

Bilancio Sociale 2011

Indice

Presentazione pag. 5

Premessa metodologica pag. 7

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

Identità aziendale pag. 11

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

Rendiconto pag. 27

I Soci pag. 35

- Politica di sviluppo del corpo sociale
- Consistenza e composizione dei Soci e del Capitale sociale
- 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. 57

- La politica della raccolta e degli impieghi
- Attività socialmente responsabili per la clientela

La Collettività pag. 69

- Interventi a sostegno del mondo sanitario e assistenziale
- Iniziative a sostegno delle Parrocchie e degli Eventi Religiosi
- Iniziative sociali e culturali
- Interventi a sostegno delle Istituzioni Scolastiche
- Pubblicazioni
- Convegni
- Interventi nello Sport

I Fornitori pag. 81

- Politica di acquisto
- Condizioni negoziali

Lo Stato e le Istituzioni pag. 85

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

Presentazione

L'andamento congiunturale dell'anno 2011 ci impone di riferire e sottolineare ancora le notevoli incertezze economiche che si sono dovute affrontare per conseguire risultati soddisfacenti.

La Banca peraltro, grazie alla sua vocazione localistica e privilegiando l'operatività con le imprese di piccole dimensioni e le famiglie, ha moderatamente sofferto le insidie provenienti dalla situazione economica nazionale ed internazionale.

Rispondendo alle esigenze di ambiente, essa ha ottenuto che il generale andamento recessivo non ha fatto venir meno il favore del corpo sociale, il quale ha invece mantenuto la sottoscrizione delle quote di capitale, come conseguenza della fiducia nella capacità gestionale.

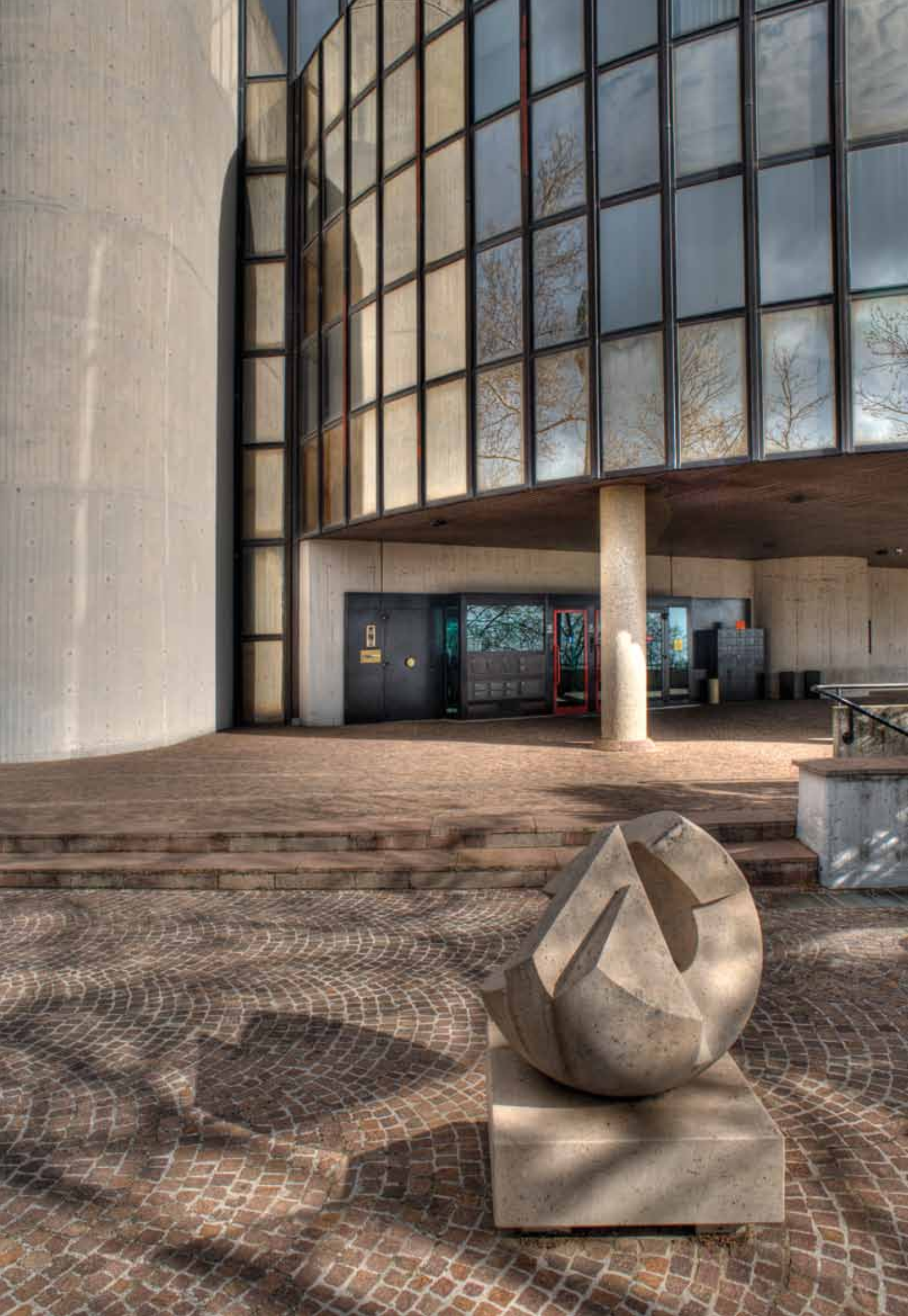
D'altra parte è importante anche riaffermare come la strategia localistica praticata dalla Banca si concretizzi in attività economiche e sociali a favore dei soggetti dei territori nei quali essa opera. Anche l'approccio culturale e l'espressione delle competenze degli addetti sono stati particolarmente curati e sviluppati, al fine di procurare una relazione soddisfacente con la clientela e anche per meglio ottenere un rispondente gradimento sociale nei luoghi nei quali la Banca ha disposto il suo insediamento operativo.

Grazie a questo virtuoso e reciproco sostegno continua ad accrescersi il Valore economico e sociale della Comunità in cui tutti noi lavoriamo e viviamo.

Con il Bilancio Sociale 2011 la Banca Popolare del Lazio vuole dare a tale comunità e soprattutto a tutti coloro che sono portatori di interesse nei suoi confronti, la possibilità di apprezzare la rilevanza sociale della sua attività, nonché la sua fattività in ottica di responsabilità sociale.

Infatti, la Banca Popolare del Lazio si è sempre distinta per il sostegno ai principi del credito popolare, ai quali, pur evolvendosi in termini di dimensione ed ambiti operativi, è rimasta fedele ed ispirata.

Buona lettura!



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

Il Bilancio Sociale 2011 della Banca Popolare del Lazio adotta 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 specifico per il Bilancio Sociale del settore creditizio.

Principi

I Principi seguiti dalla Banca per la redazione del documento sono conformi a quelli definiti nel 2001 dal GBS – Gruppo di studio per il Bilancio Sociale.

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

- ▶ **Responsabilità** ovvero individuazione delle categorie di stakeholders nei confronti dei quali la Banca s'impegna a rendere conto del suo operato e delle sue scelte con riguardo al soddisfacimento dei reciproci interessi;
- ▶ **Identificazione** ovvero un'informativa completa sull'identità dell'azienda (assetto proprietario, valori, missione, governance) e degli obiettivi di responsabilità sociale al fine di verificare la coerenza dell'azione gestionale con i valori dichiarati;
- ▶ **Significatività e rilevanza** ovvero rendicontazione di dati e informazioni che abbiano un apprezzabile valore economico e sociale o ambientale per gli stakeholders;
- ▶ **Comprensibilità**, chiarezza e intelligibilità delle informazioni;
- ▶ **Competenza** di periodo e Periodicità e Ricorrenza dei dati e delle informazioni;
- ▶ **Comparabilità** delle informazioni. I dati quantitativi sulle performance riportati nel Bilancio possono essere confrontati con quelli dell'esercizio precedente;
- ▶ **Verificabilità**, poiché tutti i dati e le informazioni possono essere riscontrati con la documentazione aziendale (contabile e/o extracontabile).

Struttura del Documento

Il documento, premessa metodologica a parte, è articolato nelle seguenti SEZIONI:

- I. **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;
- II. **Rendiconto:** illustra i dati economici più significativi della gestione, il valore economico generato e come quest'ultimo è stato ripartito tra le diverse categorie di stakeholders;

- III. **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.

Gruppo di lavoro e processo di redazione

La realizzazione del documento si avvale di un Gruppo di Lavoro interfunzionale, costituito sin dalla prima edizione del 2005 e confermato anche per la redazione del Bilancio Sociale 2011.

Il gruppo opera sotto la funzione d'indirizzo del **Direttore Generale**.

Il coordinamento delle attività e la redazione del documento sono curati dalla **Segreteria di Direzione Generale** che promuove gli intenti realizzativi, raccoglie i dati e le informazioni più significative - ricercando la collaborazione ed il confronto con le varie funzioni aziendali facenti parte del Gruppo - e trasferisce nel rendiconto sociale le attività svolte in ottica di responsabilità sociale.

Le principali funzioni aziendali coinvolte sono:

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



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 in cui, partendo dalla storia e dai valori da essa riconosciuti e protetti, viene esplicitata la missione, descritti per linee guida il disegno strategico ed i programmi, nonché l'assetto istituzionale e di governance.

