interventi strutturali e logistici finalizzati a porre in piena sicurezza i locali che ospitano le apparecchiature dell’ Information Technology;
- esecuzione di simulazioni di incidenti finalizzate a:
  - testare le capacità di risposta, in termini temporali, delle procedure organizzative previste dal piano;
  - verificare l’adeguatezza e la resilienza delle procedure informatiche, dei siti di recovery di primo livello e delle apparecchiature.

Nel 2008, sempre in tema di Business Continuity, è stato stipulato un importante accordo quadro di reciproca assistenza con un primario istituto bancario facente parte, come la Banca Popolare del Lazio, del gruppo delle banche in outsourcing presso il CSE di Bologna.

Tale accordo si colloca nell’ambito delle misure volte a mitigare i rischi connessi a possibili scenari di crisi che potrebbero configurare una momentanea indisponibilità delle Risorse Umane assegnate ai principali processi operativi.

Al verificarsi di tale eventualità, entrambe le banche si sono impegnate, nel più breve tempo possibile, a mettere a disposizione dell’altro Istituto le proprie Risorse Umane professionalmente qualificate a garantire la continuità operativa dei settori oggetto di crisi.

## Canali distributivi

In linea con le strategie di sviluppo, con lo scopo di consolidare la presenza nelle province locali, sono state aperte, nel corso dell’anno, le filiali di Fondi e Cassino; impegno che ha permesso, a fine 2008, di poter contare su una rete operativa di n. 48 filiali, così distribuita:

Province	N. Filiali	ATM
Roma	31	39
Latina	13	14
Frosinone	4	4
<b>Totale</b>	<b>48</b>	<b>57</b>

L'approccio multicanale della Banca si esplicita con Internet - BPLazio on line e la Rete dei Promotori Finanziari. Tali modalità completano ed integrano la rete operativa tradizionale offrendo la possibilità di utilizzo dei servizi bancari praticamente 24 ore su 24, nella modalità più rispondente alle esigenze del cliente.

Il settore Personal Financial Division – Private Banking, al suo secondo anno di attività, ha registrato un forte apprezzamento da parte della clientela ed operato in stretta sinergia con le filiali, rappresentando la risposta per quella clientela di elevato standing, alla ricerca di rapporti basati sulla massima personalizzazione e riservatezza, sviluppando interessanti risultati. Nel corso dell'anno è stato rilasciato il nuovo sito della Banca [www.bplazio.it](http://www.bplazio.it), realizzato con nuove soluzioni tecniche, rinnovato nei contenuti e nella grafica a conferma dell'importanza che la Banca attribuisce al canale Internet.

Il numero degli utilizzatori del servizio Internet Banking - BPLazioweb è in costante aumento; alla fine dell'esercizio risultano attivi n.19.000 utenti rilevando n. 170.984 operazioni bancarie e n. 21.287 operazioni di trading online. Le aziende che utilizzano il sistema HB/CBI sono n. 4.657.

Il servizio BPLaziotel, di nuova generazione, è la risposta mobile per consentire ad un'ampia utenza di avere la banca sempre a portata di mano. Tale servizio arricchisce i mezzi di pagamento con sistemi di sicurezza tecno-

logici (SMS) che garantiscono il controllo delle spese effettuate con carte plastiche.

L'attività informativa relativa alle iniziative per i clienti e, in generale, per il territorio è stata sviluppata attraverso diversi mezzi di comunicazione e con la realizzazione del mensile di informazione pubblicitaria "BPLazioBox".



### **Lo Stato e le Istituzioni**

*In questo ambito l'obiettivo della Banca consiste nel fornire allo Stato, agli Enti Locali ed a tutte le altre Istituzioni pubbliche di diretta emanazione dello Stato, la collaborazione necessaria per favorire il rispetto delle leggi e, al contempo, rendersi utile anello di collegamento tra i cittadini e le Istituzioni nell'adempimento della attività richieste.*

L'azione della Banca è improntata alla implementazione della cultura della legalità, intesa come rispetto della Persona e della Collettività di cui essa fa parte e si traduce nella scrupolosa osservanza delle norme di legge e di Sistema. Nel rispetto di tale obiettivo, la Banca opera con trasparenza e presta la massima collaborazione alle Autorità deputate al controllo del suo operato. Le attività della Banca in tal senso si orientano principalmente nel rafforzamento della cultura del controllo interno che, partendo dall'autodiagnosi aziendale, attraverso una mappatura dei vari processi di lavoro, giunge alla definizione di corrette procedure di svolgimento e definizione degli stessi.