 **Banca del Lazio Popolare** www.bplazio.it

PRIVATE BANKING
Personal Financial Division
Banca Popolare del Lazio

@ **BPLazio**
online

BPLazio
Rete Promotori
Finanziari



La Storia

- 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 veliterno 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 neo-costituita 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: fu nominato Direttore Generale il **dott. Prof. Renato Mastrostefano**, al quale venne affidato il compito di realizzare un'attività direzionale più consona ad un importante processo di sviluppo aziendale. L'evoluzione si manifestò in ogni settore della gestione, da quello strategico a quello organizzativo e tecnologico; in quello della contabilità, del credito e nella politica del personale. Il processo di sviluppo innescato fu tale che il dott. prof. Renato Mastrostefano ne ebbe espliciti riconoscimenti anche nell'ambito del sistema delle Banche Popolari; egli fu cooptato in molte importanti istituzioni bancarie della categoria, in ruoli di prestigio e di valore.
- 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. Sul finire dell'anno 1997, dopo circa un ventennio, il dott. Prof. Renato Mastrostefano cessa il suo incarico di Direttore Generale. In segno di profonda stima e di apprezzamento delle notevoli e riconosciute capacità di guida ed indirizzo, la Banca gli conferisce l'incarico di Consigliere Delegato. Al suo posto viene nominato Direttore Generale il Rag. Luciano Fagiolo che, già nella veste di Vice Direttore Generale dal 1992, aveva collaborato efficacemente nel promuovere ed amministrare le attività della Banca.
- 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 biennale agganciato al Piano Strategico 2007 - 2009 che prevede l'apertura di ulteriori sei 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 il via il quarto punto operativo nella provincia di Frosinone con l'apertura della filiale di Cassino.
- 2009** Apertura della filiale di Colferro (gennaio), dell'ag. 10 di Roma ad Ostia (maggio) e dell'ag. 11 di Roma (ottobre), in località "La Romanina". L'anno 2009 chiude dunque con l'apertura di altre tre filiali, realizzando così totalmente il Piano di Sviluppo Territoriale. Nel mese di aprile l'Assemblea dei Soci approva il nuovo Statuto della Banca che recepisce le modifiche richieste dall'Autorità di Vigilanza in tema di governance e, nel mese di giugno, il Consiglio di Amministrazione approva il Progetto di Governo Societario che disciplina il funzionamento della struttura di governance prevista dal nuovo Statuto. In questa circostanza, il dott. Prof. Renato Mastrostefano, già Direttore Generale e Amministratore Delegato, diviene Presidente della Banca. Il ruolo, per specifica disposizione statutaria (art.40), comporta un maggior impegno rispetto al passato e un contenuto molto più pregnante nel sistema di governo dell'azienda e determinante nel mantenimento dei delicati equilibri tra funzioni aziendali.
- 2010** L'anno registra innanzitutto un cambiamento dei vertici aziendali: il Direttore Generale, rag. Luciano Fagiolo ed il Vice Direttore Generale Affari, dott. Giuseppe Macale, che per molti anni hanno dato il loro importante contributo alla Banca, si sono posti in quiescenza per raggiunti limiti di età. In loro sostituzione, il Consiglio ha nominato rispettivamente il rag. Massimo Lucidi e il dott. Giuseppe Colagrosso. Il neo Direttore Generale ha apportato il suo ricco curriculum professionale esperito in altre importanti realtà bancarie nazionali, mentre il Vice Direttore Generale Affari ha maturato la sua esperienza all'interno della Banca, con ruoli significativi nel settore commerciale. Ad essi si affianca il Vice Direttore Generale Risorse, Dott. Ferruccio Lucchini in carica già dall'anno 2007, completando così la Direzione Generale. Con riferimento al Piano di Sviluppo Territoriale 2010 - 2011, nel mese di novembre è stata inaugurata una nuova filiale nella città di Viterbo, la prima nella provincia. In corso d'anno si è dato corso ad una importante ristrutturazione della filiale di San Felice Circeo.
- 2011** L'anno appena concluso, segna la nascita altre due nuove filiali, Roma ag. 12 e Villa-

nova di Guidonia, che svolgono già una operatività di valore. In fase di allestimento la seconda filiale nella provincia di Viterbo, precisamente a Civita Castellana, che presto inizierà ad operare in un interessante luogo, prossimo ad attività industriali.



La filiale Roma ag. 12
in Via Mantegna

Contesto di riferimento

Riportiamo di seguito una sintesi della relazione sull'andamento dell'economia e sul sistema del credito, delineata nella relazione che il Consiglio di Amministrazione ha rivolto all'Assemblea dei Soci nel mese di aprile 2012, al solo fine di contestualizzare l'operatività della Banca nell'anno 2011, ovvero al fine rendere più agevole la comprensione delle azioni e dei risultati ottenuti dalla stessa.

L'economia internazionale e nazionale

Il quadro congiunturale dell'economia nel secondo periodo dell'anno 2011 ha manifestato ulteriori segni di deterioramento sulle differenti aree internazionali.

La crisi ha manifestato le maggiori tensioni in particolar modo in Europa, in palese divario con l'economia dei paesi emergenti. Tra i paesi dell'Europa, la Grecia ha evidenziato

una tempesta finanziaria con riflessi destabilizzanti sui mercati anche di altri paesi quali la Spagna e l'Italia.

Anche il Fondo Monetario Internazionale, che prevedeva per l'anno 2011 un output del 4%, ha dovuto rivedere le sue previsioni di crescita industriale mondiale che sono significativamente peggiorate. Negli Stati Uniti l'espansione economica ha registrato un progressivo rallentamento dopo una crescita nel primo trimestre.

Per quanto attiene alla crescita del PIL delle aree europee, queste risultano tra loro disallineate, in particolare la Germania al 3% la Francia all'1,6% e la Spagna e l'Italia con un debole incremento intorno al mezzo punto percentuale.

Per quanto attiene alle prospettive economiche future della zona europea, queste vengono riviste al ribasso. Infatti, sulle previsioni di crescita pesano numerosi elementi di incertezza, legati particolarmente al consolidamento dei conti pubblici dei paesi con le economie avanzate e alle ripercussioni della crisi del debito sovrano. Il sistema delle banche ha avuto difficoltà ad erogare convenientemente credito all'economia produttiva per una sorta di incapacità a procurarsi conveniente raccolta e per l'accentuarsi del rischio da parte delle imprese che soffrono di instabilità economica. Per favorire e stimolare l'attività di prestito alle imprese e sostenerle economicamente è intervenuta, sul finire dell'anno, la Banca Centrale Europea effettuando una rilevante operazione di rifinanziamento a condizioni favorevoli che ha alleviato in parte le difficoltà summenzionate.

Nelle more di una efficace azione di ripresa economica da parte dei governi, anche le quotazioni dei titoli di Stato hanno subito sensibili diminuzioni, accentuando ulteriormente la crisi delle economie degli Stati con elevato debito pubblico. Di tali fenomeni di declassamento dei debiti sovrani si è resa interprete ufficialmente l'agenzia di rating Standard & Poors, con pronunciamenti che hanno interessato i Governi e le Banche, rafforzando la preoccupazione per un contenimento congiunturale negativo.

A testimoniare l'entità della crisi congiunturale, sull'ultima parte del 2011, è l'elevatissimo differenziale di rendimento con i titoli tedeschi; il nascente governo Monti, all'inizio dell'anno 2012, introducendo opportune misure correttive, lo ha ridimensionato gradualmente ed ha posto le basi per ulteriori influenze stabilizzanti degli spread relativi.

Il governo Monti, entrato in carica nel 2012 con il duplice intento di contrarre il debito pubblico e di riformare i processi produttivi, affinché sostengano la stabilità, con i confacenti redditi che ne derivano, ha incontrato non poche difficoltà per l'accentuarsi dell'inflazione, conseguente anche all'aumento delle imposte indirette, nonché per il calo dei consumi, effetto della contrazione dei redditi delle famiglie, conseguenti anche all'aggravarsi dei processi di disoccupazione. L'azione governativa continua al momento con buoni risultati, ricevendo il sostegno di gran parte delle forze politiche presenti in Parlamento e con il recupero di fiducia del Paese in campo internazionale.

Il sistema creditizio in Italia e la Banca Popolare del Lazio

Il sistema bancario ha subito le influenze che gli sono derivate dal mercato dei titoli di Stato per quanto attiene alla difficoltà della raccolta, mentre ha continuato a finanziare le imprese con un trend superiore al 5%. I tassi attivi sono cresciuti come conseguenza del rialzo nel costo della raccolta ed anche per il fenomeno della riallocazione del credito erogato principalmente sul breve termine. La conseguenza di una minore risultanza del margine d'interesse risulta pressoché compensata dall'incremento delle altre componenti reddituali. La Banca Popolare del Lazio, pur caratterizzandosi per un'operatività d'ambiente e con intenti

cooperativistici, ha subito le influenze del generale contesto economico-finanziario. In particolare il risultato economico raggiunto è da ritenere abbastanza soddisfacente, così pure il favorevole mantenimento di un'elevata consistenza del proprio patrimonio nei confronti di un sistema creditizio che ha manifestato cali consistenti nelle quotazioni patrimoniali dei soggetti bancari più rappresentativi. La redditività raggiunta per effetto dell'attività d'intermediazione nel 2011 è risultata stabile per effetto di un buon andamento del margine d'interesse dovuto principalmente all'incremento delle somme erogate alla clientela e alla dinamica positiva dei servizi.

Non altrettanto soddisfacenti sono i risultati del settore finanziario sia per le perdite di negoziazione, sia per le minusvalenze da valutazione del portafoglio dovute alle turbolenze dei mercati.

Anche il rischio di credito, pur avendo cura di una selezione degli affidamenti e un'attenta individuazione degli eventi pregiudizievoli, ha verificato un incremento delle posizioni in default. Tale accadimento ha comportato l'intervento di adeguate svalutazioni che hanno influito sul risultato di esercizio.

La Banca ha curato con moderazione i costi amministrativi, mentre non ha potuto evitare un incremento delle imposte sul reddito, dovute principalmente alle recenti manovre fiscali che hanno comportato tra l'altro l'innalzamento del prelievo IRAP. Nel contesto di riferimento operativo della Banca, la situazione economica appare ancora incerta, pertanto è nell'intento della conduzione aziendale monitorare con attenzione l'evoluzione in atto con l'obiettivo di rendere compatibile la crescita con l'intensificarsi dei rischi da fronteggiare.

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.

Identità popolare e mutualismo

È lo spirito cooperativistico al quale consegue il mutualismo non solo verso i soci, ma in generale verso il territorio.

La mutualità è uno dei valori centrali di una banca popolare; nell'accezione più stretta del termine, essa può essere definita essenzialmente come una forma di reciproco sostegno tra i soci ma, in senso più ampio, la mutualità si rivolge anche ad altre categorie di prenditori sul territorio di riferimento ed è attuata mediante forme di sostegno a tutte quelle realtà impegnate in attività di promozione umana, sociale ed ambientale.

Radicamento territoriale - localismo

La Banca Popolare del Lazio affonda le sue radici in una precisa realtà territoriale che ne ha permeato fortemente l'identità e la cultura d'impresa. Tale caratteristica non è venuta meno con il passare del tempo, anzi, il "binomio" si è viepiù rinforzato: la Banca e la Comunità di riferimento sono cresciuti insieme, in un rapporto di reciproca collaborazione, tale che nello sviluppo dell'uno si trova la chiave del successo dell'altro.

Il localismo, inteso quindi non come delimitazione geografica, ma come attitudine proattiva a svolgere in un determinato territorio attività economiche e sociali in favore dell'imprenditoria e di tutta la comunità locale, da fattore "dimensionale" e operativo, assume una valenza diversa e si delinea quale fattore strategico della Banca.

Centralità della persona

L'uomo in tutte le sue molteplici vesti e relazioni: **socio, cliente, dipendente, fornitore**. È un principio che ha l'obiettivo di contemperare gli interessi di tutti coloro che operano nella Comunità, orientando ogni sacrificio ad una crescita di lungo periodo, solida per tutti.

La "stakeholders view" riconosce i valori che presidono la qualità di ciascuna delle citate relazioni

Valori quali:

Legalità

Integrità morale e professionale

Etica nella gestione degli affari

Trasparenza e completezza delle informazioni

Integrità e tutela della persona

Valorizzazione delle Risorse Umane

Uguaglianza e rispetto della persona

sono enunciati nel **CODICE ETICO** della Banca Popolare del Lazio.

Tale documento raccoglie in modo organico **principi di riferimento e norme di condotta** volti ad orientare, sotto l'aspetto etico-professionale, i processi decisionali della Banca ed i comportamenti aziendali e quindi a tutelare la buona reputazione aziendale che, insieme alle "risorse umane" ed al "capitale", rappresentano gli assets più importanti della Banca.

Attraverso la sua pubblicazione sul sito Internet, la Banca intende promuovere la conoscenza e la massima diffusione dei valori e dei principi aziendali.

Dopo la prima divulgazione nell'anno 2004, il Codice è stato rivisto nel 2009 al fine di tener conto di alcune integrazioni richieste dal D.Lgs 231/01.

Infatti, il Codice Etico rappresenta anche un presidio essenziale per l'idoneità del sistema dei controlli interni al fine di prevenire la commissione dei reati previsti dal citato decreto.

Centralità del corpo sociale

Il Socio di una banca popolare è colui che rende possibile la realizzazione della Mission aziendale. La fedeltà del Socio, non del semplice azionista, che affida le proprie risorse finanziarie alla Banca; l'attività di fidelizzazione del Socio quale Cliente Primario della banca, che si sostanzia nella coincidenza delle figure di Cliente e Socio; infine il suo coinvolgimento e partecipazione alla gestione, che si esprime anche nell'attività di promozione affaristica e sociale, sono le premesse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi di crescita economica e aziendale.

Missione e Disegno strategico

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

La **Missione aziendale** concretizza l'obiettivo principe di un'azienda, stabilisce la finalità e gli scopi fondamentali che essa intende perseguire attraverso la sua attività.

La Banca Popolare del Lazio si pone quale obiettivo primario **il potenziamento del proprio ruolo di riferimento nello sviluppo economico e sociale della regione, divenendo interprete delle esigenze economiche e sociali della stessa**. La Banca difende la propria autonomia ed indipendenza, attraverso un processo di rafforzamento della dimensione strutturale, patrimoniale e finanziaria.

L'obiettivo della **creazione di valore** per gli azionisti e per la collettività viene perseguito nell'ottica della sua sostenibilità nel tempo, cioè attraverso una "gestione socialmente responsabile" che tende a valorizzare il risparmio delle famiglie e a sostenere con il credito lo sviluppo del sistema produttivo, nel contesto di un'attenzione costante alle esigenze di tutti gli interlocutori dell'Azienda.

Il **Piano Strategico 2010-2012** della Banca Popolare del Lazio:

- *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.*

Le linee guida del Piano Strategico in vigore, in attuazione della dichiarata mission, prevedono:

- I. Espansione selettiva e mirata della rete distributiva attraverso l'apertura di nuove filiali, in particolare nel viterbese.
- II. Rafforzamento della struttura organizzativa centrale, in particolare del Servizio Organizzazione, a supporto dell'innovazione, e del Servizio Risorse Umane, in

ottica di una gestione strategica delle risorse e della loro valorizzazione, oltre che di un progressivo inserimento di sistemi di incentivazioni legati a obiettivi di creazione di valore.

III. Ottimizzazione e focalizzazione dell'azione commerciale - come presupposto per una crescita sostenibile e per sfruttare al meglio e le opportunità presenti - attraverso la riorganizzazione della filiera commerciale, la riorganizzazione del processo del credito e la ristrutturazione Servizio Finanza, nonché il potenziamento del servizio private (con l'apertura di due nuovi punti private, nelle province di Latina e Frosinone) e della rete di promotori finanziari.

Espansione selettiva e mirata della rete distributiva.

Riguardo al primo punto, nel maggio 2010 la Banca ha elaborato un progetto di sviluppo territoriale, che prevede l'apertura di 4 nuove filiali nel biennio considerato (6 nel triennio 2010 – 2012), nel quale è stata svolta un'analisi dell'impatto generato dai nuovi punti operativi, sia sotto il profilo economico-finanziario sia dal punto di vista del profilo di rischio complessivo e dell'adeguatezza patrimoniale. Tale progetto è stato approvato dalla Banca d'Italia nell'agosto 2010.

Nel mese di novembre 2010 è stata inaugurata una nuova filiale nella città di Viterbo, la prima nella provincia, mentre nel corso del 2011 sono state inaugurate altre due nuove filiali: in Villanova di Guidonia e la dodicesima agenzia a Roma. Attualmente è in fase di avanzata predisposizione la quarta filiale prevista dal Progetto, la filiale di Civita Castellana, la cui apertura è prossima.

Risulta pertanto completamente realizzato il Piano di Sviluppo Territoriale 2010-2011 e con esso l'obiettivo dell'avanzamento ad una dimensione regionale che diviene sempre più concreto.

Rafforzamento della Struttura Organizzativa Centrale.

Con riferimento agli obiettivi relativi al rafforzamento della Struttura Centrale, nell'ambito della funzione di Gestione e Sviluppo delle Risorse Umane, sono state svolte diverse analisi funzionali e molti sono i progetti in corso per conseguire un affinamento del processo di gestione. Si rinvia per questo punto al capitolo sulle risorse umane.

Con riferimento al potenziamento del Servizio Organizzazione, è stato implementato l'organico di 1 risorsa, con competenze nel servizio finanza ed è in corso la ricerca di un'ulteriore risorsa con competenze specifiche nel settore dei crediti, al fine di governare le attività legate alla ottimizzazione del processo del credito.

Ottimizzazione e focalizzazione dell'azione commerciale.

Riguardo al terzo punto, è stata avviata nel primo trimestre del 2011 ed è ormai a pieno regime, la riorganizzazione della filiera commerciale, che ha in particolare distinto le attività di marketing strategico da quello operativo, con la creazione di due distinte unità organizzative.

È stato poi creato il Servizio Finanza Retail che coordina tutte le attività finanziarie a servizio della clientela retail e private, distinguendolo e separandolo dal servizio che gestisce le attività finanziarie della Banca.

Infine, è in itinere la riorganizzazione del processo del credito, articolata in più fasi, ad alcune delle quali è stata già data attuazione; altre, ancorché già approvate, saranno realizzate nel corso del 2012.

Assetto Istituzionale - Governance

La governance (o governo societario) definisce la struttura attraverso cui sono fissati gli obiettivi della società e organizzati i mezzi per raggiungerli, nel rispetto dei diversi portatori di interessi.

Il sistema di governo societario adottato dalla Banca, è conforme a quanto previsto dalla legge ed è principalmente indirizzato ad assicurare:

- *l'efficienza della gestione;*
- *la regolarità delle operazioni di gestione;*
- *il controllo dei rischi;*
- *la massima trasparenza;*
- *il raggiungimento delle aspettative legittime degli azionisti e degli portatori di interesse;*
- *che la propria attività non generi pregiudizi per creditori, azionisti e altri portatori di interessi.*

Il modello di governo che da sempre caratterizza la Banca, quello tradizionale, ha dimostrato nel corso del tempo di assolvere più che adeguatamente le esigenze di una gestione efficiente e sana della Banca, in rapporto alle sue caratteristiche, al mercato in cui essa opera, alla composizione e diffusione della propria base sociale, ai propri obiettivi di crescita nel medio e lungo periodo.

Nel marzo 2008, la Banca d'Italia ha emanato nuove "Disposizioni di Vigilanza in materia di organizzazione e governo societario delle banche", contenenti numerose indicazioni, sia di ordine sistematico che di disciplina, destinate, in larga misura, a trovare collocazione negli statuti delle singole banche.

Inoltre, le stesse Istruzioni hanno imposto a tutte le banche la redazione di un **Progetto di Governo Societario**, diretto, fra le altre cose, ad accertare sulla base di una autovalutazione, il modello di amministrazione e controllo più idoneo ad assicurare l'efficienza della gestione e l'efficacia dei controlli, tenendo conto di una serie di elementi, quali la struttura proprietaria e il relativo grado di apertura al mercato, le dimensioni e la complessità operativa, gli obiettivi strategici di medio e lungo periodo e l'eventuale appartenenza ad un gruppo bancario.

Gli organi sociali intorno ai quali si muove il modello di governance, previsti dall'art. 20

dello Statuto sociale, sono:

- ▶ l'Assemblea dei Soci;
- ▶ il Consiglio di Amministrazione;
- ▶ il Comitato Esecutivo;
- ▶ il Presidente del Consiglio di Amministrazione;
- ▶ il Collegio Sindacale;
- ▶ il Collegio dei Proviviri;
- ▶ la Direzione Generale.