### Imposte e tasse

In merito ai rapporti con lo Stato, nell'anno 2008 la Banca ha destinato ad esso, sotto forma di imposizione diretta e indiretta, una parte rilevante del valore aggiunto generato dalla sua attività, pari al 21,58% dell'aggregato (29,05% nel 2007). La somma corrisposta all'erario ammonta a euro 14.057.224 così ripartita:

IMPOSTE DIRETTE 2008	
IRES	6.781.142,00
IRAP	3.072.026,00
<b>TOTALE</b>	<b>9.853.168,00</b>

IMPOSTE INDIRETTE 2008	
ICI	67.358,00
ALTRE IMPOSTE COMUNALI	252.290,00
ALTRE IMPOSTE	301.087,00
IMPOSTA SOST. FINANZ. TI MEDIO/LUNGO TERM.	407.707,00
BOLLI SU ESTRATTI CONTO	3.175.614,00
<b>TOTALE</b>	<b>4.204.056,00</b>

### Servizi di tesoreria e di cassa

Con i servizi di tesoreria e di cassa la Banca si propone come partner dell'Ente Pubblico per fronteggiare le esigenze economiche e finanziarie legate ai piani pubblici di sviluppo del territorio. Nel tempo, la Banca ha instaurato e sviluppato validi rapporti di collaborazione, con soddisfazione dell'Ente, della Banca stessa, ma anche dei soggetti terzi, a quali spesso si rivolge il servizio.

Nel corso del 2008 la gestione dei servizi di tesoreria e di cassa ha riguardato diversi Enti, tra cui la Provincia di Latina (servizio gestito in compartecipazione con la Banca Popolare di Fondi), gli ATER (Azienda Territoriale Edilizia Residenziale Pubblica) delle Province di Roma e Latina, l'APT (Azienda Promozione Turistica Provincia Latina), l'IPAB (Opere Pie); ben 8 Comuni e ben 32 Istituzioni Scolastiche per un totale di 63 Enti, con un volume di transazioni pari ad euro 624.157.000 e n.82.879 documenti lavorati tra mandati e reversali.

### Servizio riscossione tributi e pagamento pensioni

La Banca svolge anche un importante ruolo operativo a servizio dello Stato in relazione all'attività di riscossione dei tributi e contributi. Nell'anno 2008 sono stati riscossi dalla Banca e riversati allo Stato ed agli altri Enti euro 10.707.322 corrispondenti a n. 16.664 operazioni di pagamento di modelli F23 ed euro 489.457.988 corrispondenti a n. 205.173 operazioni di pagamento di modelli F24. Seguendo l'evoluzione normativa in materia fiscale ed al fine di offrire un servizio di riscossione sempre più efficace ed efficiente alle necessità dei Clienti /Contribuenti, la Banca ha da alcuni anni reso operativo il servizio di pagamento on line dei modelli F24, permettendo agli stessi di evitare code e perdite di tempo, soprattutto in concomitanza con le scadenze fiscali.

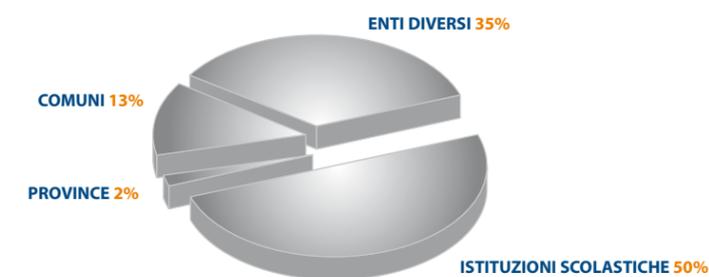
Sono state infine effettuate n. 131.016 operazioni relative al pagamento di pensioni per euro 145.992.380.

### Rapporti con Autorità di Vigilanza Magistratura e altri

I rapporti della Banca Popolare del Lazio con le numerose Autorità di Vigilanza che vanno dalla Commissione Europea alla Banca d'Italia, dalla Consob al Garante Privacy, dall'UIC all'Antitrust, all'Isvap, ecc., sono improntati al massimo rispetto delle norme e alla massima collaborazione nello svolgimento delle attività ispettive e di controllo. La Banca si adopera quindi nel trasmettere tempestivamente tutte le informazioni richieste dalle stesse Autorità, nonché nell'organizzare le procedure necessarie per essere in linea con tale attività.

Per quanto riguarda i rapporti con l'Autorità Giudiziaria ed i Servizi di Polizia, la Banca ha fornito tutta la collaborazione richiesta al fine di contrastare attività criminose ed illegali, soddisfacendo richieste di vario genere.