L'ASSEMBLEA rappresenta l'intero corpo sociale ed il suo funzionamento è disciplinato dalla Legge e dallo statuto sociale agli artt. 21-29.

Il CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE è composto da **9 membri** designati dall'Assemblea di cui almeno 1/3 indipendenti; 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 è composto da 9 membri di cui **almeno un terzo indipendenti**. La definizione di indipendenza è compiutamente disciplinata all'art. 30 dello statuto sociale.

Lo statuto prevede anche che **un terzo dei suoi componenti sia costituito da amministratori non esecutivi**, privi cioè di incarichi di gestione.

Inoltre, considerato che la nostra Banca è una popolare profondamente legata al territorio nel quale opera e in ossequio allo spirito cooperativo che le è proprio, è stato previsto che **almeno un terzo degli amministratori deve essere scelto tra i soci che siano espressione delle attività economiche prevalenti nel territorio** in cui la Banca opera, mentre un ulteriore terzo deve essere scelto tra i soci che esercitano attività professionale nel campo economico e giuridico, tra professionisti tecnici, soci che abbiano ricoperto incarichi dirigenziali nella Pubblica Amministrazione e dipendenti della Banca in quiescenza, assicurando con ciò l'opportuna rappresentatività negli organi aziendali delle diverse componenti della base sociale.

Il **PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE** è colui che "promuove l'effettivo funzionamento del sistema di governo societario, garantendo l'equilibrio di poteri tra gli organi deliberanti della Società, con particolare riferimento ai poteri delegati." Tale ruolo risulta compiutamente disciplinato da un apposito articolo (art. 40) dello statuto sociale.

Il **COMITATO ESECUTIVO** è disciplinato dall'art. 38 dello statuto e previsto in alternativa all'Amministratore Delegato. Con riguardo alla sua composizione, si è ritenuto di dover

mantenere la presenza nel Comitato del Presidente del Consiglio di Amministrazione, nella convinzione che il ruolo a lui attribuito dalle Istruzioni di Vigilanza e ora sancito in apposita norma statutaria, possa esplicarsi al meglio, appunto con la sua contemporanea presenza nel Consiglio e nel Comitato Esecutivo. In questo modo, infatti, il Presidente, come il suo ruolo richiede, è in grado di vigilare efficacemente e con immediatezza sulla corretta attuazione, da parte del Comitato Esecutivo e nell'ambito dei poteri di gestione ad esso delegati, degli indirizzi strategici deliberati dal Consiglio, così garantendo un effettivo equilibrio fra i poteri di gestione delegati al Comitato e quelli, pure di gestione, dei quali il Consiglio si è riservata la competenza.

Il **DIRETTORE GENERALE** dà esecuzione alle deliberazioni del Consiglio e del Comitato Esecutivo, 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** risulta composto da 3 effettivi più 2 supplenti. Tra le sue competenze viene posto l'accento sulla valutazione e sulla vigilanza del sistema dei controlli interni (di primo, secondo e terzo livello), con particolare riguardo al controllo dei rischi.

Il Collegio sindacale vigila sul rispetto della legge, dello statuto, della corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato.

In base alle modifiche normative entrate in vigore nel 2011, il Collegio Sindacale, svolge altresì le funzioni di "Comitato per il controllo interno e la revisione contabile", di cui al D.Lgs. n.39/2010 e in tale qualità vigila in particolare: sul processo di informativa finanziaria; sull'efficacia dei sistemi di controllo interno, di revisione interna, se applicabile, e di gestione del rischio; sulla revisione legale dei conti annuali; sull'indipendenza della società di revisione legale. Il Collegio Sindacale riceve, altresì, la relazione della Società di revisione legale prevista dall' art. 19, comma 3, del D.Lgs.39/2010.

A supporto dell'attività del Consiglio di Amministrazione e dell'Alta Direzione, con funzioni consultive e/o decisionali, esistono dei Comitati, 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 determinare gli indirizzi dell'azione commerciale della rete periferica, sulla base degli andamenti gestionali e degli scostamenti dalle previsioni di budget.

Assetto Organizzativo

L'assetto organizzativo adottato dalla Banca intende garantire una chiara distinzione delle funzioni, un sistema dei controlli integrato ed efficace, flussi informativi idonei a consentire scelte gestionali consapevoli. 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'organizzazione stessa ai cambiamenti dell'ambiente.

L'Assetto Organizzativo della Banca Popolare del Lazio vede l'azienda 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.

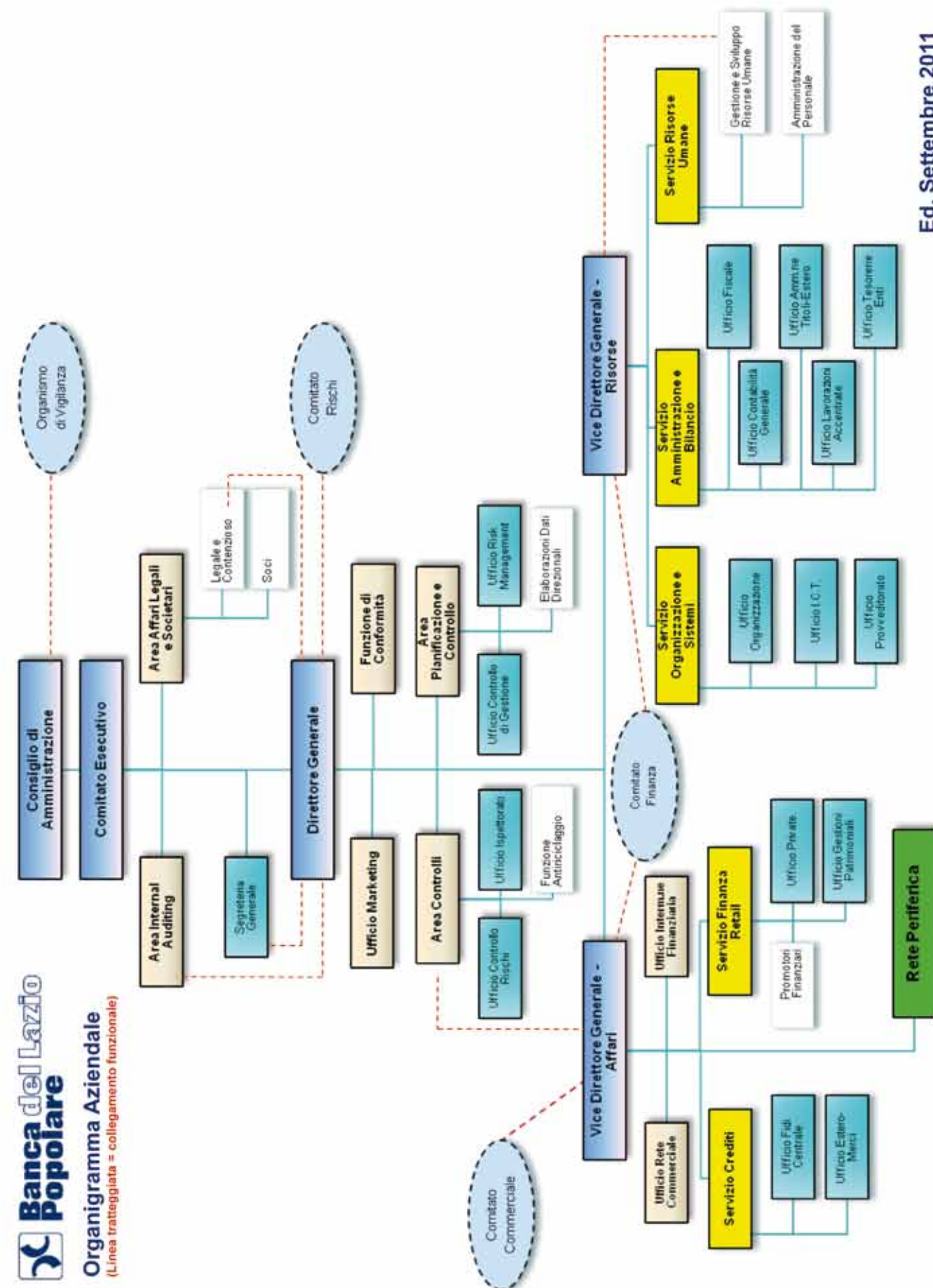
La seconda a presidio delle risorse direttamente preposte all'efficiente ed efficace funzionamento della macchina produttiva.

Diverse sono le funzioni di Staff, che svolgono attività di supporto con competenze diverse. La struttura di Rete Territoriale, attualmente costituita da 6 Aree Territoriali che operano a supporto e sviluppo dell'attività commerciale delle filiali: Velletri, Frascati, Frosinone, Latina, Pavana e Roma che governano al 31/12/2011 complessivamente 54 filiali.

A supporto e integrazione della rete sportelli, 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. Per la Clientela Private, è operativo ormai dal 2006 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.

Nel corso dell'anno 2011 sono state attuate significative modifiche nell'organigramma della banca:

- ▶ In attuazione delle indicazioni del Piano Strategico 2010 – 2012 è stata riorganizzata la filiera commerciale, a livello di strutture centrale, in particolare sono state distinte le attività di marketing strategico da quello operativo, con la creazione di due distinte unità organizzative.
- ▶ È stato inoltre istituito il Servizio Finanza Retail che coordina tutte le attività finanziarie a servizio della clientela retail e private, distinguendolo e separandolo dal servizio che gestisce le attività finanziarie della Banca.
- ▶ Inoltre, in attuazione delle disposizioni della Banca d'Italia in materia di antiriciclaggio, ai fini dell'adempimento agli obblighi normativi e per un efficace governo del rischio di riciclaggio, la Banca ha creato uno specifico presidio organizzativo, denominato Funzione Antiriciclaggio, collocato all'interno dell'Area Controlli.





Associazione Nuova Velletri per il Mali

Oramai da quasi un trentennio l'Associazione "Velletri per il Mali", dal 2002 "Nuova Velletri per il Mali", da sempre avente il proprio conto corrente presso la BPLazio e da essa sostenuta finanziariamente, lotta contro la fame in quel paese. Ha già realizzato due grandi progetti affidati e finanziati dal Ministero Affari Esteri italiano; poi, esclusivamente con autofinanziamento, lo scavo di sette pozzi, messa a coltura di tre orti ed acquisto di riserve di cereali ad una comunità di Tuarèg superstite della carestia degli anni '80, accampata presso la città di Gao.

Attualmente le azioni portanti sono il finanziamento d'un centro contro la malnutrizione, del rifornimento di cereali per le persone e di foraggi per gli animali, oltre che degli studi. Nell'attuale crisi politico-economica del Mali, fin dal primo giorno NVPM, tramite l'Ufficio Estero della BPLazio, ha inviato il proprio aiuto concreto.

La foto in alto esemplifica con un'immagine l'attività portante dei progetti ministeriali, la costruzione di dighe (tre) per la formazione di riserve d'acqua per l'irrigazione di orti. La seconda foto mostra l'annaffiamento d'uno degli orti, la cui acqua deriva dal pozzo "SMS A. Velletrano", che lo ha finanziato, da parte del capo della comunità, Moussa Ag Ogazid, che per la sua serietà, ha ricevuto dal basso l'investitura a candidarsi come sindaco della città. La terza foto è il gruppo dei bambini ai quali l'aiuto di VPM ha permesso, fin dai primi anni '90, di frequentare la scuola, per alcuni fino agli studi superiori.

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.*

Nella sostanza, il Valore Aggiunto rappresenta la capacità della Banca di creare ricchezza da distribuire ai vari interlocutori (soci, clienti, dipendenti, fornitori, 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 e 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 gli interessi dei diversi soggetti con cui interagisce.

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.

L’informazione sul Valore Aggiunto è dunque l’anello di congiunzione tra i dati economico-finanziari del bilancio d’esercizio e il rendiconto agli stakeholders: i dati necessari alla sua rilevazione sono estratti direttamente dal bilancio d’esercizio redatto secondo le norme civilistiche e di settore.

Nella determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto dell’anno 2011, la Banca ha utilizzato un nuovo prospetto frutto del lavoro dell’apposita Commissione tecnica dell’ABI, che migliora l’informativa sulla distribuzione del Valore Economico distribuito agli stakeholders interni ed esterni, evidenziando anche la parte di ricchezza prodotta destinata ai Fornitori, categoria presente solo nei prospetti 2010 e 2011.

Si forniscono infine alcuni indici gestionali, ottenuti dai dati contenuti nel conto economico e nello stato patrimoniale del bilancio d’esercizio 2011 ed un confronto con quelli ottenuti nel 2010.

INDICI DI EFFICENZA DEL PERSONALE

	2010	2011
Totale attivo / Media numero dipendenti	3,673 mln	3,785 mln
Raccolta diretta da clientela / Media numero dipendenti	2,906 mln	2,970 mln
Crediti verso clientela (lordi) / Media numero dipendenti	2,671 mln	2,848 mln
Risultato netto della gestione finanziaria / Media numero dipendenti	155.753 €	153.686 €

INDICI DI STRUTTURA E SOLVIBILITÀ

	2010	2011
Capitale e Riserve (dopo riparto utili) / Totale attivo	14,73%	14,23%
Capitale e Riserve (dopo riparto utili) / Raccolta diretta da clientela	18,62%	18,14%
Capitale e Riserve (dopo riparto utili) / Crediti verso clientela (netti)	21,57%	20,09%
Crediti verso clientela (netti) / Totale attivo	68,28%	70,85%
Raccolta diretta da clientela / Totale passivo e Patrimonio	79,10%	78,48%
Crediti verso clientela (lordi) / Raccolta diretta da clientela	91,92%	95,90%

INDICI DI REDDITIVITÀ

	2010	2011
Margine d'intermediazione / Totale attivo	4,86%	4,65%
Risultato netto della gestione finanziaria / Capitale e Riserve (senza riparto utili)	29,31%	29,03%
Utile dell'operatività corrente al lordo delle imposte /Capitale e Riserve (senza riparto utili)	6,89%	6,76%
Risultato netto d'esercizio / Totale attivo	0,59%	0,52%
Risultato netto d'esercizio / Margine d'intermediazione	12,16%	11,21%
Risultato netto d'esercizio / Media Capitale e Riserve (senza riparto utili)	4,08%	3,64%

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO (in unità di euro)

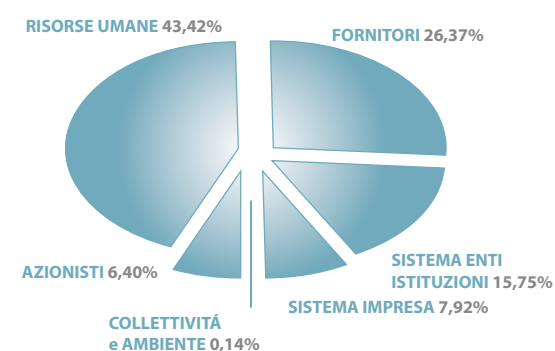
	2010	2011
Interessi attivi e proventi assimilati	60.315.820	68.017.950
Interessi passivi e oneri assimilati	(7.189.939)	(10.918.105)
MARGINE DI INTERESSE	53.125.881	57.099.845
Commissioni attive	25.955.421	27.810.217
Commissioni passive	(2.239.707)	(2.103.326)
Commissioni nette	23.715.714	25.706.891
Dividendi e proventi simili	436.229	441.169
Risultato netto dell'attività di negoziazione	178.128	(1.936.545)
Risultato netto dell'attività di copertura	-	-
Utile (perdita) da cessione o riacquisto di:	4.997.143	711.251
a) crediti	525.361	-
b) attività finanziare disponibili per la vendita	4.498.490	506.714
c) attività finanziare detenute sino alla scadenza	-	87.004
d) passività finanziarie	(26.708)	117.533
MARGINE DI INTERMEDIAZIONE	82.453.095	82.022.611
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di:	(10.047.141)	(10.404.859)
a) crediti	(10.495.141)	(11.272.983)
b) attività finanziare disponibili per la vendita	(216.168)	(381.288)
c) attività finanziare detenute sino alla scadenza	-	-
d) altre operazioni finanziarie	(231.159)	1.249.412
RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE FINANZIARIA	71.957.954	71.617.752
Spese amministrative:	(58.117.930)	(58.506.545)
a) spese per il personale	(33.298.816)	(33.395.734)
b) altre spese amministrative	(24.819.114)	(25.110.811)
Accantonamenti netti ai fondi per rischi ed oneri	154.719	546.654
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	(2.155.911)	(2.138.462)
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	(120.210)	(133.866)
Altri oneri/proventi di gestione	5.225.339	5.309.814
Costi operativi	(55.013.993)	(54.922.405)
Utili (Perdite) da cessione di investimenti	(20.469)	(7.677)
UTILE DELL'OPERATIVITÀ CORRENTE AL LORDO DELLE IMPOSTE	16.923.492	16.687.670
Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente	(6.899.128)	(7.491.494)
Utile dell'operatività corrente al netto delle imposte	10.024.364	9.196.176
UTILE D'ESERCIZIO	10.024.364	9.196.176

**PROSPETTO di DETERMINAZIONE e
DISTRIBUZIONE del VALORE AGGIUNTO**

(in unità di euro)

	2010	2011
Interessi attivi e proventi assimilati	60.315.820	68.017.950
Interessi passivi e oneri assimilati	(7.189.939)	(10.918.105)
Commissioni attive	25.955.421	27.810.217
Commissioni passive	(2.239.707)	(2.103.326)
Dividendi e proventi simili	436.229	441.169
Risultato netto dell'attività di negoziazione	178.128	(1.936.545)
Risultato netto dell'attività di copertura	-	-
Utili (Perdite) da cessione o riacquisto di:	4.997.143	711.251
a) crediti	525.361	-
b) attività finanziare disponibili per la vendita	4.498.490	506.714
c) attività finanziare detenute sino alla scadenza	-	87.004
d) passività finanziarie	(26.708)	117.533
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di:	(10.495.141)	(10.404.859)
a) crediti	(10.047.814)	(11.272.983)
b) attività finanziare disponibili per la vendita	(216.168)	(381.288)
c) attività finanziare detenute sino alla scadenza	-	-
d) altre operazioni finanziarie	(231.159)	1.249.412
Altri oneri/proventi di gestione	5.225.339	5.309.814
Utili (Perdite) da cessione di investimenti	(20.469)	-
TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	77.162.824	76.919.889
Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità)	(20.503.073)	(20.287.112)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ai FORNITORI	20.503.073	20.287.112
Spese per il personale	(33.130.571)	(33.395.734)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ai DIPENDENTI e ai COLLABORATORI	33.130.571	33.395.734
Utile attribuito agli azionisti	5.640.464	4.921.636
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AGLI AZIONISTI	5.640.464	4.921.636
Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	(4.310.526)	(4.713.721)
Imposte sul reddito dell'esercizio	(5.971.225)	(7.398.961)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AMMINISTRAZIONE STATALE	10.281.751	12.112.682
b) altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	(173.760)	(109.978)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA' E AMBIENTE	173.760	109.978
TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	69.729.619	70.827.142
Accantonamenti netti ai fondi per rischi ed oneri	154.719	546.654
Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali	(2.155.911)	(2.138.462)
Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali	(120.210)	(133.866)
Imposte sul reddito dell'esercizio (per quote relative a variazioni imposte anticipate e differite)	(927.903)	(92.533)
Utile destinato a riserve	4.383.900	4.274.540
TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	7.433.205	6.092.747

Ripartizione del Valore Economico



Sostanzialmente invariato rispetto all'anno 2010, il **Valore Economico Generato** dalla Banca Popolare del Lazio nel 2011, pari a **76.919.889** euro. Malgrado la buona crescita sia del margine d'interesse (+ 7,5%) che delle commissioni (+8,4%), conseguenti alla crescita dei volumi intermediati, l'andamento dei mercati finanziari nel corso dell'anno ha determinato minusvalenze nel portafoglio titoli che hanno penalizzato il risultato finale, oltre le maggiori imposte. Questa ricchezza è stata distribuita sia all'interno della Banca che all'esterno.