Ponderoso anche nel 2008 il numero di accertamenti bancari richiesti la cui attività conseguente viene direttamente svolta dall'ufficio legale della Banca; tuttavia, l'evasione dei compi-



ti connessi al riscontro da fornire implica la collaborazione di più servizi e diversi collaboratori, tra cui il personale dell'ufficio archivio economico.

### **Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/01**

Con il D.Lgs n.231/01 il legislatore ha introdotto un complesso sistema normativo e sanzionatorio, individuando forme di responsabilità amministrativa delle società per una serie di reati specifici contro la Pubblica Amministrazione, commessi da dipendenti o collaboratori della società. Le sanzioni, poggiando sul presupposto della "colpa organizzativa", possono essere fronteggiate se la società adotta modelli organizzativi idonei a prevenire la commissione dei reati stessi.

In pratica, poiché la finalità del legislatore è quella di sensibilizzare le società e scoraggiare comportamenti illeciti, egli ha previsto che la responsabilità della società sia esclusa nel caso in cui la stessa si doti di modelli organizzativi idonei a prevenire i reati e crei un organismo dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo per vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del modello, nonché provvedere al suo aggiornamento. Nel caso in cui un dipendente commetta uno dei reati previsti eludendo il modello e/o la vigilanza dell'organismo di controllo,

viene esclusa la responsabilità della società e la sanzione riguarda il singolo soggetto che ha commesso il reato.

La Banca Popolare del Lazio si è prontamente attivata su questo fronte e già dal 2003 ha costituito un modello organizzativo conforme alle richieste del legislatore, fondato innanzitutto sull'esatta individuazione per ogni funzione aziendale delle attività sensibili ai reati. Il Modello Organizzativo adottato, è nato dall'individuazione dei processi sensibili, cioè quei processi di lavoro nello svolgimento dei quali si corre il rischio di commettere i reati sanzionati, per arrivare alla creazione di procedure di controllo preventivo e successivo. Esiste poi un Organismo di Vigilanza, che si riunisce periodicamente e valuta il corretto funzionamento e l'osservanza del modello organizzativo, al quale sono riconosciuti poteri di acquisizione e di richiesta di informazioni da e verso ogni livello e settore operativo della Banca.

L'Organismo di Vigilanza assicura l'aggiornamento del modello organizzativo e l'applicazione del sistema disciplinare e sanzionatorio, approvato dal Consiglio di Amministrazione nel marzo 2006.

La "manutenzione" del modello organizzativo richiede un particolare impegno a causa del continuo cambiamento del quadro normativo. Negli ultimi due anni il D.Lgs 231/01 è stato posto al centro della vita economica-finanziaria e sociale del nostro Paese; ne sono esempi il sus-

seguirsi di nuovi reati fatti rientrare nell'ambito di detta normativa, quali i reati introdotti con la normativa del market abuse della legge sul risparmio, i reati transnazionali di associazione a delinquere e riciclaggio, l'omicidio e le lesioni colpose subite dai dipendenti in violazione delle norme di sicurezza sui luoghi di lavoro, nonché il riciclaggio nazionale che si aggiungono ai già previsti classici reati contro la Pubblica Amministrazione; ai reati societari; ai reati di falsità in monete, carte di pubblico credito e valori bollati; ai reati con finalità di terrorismo e di eversione dell'ordine democratico.

In tema di formazione sono state avviate iniziative rivolte a tutto il personale al fine di divulgare le disposizioni del decreto legislativo 231 e la conoscenza del Modello all'interno della Banca.

Ogni dipendente è stato posto in grado di apprendere le regole generali della normativa ed essere a conoscenza della finalità della stessa. Oltre ad una specifica formazione di aggiornamento in aula dedicata ad alcune funzioni più direttamente coinvolte, in relazione all'attività svolta, alla commissione dei reati, il pacchetto formazione è stato inserito sulla Intranet aziendale per essere svolto in autoistruzione.

Nel corso del 2008, l'Organismo di Vigilanza, per il tramite dell'Area Internal Auditing, ha provveduto a monitorare e a sollecitare la formazione del personale. Infine nel 2008, l'Organismo di Vigilanza ha portato a termine un

progetto per la definizione di un Modello Organizzativo che prevede la definizione di protocolli per tutti quei processi di lavoro frutto di prassi operative e, nell'ambito di questo progetto è stato redatto anche il processo di Gestione della Tesoreria Enti.



## **I Fornitori**

*I Fornitori hanno anch'essi una "posta in gioco" nella vita dell'impresa in quanto apportano contributi essenziali e qualificanti per il livello dei servizi offerti agli altri stakeholders, oltre a ricevere benefici diretti o indiretti derivanti dall'attività della Banca.*

*La qualità dei servizi offerti a tutti gli stakeholder dipende anche dagli standards delle forniture ricevute e ciò vale in modo particolare per le forniture relative all'informatica, ai servizi di manutenzione ed alle telecomunicazioni.*

*In considerazione della sua vocazione localistica e quindi del dichiarato legame con il territorio, la Banca Popolare del Lazio, ferme restando le valutazioni sul rapporto qualità/prezzo, come sull'affidabilità e sull'efficienza, privilegia gli imprenditori locali.*

## Politica di acquisto

Con l'obiettivo di svolgere un ruolo attivo nello sviluppo del territorio, la Banca Popolare del Lazio ha cercato di attuare una politica di acquisto di beni e servizi che, pur perseguendo il contenimento dei costi ed il miglioramento della qualità, privilegia le realtà produttive locali.

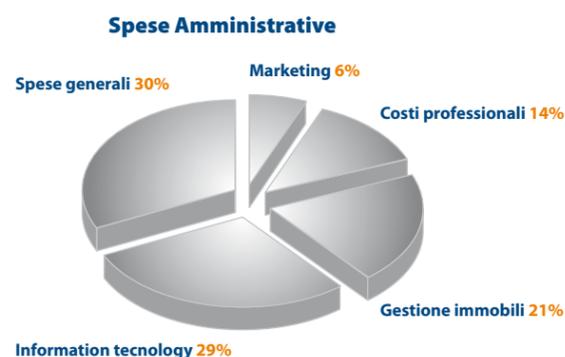
La strategia della Banca nei confronti dei Fornitori è volta ad instaurare con essi un rapporto di collaborazione totale, al fine di sviluppare delle sinergie che comportino reciproci vantaggi. Nell'anno 2008, la Banca ha contabilizzato spese amministrative pari ad euro 18.862.774 alle quali devono aggiungersi le forniture relative agli oneri pluriennali (immobilizzazioni materiali e immateriali).

Nel corso dell'anno la Banca ha rafforzato, razionalizzandoli ove possibile, i rapporti con i

Fornitori che hanno dato prova di efficienza e qualità; nuovi rapporti sono stati accessi conseguentemente all'espansione sul territorio per l'apertura di nuove filiali e, quindi, alla necessità di reperire talune forniture di beni e servizi.

Il servizio di gestione e sviluppo del sistema informatico, ovvero la maggior parte dell'information technology, rappresenta una fornitura di valore strategico per la Banca che, per motivi di opportunità tecnico/economica è stata demandata a terzi.

Ad eccezione di questo servizio, una consistente parte delle restanti forniture proviene da imprese e da qualificati artigiani locali, clienti della Banca; ciò in particolare per i servizi di allestimento delle filiali, di installazione e manutenzione degli impianti, per i servizi di pulizia e di vigilanza, di stampa della modulistica e di grafica, per la fornitura di cancelleria e per i servizi da professionisti.



## Condizioni negoziali

La scelta di un fornitore influenza in un certo modo anche le performance aziendali; ciò induce di conseguenza ad ottimizzare i metodi di ricerca e selezione.

In coerenza con i valori dichiarati anche nel Codice Etico, la Banca segue norme di comportamento molto chiare e trasparenti in relazione al rispetto delle scadenze, degli standards qualitativi richiesti e delle condizioni di prezzo pattuite; in contropartita, la stessa offre collaborazione e rispetto degli impegni assunti. Il rispetto di queste semplici regole ha consentito di instaurare un processo virtuoso che costituirà il tracciato della condotta aziendale anche per il futuro.

## Outsourcing e consulenze

La Banca, dopo aver svolto un'analisi costi/benefici, ha esternalizzato tutte quelle attività che non costituiscono il core business della sua attività.

Sin dal 1998, è avvenuta la migrazione del suo sistema informativo presso il CSE di Bologna, che continua ad assicurare un livello di servizio più che soddisfacente, oltre a garantire l'aggiornamento delle procedure informatiche alle esigenze normative e regolamentari. E' altresì in outsourcing, presso il centro CaRiCeSe di Bologna, il servizio "lavorazione effetti".

Per quanto riguarda la fornitura di consulenze, la Banca si è avvalsa di partner molto qualificati per la realizzazione di progetti complessi quali, ad esempio, la Deloitte & Touche, che ha fornito la sua collaborazione alle Aree Pianificazione & Controllo e Mercato per la realizzazione del Piano Strategico 2007-2009; la Kpmg, per la revisione contabile e la revisione del bilancio d'esercizio; la CSE Consulting Srl, per la redazione del Piano di Business Continuity ed la società CoBaCo relativamente al supporto professionale sui nuovi criteri di Basilea II.