Valore Economico Distribuito

- ▶ il 6,40% del Valore Economico, pari a 4.921.636 euro, è stato distribuito ai Soci sotto forma di dividendo;
- ▶ il 43,42%, pari a 33.395.734 euro, ai dipendenti sotto forma di stipendi, oneri sociali e trattamenti pensionistici, oltre spese ed oneri comunque destinati al personale;
- ▶ lo 0,14%, pari a 109.978 euro, 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, non superiore al 2% dell'utile dell'esercizio precedente, 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 finalità;
- ▶ il 15,75%, pari a 12.112.682 euro, allo Stato, Enti ed Istituzioni sotto forma di imposte dirette ed indirette;
- ▶ il 26,37%, pari a 20.287.112 euro, ai Fornitori, quale corrispettivo di prestazioni professionali;
- ▶ il 7,92% pari a 6.092.747 euro infine al Sistema Impresa, come autofinanziamento e dunque a sostegno del progetto imprenditoriale.

Distribuzione del Valore Economico



Festa delle Camelie

Tra le sponsorizzazioni è importante ricordare il sostegno al Comune di Velletri per l'organizzazione della tradizionale "Festa delle Camelie", giunta nel 2011 alla sua 17ª edizione. L'evento, tra le principali iniziative del Comune, ha l'obiettivo di valorizzare i prodotti locali tipici ed il patrimonio storico – culturale della città di Velletri. Un patrimonio importante, testimone delle tradizioni e della storia della città veliterna. L'evento è divenuto un appuntamento botanico e culturale di valenza internazionale, vista anche la presenza di delegazioni di diverse Ambasciate straniere. L'amministrazione comunale ha riportato nel centro della città l'esposizione di magnifici esemplari di camelie e non mancano visite guidate ai giardini privati che custodiscono piante di camelie uniche nelle loro specie. Diverse, inoltre, le iniziative culturali, le mostre di artigianato locale ed i vari appuntamenti folkloristici.

Nelle foto: il giardino e le camelie di Luigi Ceracchi, uno dei siti più ammirati tra le visite guidate nei giardini privati.

Foto Riccardo Cimmino



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

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 coniugare 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.*

Politiche di sviluppo del corpo sociale

La Banca attua la sua politica di sviluppo del corpo sociale nel rispetto di un **quadro normativo ben definito dalle regole del sistema popolare**, che si sostanziano nello statuto sociale della banca stessa.

L'art. 30 del Testo Unico Bancario, unitamente all'art. 12 dello Statuto sociale della Banca, stabiliscono un **limite massimo 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.

Riguardo all'**ammissione** di nuovi soci, questa è regolamentata a livello statutario con riferimento ad alcuni requisiti soggettivi. Il **gradimento** è rimesso alla valutazione del Consiglio di Amministrazione che giudica con riguardo all'interesse della Società, alle prescrizioni statutarie e allo spirito della formula cooperativa.

I requisiti soggettivi assumono particolare rilievo.

Infatti, l'ammissione prevede, oltre il possesso da parte del socio delle capacità contemplate dall'art.11, che egli abbia uno sperimentato rapporto di clientela in atto con la società, ovvero che sia favorevolmente conosciuto nelle aree in cui la Banca è attiva attraverso la propria rete di sportelli.

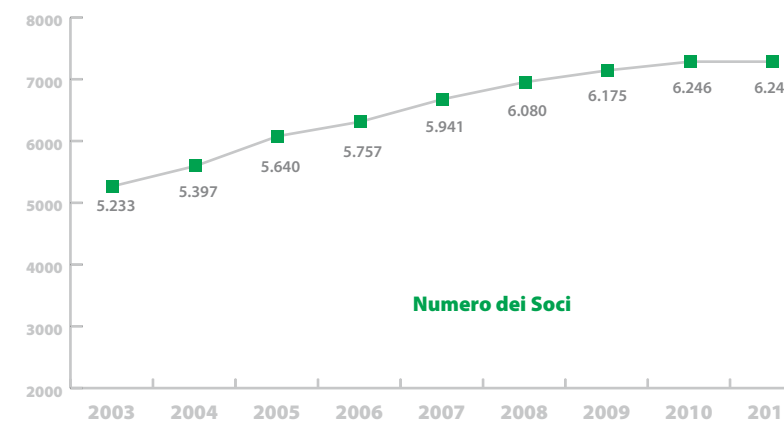
Altra condizione è che l'aspirante socio sottoscriva un numero minimo di azioni, che lo statuto fissa in 500. Anche per l'anno 2011, per favorire l'ingresso nella compagine sociale di aspiranti soci, che pur meritevoli non potessero sostenere economicamente l'onere della sottoscrizione minima prevista dallo Statuto, il Consiglio di Amministrazione, esercitando la facoltà prevista dalla norma statutaria, ha ridotto detto importo minimo a 250 azioni.

La previsione di un numero minimo di azioni per l'ammissione corrisponde all'interesse sociale di evitare che la partecipazione sia solo strumentale all'ottenimento dei benefici economici e finanziari riservati alla categoria dei soci, senza una reale condivisione degli scopi mutualistici e una proficua partecipazione alla vita sociale secondo lo spirito cooperativistico, che trova la sua massima espressione nel voto capitario.

In una banca popolare esiste una distinzione tra il Socio ed il semplice azionista.

Lo status di socio si acquisisce con l'iscrizione al libro soci, a seguito di una specifica delibera di ammissione da parte del Consiglio di Amministrazione; coloro che non sono soci restano semplici azionisti e godono unicamente dei diritti patrimoniali.

Il socio di una banca popolare è qualcosa di più di un semplice azionista/investitore. È il vero apporto di capitale sociale, di relazioni, risorse e valori. È colui che consente l'attuazione della mission della banca, della quale ne condivide il progetto, i valori e le finalità.



Consistenza e Composizione dei Soci e del Capitale Sociale

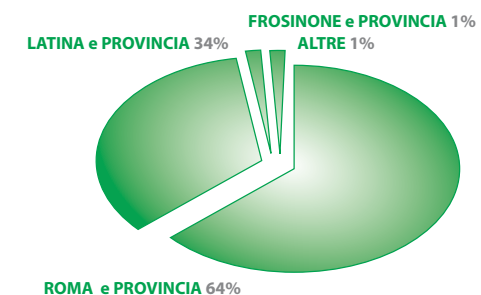
I Soci

Al 31.12.2011 i Soci effettivi con diritto di voto all'assemblea ordinaria risultano n. 6.246. Vi sono poi n. 357 azionisti non iscritti nel Libro Soci della banca, aventi soli diritti patrimoniali.

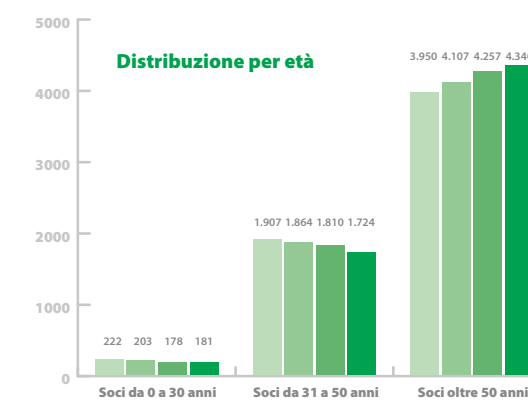
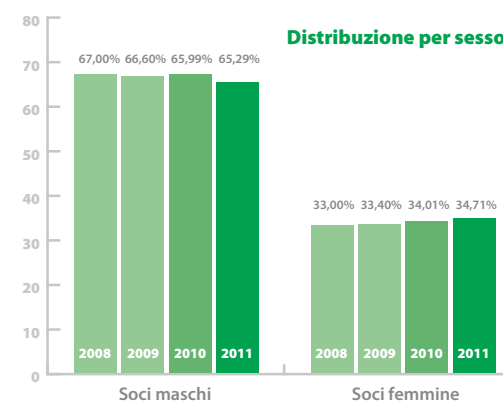
Nell'anno 2011, complice la ben nota situazione finanziaria generale e la conseguente tensione nei mercati, le aspettative di crescita della base sociale, hanno avuto un evidente ridimensionamento: la compagine sociale ha avuto una vivace movimentazione in entrata ed in uscita, con un saldo finale pari a zero.

Data la natura di banca popolare la totalità di Soci/Azionisti è costituita da persone fisiche, con un'unica eccezione, rappresentata da una società avente personalità giuridica.

Dall'esame della **compagine sociale per genere** emerge una significativa componente femminile pari al 34,71%, in minoranza rispetto agli uomini e tuttavia in crescita rispetto ai soci uomini, che mostrano una riduzione nell'arco di tempo considerato.

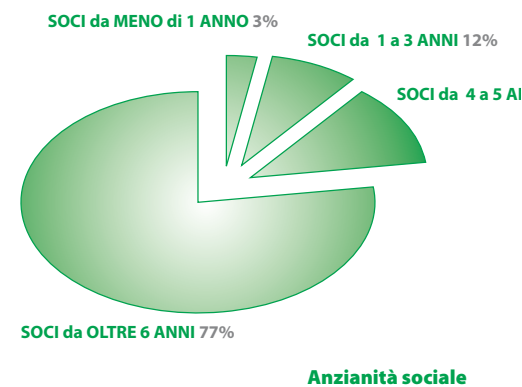


Distribuzione dei Soci nella Regione



Riguardo alla **composizione per età anagrafica** emerge una netta maggioranza di soci di età superiore ai 50 anni, con una tendenza alla crescita rilevata nell'ultimo triennio. La possibilità di ridurre il limite minimo di azioni, pari a 500, fino al massimo del 50% a favore di categorie meno abbienti, introdotta con il nuovo Statuto sociale approvato nel 2009, nasce anche con l'obiettivo facilitare l'ingresso per particolari categorie di soggetti, quali sono per esempio i giovani o gli studenti con minore capacità di reddito. Sotto il profilo della **distribuzione territoriale**, il 63,86% dei soci è appartenente all'area di Roma e provincia, il 33,73% a quella di Latina e provincia e l'1,47% a Frosinone e provincia.