## La Collettività

*È attraverso la sua attività istituzionale che la Banca produce alla Collettività una serie di benefici contribuendo alla crescita della realtà socio-economica della regione. Il beneficio che la Collettività riceve è sicuramente anche sotto forma più diretta, attraverso la promozione ed il sostegno di iniziative culturali e di valorizzazione del territorio.*

*Essere una banca socialmente responsabile non richiede modifiche del proprio assetto organizzativo, ovvero l'istituzione di un nuovo ufficio che si occupa di responsabilità sociale, bensì una serie di attenzioni pregnanti il core business aziendale, cioè l'oggetto tipico della nostra attività, che pongono l'Uomo ed il rispetto di alcuni Valori "reciprocamente riconosciuti", al centro dell'attività quotidiana.*

*La Banca sa di avere un sistema di valori più ampio della semplice ricerca del profitto e che un vero e proprio punto di forza risiede nel coinvolgimento nelle molteplici iniziative culturali, sportive, religiose, ma anche di beneficenza, promosse da Enti locali e associazioni diverse per finalità che sul territorio operano. In questo senso la responsabilità sociale rappresenta un percorso intrapreso lontanamente, indipendente dalle "mode" o da pure esigenze di "maquillage"; praticamente una tradizione connaturata con la sua veste di "banca locale" e popolare.*

*Per questo operare, spesso "silenzioso", la Banca non cerca riconoscimenti plateali né medaglie; il riconoscimento vero è quello di essere considerata dalla sua Comunità parte attiva del territorio ed un po' artefice del suo sviluppo.*

*Sono diversi, come scopo o finalità, gli interventi della Banca verso tutti coloro che si muovono in ambito assistenziale, culturale e sportivo, sotto forma di contributi o sponsorizzazioni*

In coerenza con la sua identità di Banca Popolare, anche nel corso del 2008 ha rivolto grande attenzione alle iniziative promosse dalla comunità locale, contribuendo al sostegno economico di eventi socio-culturali, manifestazioni sportive e popolari e di valorizzazione del territorio. Il ruolo di sostegno al sistema locale è da sempre riconosciuto all'Istituto, testimonianza di una gestione socialmente responsabile che vede come primaria espressione l'assistenza al territorio ed alla collettività locale. In linea con le disposizioni dell'art. 47 dello Statuto Sociale, che prevedono la destinazione di una quota dell'utile d'esercizio, "non superiore al 2%" devoluta a "scopi di interesse sociale, beneficenza e assistenza", la Banca ha sostenuto nel corso del 2008 iniziative di carattere umanitario e sociale per complessivi € 462.400,00. Esse sono rappresentate sia dall'utilizzo del Fondo di Beneficenza che da interventi pubblicitari e sponsorizzazioni che la Banca ha destinato alle diverse iniziative così raggruppate:

- Interventi a sostegno del mondo sanitario e assistenziale;
- Interventi a sostegno delle parrocchie e/o eventi religiosi;
- Interventi a sostegno di attività didattiche, sociali e culturali;
- Interventi a sostegno di attività sportive/ricreative.

## Sociale

In continuità con quanto attuato in passato, la Banca Popolare del Lazio, ha dedicato un notevole impegno alla promozione di iniziative di solidarietà, garantendo una presenza costante a sostegno di istituzioni, enti ed associazioni locali. Nel corso del 2008 sono stati deliberati complessivamente € 52.886,00 a sostegno di iniziative ed opere sociali.

Di notevole spessore gli interventi a sostegno di associazioni di elevata valenza morale e sociale o a favore delle categorie più deboli e dei meno fortunati.

Ricordiamo la donazione a Save the Children – Italia ONLUS, la più grande organizzazione internazionale indipendente che difende i diritti dei bambini e lotta per migliorarne le condizioni di vita. La Banca, in particolare, ha contribuito ad un progetto di istruzione, dal nome "La scuola di Cecilia", per aiutare lo sviluppo e le competenze dei bambini e creare le opportunità per un futuro migliore. Sempre dello stesso spessore ricordiamo il contributo all'organizzazione Medici con l'Africa Cuamm, nata a Padova nel 1950, ha lo scopo di formare medici per i paesi in via di sviluppo promuovendo la tutela della salute delle popolazioni africane. La donazione è stata concessa a favore dell'Ospedale di Chiulo, unico nosocomio di riferimento della zona nord del Cuenene, allo scopo di ampliare il reparto di pediatria.

Anche nel corso del 2008, la Banca Popolare del Lazio, ha prestato il proprio sostegno ad iniziative volte a favorire una crescente attenzione ai problemi di persone diversamente abili.

Tra le varie ricordiamo la Società Cooperativa Sociale Vivere Insieme ONLUS che, grazie al contributo della Banca, può anche per il 2008, sostenere le ingenti spese di gestione dei vari servizi. Ricordiamo il sostegno all'Associazione A.L.F.A.D. (Associazione Libera Fanciulli Adulti Disabili), all'Associazione "Gruppo NADJA", alle varie Sezioni cittadine dell'AVIS e della Croce Rossa. La Banca Popolare del Lazio da sempre si contraddistingue per lo spirito di solidarietà ed umanità che rivolge ai propri Soci. Ricordiamo, infatti, il contributo di € 10.000,00 concesso per il violento nubifragio che ha danneggiato gravemente la proprietà agricola di un nostro Socio, provocandogli un ingente danno economico e morale.

importanti, ricordiamo la sponsorizzazione alla squadra di pallavolo Top Volley Latina, che compete a livello nazionale.

## Eventi religiosi

Nell'ambito della salvaguardia di tradizioni e cultura dei nostri luoghi, è noto il sostegno della Banca alle iniziative religiose ed alle parrocchie per un totale complessivo di € 24.350,00.

Ricordiamo le diverse feste patronali di grande richiamo popolare, che consento di

mantenere vive le trazioni ed il folclore locale, come ad esempio la "Festa del Mare", promossa dall'Associazione MM.SS. del Carmelo di Terracina o i festeggiamenti in onore di Maria SS. delle Grazie, evento di grande valore religioso per i cittadini veliterni. Noto il sostegno economico a favore delle parrocchie, sia per le quotidiane spese di gestione che per le numerose opere di ristrutturazione e manutenzione dei complessi. Tra i più rilevanti ricordiamo il contributo alla Chiesa Collegiata e Parrocchiale di S. Bartolomeo Apostolo in Sora, grazie al quale è stata possibile la ristrutturazione e l'ampliamento di alcune stanze della Parrocchia, affinché possa accogliere un numero maggiore di giovani, o il sostegno al progetto della Parrocchia San Martino V. Padri Somaschi, denominato "Progetto Carletto", attraverso il quale la Parrocchia ha svolto un servizio molto importante per soddisfare le necessità di persone meno fortunate. La Banca Popolare del Lazio ha contribuito ai lavori di ristrutturazione della Parrocchia di S. Lucia V. e M. di Velletri e all'acquisto di un sistema automatico per gestire il suono delle campane della Parrocchia SS. Salvatore di Terracina.

## Cultura

L'attenzione della Banca Popolare del Lazio è da sempre rivolta a tutelare e valorizzare il patrimonio culturale, storico ed artistico del territorio di appartenenza, partecipando attivamente ad

iniziative interessanti per sostenere la diffusione della cultura anche tra i più giovani. Complessivamente sono pari ad € 87.340,00, i contributi che nel corso del 2008, sono stati concessi a favore di interventi per attività didattiche, sociali e culturali.

Tra le varie e numerose partecipazioni, si evidenzia quella all'Associazione Culturale STOA, per la seconda edizione del progetto "chiostri in mostra", con lo scopo di valorizzare le attività artistiche di natura visiva e figurativa. L'Associazione persegue lo sviluppo della cultura artistica, con l'intento di avvicinare il maggior numero possibile di visitatori e partecipanti del nostro territorio. Ricordiamo, inoltre, la 17ª mostra sull'arte orafa dei Castelli Romani dal nome "L'Oro, la Donna, i Gioielli", tenutasi presso le sale del Museo Diocesano di Velletri. La mostra ha lo scopo di mettere in risalto l'artigianato orafa esistente nel territorio di Velletri e dei Castelli Romani, favorendo un rapporto tecnico e cultu-

rale tra i maestri orafi e gli Istituti d'Arte.

Resta notevole l'impegno per la stampa di alcune pubblicazioni di matrice locale, opere di autori nati o vissuti nel nostro territorio che forniscono una testimonianza letteraria degli avvenimenti e delle vicende che lo hanno interessato, al fine di fornire una conoscenza più nitida della storia locale. Le manifestazioni teatrali e musicali soddisfano una domanda culturale sempre più presente sul territorio, per questo la Banca Popolare del Lazio, ha sponsorizzato, anche nel 2008, l'intera stagione de I Concerti del Gianicolo e ha contribuito alla realizzazione di una pubblicazione per l'Associazione Culturale Coro Ruggero Giovannelli. Sempre intenso anche il dialogo con le istituzioni scolastiche alle quali, anche per il 2008, la Banca non ha fatto mancare il proprio sostegno per le numerose proposte avanzate. Tra i più importanti vogliamo ricordare il sostegno all'Accademia di Scienze Umane e Sociali di Roma, che ha lo scopo di favorire il

dialogo interdisciplinare tra le scienze sociali e le scienze della religione, il sostegno all'Istituto Cesare Battisti, per la celebrazione del Centenario dell'Istituto, o il contributo al Consorzio Universitario di Velletri per le attività in corso d'anno.