Come già enunciato, la **fidelizzazione del Socio** è un obiettivo costantemente perseguito attraverso il rafforzamento del senso di appartenenza, ma anche evidenziandone lo status di cliente primario.



L'obiettivo può considerarsi sostanzialmente raggiunto se prendiamo in considerazione la durata del rapporto sociale: si rileva che il **77% dei soci è socio da oltre 6 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.

Il Capitale Sociale

Al 31.12.2011 il Capitale Sociale è pari ad euro 22.715.241 diviso in n. 7.571.747 azioni del valore nominale di 3,00 euro, di cui:

- a Soci per n. 7.382.724
- a non Soci per n. 189.023

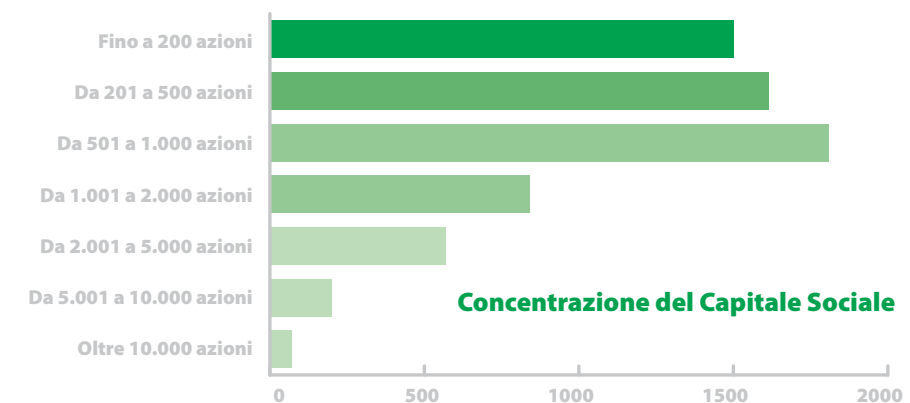
Rispetto al 31.12.2010 esso si è accresciuto di n. 51.128 nuove azioni (+0,68%).

Dall'esame della concentrazione del capitale sociale emerge una tipica caratteristica delle banche popolari cioè **l'elevato frazionamento del capitale**: quasi il **50% dei Soci (più di 3.000) possiede meno di 500 azioni** e addirittura oltre il 75% di essi ne possiede meno di 2.000.



Capitale sociale per numero di azioni

	2009	2010	2011
persone fisiche	7.293.713	7.504.619	7.555.747
persone giuridiche	16.000	16.000	16.000
Totale soci	7.309.713	7.520.619	7.571.747



Questo dato conferma come il piccolo azionista costituisca una caratteristica della nostra banca, che fonda il suo sviluppo sulla fiducia ed il sostegno dei piccoli risparmiatori.

Movimentazione della compagine sociale

Con apposita 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 emettere 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 2011 tale plafond è stato utilizzato per n. 51.128 azioni di cui il 59,21% circa destinato a soddisfare le richieste di acquisto da parte dei nuovi soci e, il restante 40,78% da parte di coloro che, essendo già soci, hanno espresso il desiderio di incrementare il proprio pacchetto azionario.

Nell'anno in esame si è inoltre registrata una vivace movimentazione del **Fondo Acquisto Proprie Azioni - FAPA** appositamente costituito per rispondere all'esigenza dei soci di

vedersi restituito, in caso di necessità, 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 privarsene 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 sempre 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 diversa.

La grave situazione economica che sta vivendo il nostro Paese e tutta l'Europa (unica eccezione la Germania) di crisi conclamata e di forte incertezza sulle prospettive future e capacità dei governi nazionali di farvi fronte ha determinato in primis un negativo andamento dei mercati finanziari.

In questa situazione, aggravatasi fortemente nella seconda metà dell'anno, le banche quotate in borsa hanno registrato forti perdite sui listini, nonché pesanti minusvalenze nei portafogli finanziari.

La Banca Popolare del Lazio ha fatto fronte a questo clima di incertezza e di totale sbandamento con una certa tranquillità, grazie alle consistenti riserve patrimoniali che sono state accumulate nel corso degli anni per effetto di un'oculata politica di gestione da parte degli amministratori, che hanno saputo convenientemente rafforzare il patrimonio senza far venir meno l'impulso allo sviluppo dimensionale.

In particolare nell'ultimo quadrimestre del 2011, le preoccupazioni relative alla situazione economica e l'impovertimento delle famiglie che ne è conseguito, ha indotto diversi soci a smobilizzare i propri investimenti in titoli, iniziando proprio da quelli ritenuti più a rischio (azionari) e legati al settore bancario.

Il nostro FAPA ha consentito ai soci che ne hanno fatto richiesta di smobilizzare le proprie azioni, secondo le regole sociali, senza alcuna difficoltà.

Il sistema adottato e la pronta liquidabilità di una parte delle azioni possedute ha consentito di mantenere il riconosciuto apprezzamento del titolo e tranquillizzare la base sociale riguardo la bontà dell'investimento, anche in un momento difficile come quello che è stato vissuto e che si sta ancora vivendo, con le note tensioni nel mercato finanziario e con le evidenti perdite patrimoniali realizzate dalla maggior parte dei titoli quotati del settore bancario. Quanto avvenuto dimostra ancora una volta la fiducia riposta dai soci nella banca, fiducia che viene mantenuta perseguendo in un'attenta gestione e nell'obiettivo di valorizzazione patrimoniale a medio termine.

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 2011 può ritenersi molto soddisfacente, poiché non "inficiato" da elementi straordinari di gestione ed ottenuto durante un anno caratterizzato

da gravi fatti e situazioni economiche di portata internazionale, in un conclamato stato di crisi generale ancora ben lontano dall'essere superato.

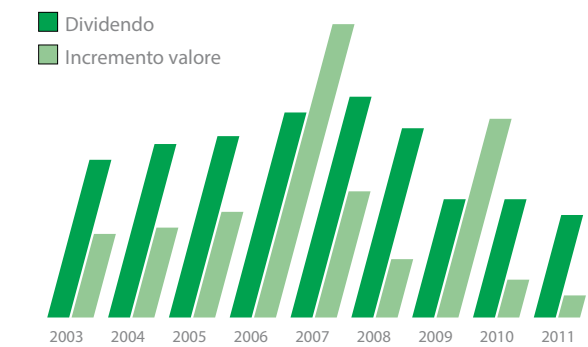
Il risultato conseguito conferma la validità degli indirizzi strategici e della politica espansiva attuata, concretizzando, attraverso una gestione consapevole e controllata, il significativo rafforzamento della solidità aziendale.

Il 2011 ha fatto registrare un utile d'esercizio pari a € 9.196.176, con un decremento rispetto all'esercizio precedente di € 828.185 e con un monte dividendi pari a euro 4.921.635;

Nonostante il perdurare della sfavorevole fase congiunturale ed il difficile contesto economico, il risultato raggiunto ha consentito di proporre per il 2011 un dividendo pari ad euro 0,65 per azione che offre una redditività immediata dell'1,96% ed una redditività complessiva del 2,38% se oltre al dividendo si tiene conto anche della capitalizzazione del titolo, ovvero dell'accantonamento di parte del risultato economico a riserve patrimoniali.

Infatti, il livello di patrimonializzazione della Banca, ben al di sopra delle esigenze prudenziali, frutto di attente scelte gestionali e di una sana e prudente politica di bilancio, ha reso possibile il riconoscimento ai soci di un incremento di valore dell'azione pari ad euro 0,14 che rappresenta una redditività differita del 0,42%.

Politica di remunerazione 2003-2011



A corredo dell'informazione sulle politiche di remunerazione, è utile conoscere due indici che sintetizzano il valore ed il concetto di solidità patrimoniale della nostra Banca e che, a ragione della loro significatività, rappresentano un punto di forza della stessa:

Core Tier 1 16,83% **Total Capital Ratio 18,31%**

I coefficienti patrimoniali, rappresentati dal rapporto tra il patrimonio di base e le attività di rischio ponderate (Tier 1 capital ratio) e tra il patrimonio di vigilanza e le attività di rischio ponderate (Total capital ratio), si attestano rispettivamente al 16,83% e al 18,31%, valori ampiamente al di sopra dei limiti di vigilanza (Total capital ratio non inferiore all'8% per le banche individuali).

L'entità del patrimonio libero (tecnicamente definito free capital) ammonta a circa il 50% di patrimonio di vigilanza ed è tale da garantire ampi margini di sviluppo del core business aziendale, mantenendo uno spazio adeguato per il rispetto dei requisiti in termini di coefficienti patrimoniali.

Politiche di comunicazione – Informazione e partecipazione

Gli strumenti di comunicazione rivolti alla base sociale sono essenzialmente i mezzi per garantire al socio una corretta e completa informazione rispetto all'attività istituzionale, nonché il presupposto primario per garantire una reale ed effettiva partecipazione del socio stesso alla vita della Banca.

A tal fine, la Banca utilizza diversi canali informativi:

Bilancio annuale d'esercizio e Relazione Semestrale	Per rendicontare periodicamente l'attività della Banca negli aspetti economici, patrimoniali e finanziari.
Bilancio Sociale	Per rendicontare annualmente circa l'attività della Banca in tema di Responsabilità Sociale d'Impresa.
Mailing ai Soci	Una specifica lettera è inviata a ciascun socio una volta all'anno, in occasione dell'approvazione della Relazione Semestrale e ha l'obiettivo di informare i soci circa l'andamento generale della Banca, in base ai risultati intermedi di periodo. Viene inoltre spedita a domicilio di ciascun socio la convocazione di Assemblea con relativo ordine del giorno posto in discussione, nonché comunicazioni su argomenti diversi da sottoporre alla loro attenzione.

Sito Internet

Attraverso una Sezione dedicata ai Soci, si prefigge di informare gli stessi sulle iniziative della Banca in generale e su quelle che li riguardano più da vicino. Nel Sito sono pubblicati anche tutti i comunicati stampa relativi all'attività della Banca.

Ufficio Soci

È l'unità organizzativa preposta ai rapporti con i soci.