Infine, numerosi gli interventi effettuati a sostegno dei vari enti locali per l'organizzazione di fiere, sagre, feste di quartiere, manifestazioni estive e convegni con l'intento di partecipare concretamente ai momenti di aggregazione locale continuando così ad essere un punto di riferimento stabile nel territorio. A tal proposito, ricordiamo la sponsorizzazione per la realizzazione della XXIIIª Mostra Agricola Campoverde, la manifestazione per la promozione del vino, dell'olio e dei prodotti di qualità del territorio di Cori o il sostegno all'Associazione Pro-Loco Carchitti per l'annuale Sagra delle Fragole.

### Sport

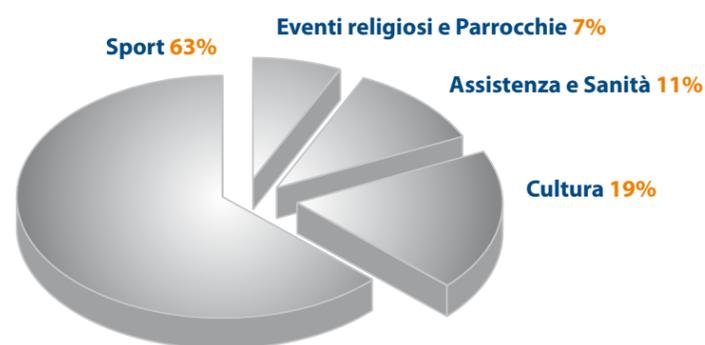
Nell'arco del 2008 la Banca Popolare del Lazio ha effettuato un numero consistente di interventi a sostegno di attività sportive e ricreative, per un totale di € 297.825,00. Il sostegno al mondo sportivo privilegia attività di diverse specialità agonistiche e ricreative che si svolgono nella regione con particolare riguardo ai settori giovanili con l'intenzione di rafforzare una sana e corretta cultura sportiva, intesa quale strumento di prevenzione sociale e sanitaria. Nell'ambito delle iniziative di sponsorizzazione avanzate dalla Banca,

ricordiamo la squadra di pallavolo Top Volley Srl di Latina, che compete a livello nazionale o il sostegno per l'intera stagione calcistica della Frosinone Calcio. Importante anche la sponsorizzazione all'interno dello stadio Olimpico di Roma per il Campionato di calcio di Serie A 2008-2009 e la Coppa Italia ai quarti di finale.

### Sala Convegni

La Banca Popolare del Lazio è dotata di un'ampia Sala Convegni utilizzata per svolgere le proprie Assemblee sociali, dotata di attrezzature tecnologiche moderne e sofisticate. La Banca concede, quando possibile, la disponibilità della Sala per organizzare convegni, conferenze e dibattiti, a numerosi Enti ed Associazioni Culturali o Sportive, senza richiedere alcun corrispettivo. Nel corso del 2008, ricordiamo il convegno tenutosi lo scorso ottobre dal Comune di Velletri sul progetto "Zona Franca Urbana di Velletri", un'interessante occasione di informazione e approfondimento utile ad imprese ed artigiani, per comprendere al meglio come sviluppare l'economia della Città. Sempre in ambito di convegni, l'evento per la presentazione del libro di Folco Quilici "I miei Mari", e i numerosi corsi di aggiornamento promossi dalla Camera Civile Amministrativa di Velletri o dall'Ordine Forense degli Avvocati di Velletri o dall'Ordine dei Dottori Commercialisti.

### Interventi nel sociale





**Il sistema di rilevazione**

*Descrive il metodo utilizzato per rilevare le aspettative ed il consenso degli stakeholders sul comportamento della Banca nei loro confronti.*

### Obiettivo "Ascolto"

L'obiettivo della Banca sul tema della Gestione della Responsabilità Sociale, è realizzare un sistema di comunicazione e di dialogo che coinvolga tutti i suoi interlocutori.

Attraverso un dialogo "allargato" e trasparente, ciascuna categoria di stakeholders può conoscere e comprendere tutte le componenti in gioco nella conduzione di un'impresa che si definisca socialmente responsabile e far sì che relazioni diverse, con stakeholders portatori di valori diversi, trovino un perfetto bilanciamento di tra loro, nella superiore salvaguardia del bene comune, cioè della Banca.

In coerenza con questa finalità abbiamo inserito, sia nel fascicolo del Bilancio Sociale 2008, che nel sito Internet della Banca [www.bplazio.it](http://www.bplazio.it), un questionario di valutazione per raccogliere le opinioni degli stakeholders e per misurare l'efficacia del processo di comunicazione.

Il questionario, oltre a rilevare una generica anagrafica dell'interlocutore, richiede da un lato un giudizio circa gli aspetti grafici e redazionali del Bilancio Sociale, relativi alla completezza delle informazioni riportate e alla chiarezza e leggibilità dello stesso; dall'altro, è teso a verificare l'orientamento degli stakeholders sui temi della Responsabilità Sociale e a ricevere un'opinione su come la Banca esprime la sua Gestione Responsabile nei confronti di ciascuna categoria di stakeholders.

Gentile Lettore,

il Bilancio Sociale rappresenta uno strumento di responsabilità sociale attraverso il quale l'Azienda enuncia i valori che la ispirano nella sua attività d'impresa e, in specie, nella sua relazione con le varie categorie di stakeholders.

Al fine di rendere questo strumento il più possibile aderente alle aspettative degli stakeholders, ovvero allo scopo di verificarne il consenso nei confronti delle attività svolte, anche in questa edizione è proposto ai lettori la possibilità di esprimere le proprie opinioni riguardo al Bilancio Sociale mediante questionario anonimo di valutazione.

Esso rispetto al precedente si arricchisce di alcune domande tendenti a raccogliere maggiori informazioni utili a conoscere la percezione dell'impegno sociale della Banca al fine di un progressivo miglioramento nell'ambito della responsabilità sociale.

Pertanto, nell'intento di prendere in considerazione eventuali suggerimenti che Lei vorrà fornire e consentirci di formulare, ove possibile, le nostre proposte di miglioramento, Le chiediamo di dedicare qualche minuto nella compilazione del questionario.

Il questionario è allegato al Bilancio Sociale e, comunque disponibile in tutte le filiali della Banca, ovvero sul sito [www.bplazio.it](http://www.bplazio.it).

Esso può essere consegnato presso una qualsiasi delle nostre filiali, ovvero compilato sempre in forma anonima tramite il nostro sito Internet accedendo alla sezione Bilancio Sociale 2008 – Questionario.

La ringraziamo per la Sua preziosa collaborazione e per il tempo che vorrà dedicarci.

Quali valori ritiene di assegnare al Bilancio Sociale in termini di qualità e leggibilità?

Qualità del Bilancio				Comprensibilità del Bilancio			
Completezza informazioni				Chiarezza grafica ed espositiva			
Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo

Come giudica l'impegno della Banca verso i valori di cui è portatrice?

Quale capitolo del Bilancio sociale la interessa maggiormente?

	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	
Relazione Soci					Identità Aziendale
Relazione Risorse Umane					Rendiconto
Relazione Clienti					Relazione Soci
Relazione Collettività					Relazione Risorse Umane
Relazione Fornitori					Relazione Clienti
Relazione Enti/Istituzioni					Relazione Collettività
					Relazione Fornitori
					Relazione Enti/Istituzioni

Secondo lei la Banca dimostra attenzione verso i soggetti con i quali ha scambio di interessi?	SI	NO
Se no, perché?		

Se lo desidera può segnalarci i suoi suggerimenti e/o proposte di miglioramento

Che tipo di relazione intrattiene con la Banca Popolare del Lazio? (possibilità di risposta plurima)

Socio	<input type="checkbox"/>
Cliente	<input type="checkbox"/>
Dipendente	<input type="checkbox"/>
Fornitore	<input type="checkbox"/>
Collettività	<input type="checkbox"/>
Istituzioni	<input type="checkbox"/>

Età	20-25	41-45
	26-30	46-50
	31-36	51-55
	36-40	oltre 56

Sesso	M [ ]	F [ ]
Città / Provincia		

Compilare in forma anonima e consegnare presso una qualsiasi filiale della Banca Popolare del Lazio



Si ringrazia per l'utilizzo delle foto:

I Marmi Giuseppe Mongardini  
Azienda Agricola Filippo Santini  
Plasser Italiana srl  
Frutti Felici soc. coop. agr.  
Eurozinco spa  
Malatesta Sud srl  
Cooperativa Fanciulla D'Anzio  
Antonelli Group srl

Coordinamento redazione a cura  
della Segreteria Generale

Progetto grafico a cura  
dell'Area Mercato

Realizzazione grafica e fotografia  
Riccardo Cimmino

Fotolito e stampa  
Abc Digitale - Latina

Stampato su carta ecologica Freelifelife Vellum - Fedrigoni