La Banca si propone di implementare questi canali informativi, aggiungendo ad essi anche uno specifico **Kit per il nuovo socio**, con obiettivo di esplicitare le regole del rapporto sociale, di fornire in modo sintetico alcune informazioni sulla struttura aziendale (obiettivi, organizzazione e articolazione territoriale e unità/persona di riferimento).

L'assemblea dei Soci

L'Assemblea dei Soci è senza dubbio il principale evento dedicato al socio. Essa è anche lo strumento attraverso il quale il Socio può esercitare il proprio diritto di controllo sulle scelte della Banca.

L'Assemblea è il più importante momento di comunicazione al socio delle strategie e dei risultati ed è anche il momento in cui ogni Socio può democraticamente esprimere la propria opinione 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.

L'informazione

Tra le informazioni al socio che riteniamo essenziali vi rientrano quelle relative al prezzo di acquisto e vendita delle azioni.

La Banca è inserita nell'Elenco degli Emittenti Strumenti Finanziari Diffusi tra il pubblico in modo rilevante, tenuto dalla CONSOB e, non essendo quotata in mercati regolamentati, ha strutturato una procedura per la negoziazione in conto proprio delle azioni in contropartita con il cliente.

Giornalmente, viene inviata alla rete periferica una comunicazione da mettere a disposizione del pubblico contenente i dati essenziali per consentire la negoziazione delle azioni (numero dei contratti conclusi, prezzo ecc.).

Le negoziazioni sono svolte tramite l'utilizzo della "Riserva Acquisto Proprie Azioni" nei limiti della sua capienza, risultante dal bilancio di esercizio approvato.

Il prezzo delle azioni viene definito in base al puro valore patrimoniale del titolo, determinato annualmente dall'assemblea dei soci in sede di approvazione del bilancio a norma dell'art. 6 dello Statuto Sociale, aumentato degli interessi di conguaglio.

L'acquisto e la rivendita delle azioni sociali, con l'impegno della riserva acquisto proprie azioni, sono stati regolamentati dal Consiglio di Amministrazione con apposita delibera, ovvero nel dettaglio è stato definito che la "Riserva Acquisto Proprie Azioni" può essere impegnata annualmente per l'intero suo ammontare; che ciascun socio può richiedere la vendita delle azioni sociali, purché libere da pegno o altri vincoli, nei limiti del 50% del proprio possesso azionario e comunque per un controvalore non superiore ad Euro 77.500,00; che il limite suddetto può essere superato solo nel caso di vendita di azioni, con contestuale riacquisto dello stesso quantitativo o superiore da parte di altro socio; infine che la trasmissione degli ordini delle azioni di propria emissione avviene in via documentale.

Politiche commerciali

Il mutualismo è tra i più importanti valori dichiarati dalla Banca: esso è posto alla base del rapporto sociale. La Banca è tenuta anche dalla sua forma giuridica a perseguire e dar conto dei criteri con i quali attua lo scopo mutualistico.

Tale valore implica il sostegno ad iniziative di diversa natura, sociale, culturale, di beneficenza e/o assistenza, religiosa, sportiva, delle quali si riferisce in apposito Capitolo. Come detto poc'anzi, la sua realizzazione si attua anche favorendo al massimo la comunicazione e la partecipazione alla vita della Società.

Riteniamo tuttavia che la principale forma di mutualismo consista nella ricerca di un vantaggio economico per il socio, attraverso l'erogazione di servizi/prodotti a costi inferiori rispetto alla clientela ordinaria.

I Soci ed i 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.



Associazione "Gruppo Nadja"

Il gruppo Nadja nasce negli anni 75/76 da un'idea dell'indimenticabile Giovanna Remiddi e di Sandro Leandri, con lo scopo di creare una struttura che svolgesse attività di formazione, informazione, animazione, sostegno, integrazione e intervento in tutti i problemi relativi ai portatori di handicap.

L'associazione nacque con il contributo decisivo, oltre che dei primi volontari coinvolti, delle autorità ecclesiastiche (che misero a disposizione i locali per la costruzione della sede) di interventi gratuiti di artigiani e privati cittadini e dell'apporto finanziario della Banca Popolare del Lazio.

La vita del gruppo è intensa e si esplica in molteplici forme che vanno dalle attività artistiche e artigianali, alle gite, all'organizzazione di periodi di vacanza durante l'estate, ma soprattutto vede la partecipazione diretta di tutti (portatori di handicap e no) alla gestione della struttura e alla programmazione delle attività.

Nelle foto alcuni momenti di attività all'interno dei locali dell'associazione. Queste e altre foto faranno parte di un libro fotografico, di prossima pubblicazione.

foto Simone Vitelli

Le Risorse Umane *Il principio che guida l'attività di gestione delle Risorse Umane è quello della centralità della persona.*

L'OBIETTIVO della Banca è quello di garantire una situazione lavorativa che sia non solo rispettosa dei diritti dei lavoratori, ma sia anche tale da creare un clima favorevole in cui ogni dipendente possa esprimere al meglio le proprie capacità e dove sia possibile rafforzare la professionalità di ciascuno di loro attraverso una costante formazione volta a migliorare le competenze, assecondando le inclinazioni e sviluppando le potenzialità e la motivazione.

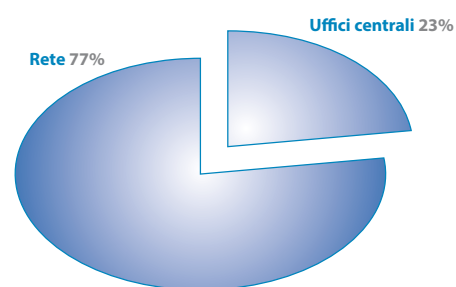
I principi indiscutibili (rif. certificazione SA 8000):

- Divieto di lavoro infantile;
- Divieto di lavoro obbligato (la Banca adotta politiche di valorizzazione e coinvolgimento delle risorse umane fondate sulla partecipazione volontaria);
- Rispetto delle norme sulla Salute e Sicurezza dei lavoratori;
- Rispetto dell'esercizio dell'attività sindacale;
- Rifiuto di qualsiasi forma di discriminazione;
- Rispetto delle norme stabilite nel Contratto Collettivo Nazionale Lavoratori (CCNL) del settore del credito e del Contratto Integrativo Aziendale (CIA).

Politiche di crescita e consistenza

Le dinamiche legate al fabbisogno di personale nel corso dell'anno 2011 si riferiscono in parte all'attuazione del piano di sviluppo territoriale e quindi alla programmata apertura di nuove filiali, in parte all'adeguamento di alcuni organici di filiale e di strutture centrali, necessario per le insufficienze create in conseguenza del pensionamento di un certo numero di dipendenti.

Composizione della popolazione aziendale



Distribuzione uffici centrali / rete territoriale

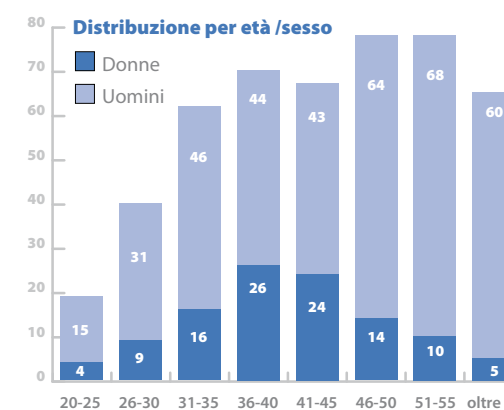
hanno partecipato circa 100 elementi, i cui curriculum vitae sono stati preselezionati in base all'età, al titolo di studio, alla votazione, al luogo di residenza, in considerazione delle zone di futuro insediamento della Banca.

La distribuzione del personale tra la Rete e la Struttura centrale conferma a grandi numeri quanto già registrato negli anni precedenti; essa manifesta tuttavia con una certa tendenza al rafforzamento della struttura centrale che, dovendo dare supporto alla rete periferica, tende a riequilibrarsi rispetto ad essa.

Composizione per qualifica e sesso

Appartiene alla categoria dei Dirigenti l'1,88% del personale, in diminuzione rispetto al 2010 e al 2009, mentre il 38,20% rientra nella categoria dei Quadri Direttivi ed il restante 59,92% è rappresentato dalle Aree Professionali.

Al 31/12/2011 le risorse impiegate in Banca Popolare del Lazio sono 479, con un saldo positivo rispetto al 31/12/2010 di 12 unità. Nel corso dell'anno si sono registrate 22 nuove assunzioni di risorse, di cui 13 neoassunti, oltre a 9 elementi già professionalizzati. Sono usciti dall'organico 10 elementi, di cui 9 per raggiunti limiti di età. Le nuove risorse sono validi soggetti che hanno superato una selezione svoltasi nel corso del 2010, alla quale



Anzianità aziendale - 2011

Classe	Numero	Percentuale
0-5	132	27,56%
6-10	68	14,20%
11-15	48	10,02%
16-20	50	10,44%
21-25	76	15,87%
26-30	61	12,73%
31-35	33	6,89%
oltre 35	11	2,30%
Totale	479	100,00%

Composizione per fasce d'età anagrafica

L'età media del personale è leggermente aumentata rispetto all'anno precedente (42 anni e 11 mesi nel 2010) ma il confronto con i dati medi del sistema creditizio italiano evidenzia come l'organico della nostra banca sia assolutamente in linea con esso.

ANZIANITÀ ANAGRAFICA MEDIA => 43 anni e 8 mesi

Composizione per classi di anzianità aziendale

L'anzianità di servizio del personale della Banca Popolare del Lazio si mantiene bassa: essa è pari a 15 anni e 5 mesi (14 anni e 10 mesi nel 2010), **con oltre il 40% del personale dipendente che non supera i 10 anni di anzianità di servizio.**

ANZIANITÀ AZIENDALE MEDIA => 15 anni e 5 mesi

Composizione per titolo di studio

Dall'analisi dei dati sul titolo di studio emerge che il 34,03% della popolazione dipendente è laureato. Nello specifico, 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 37,03% delle donne contro il 33,15% degli uomini.

Composizione per qualifica/sesso

	2009				2010				2011			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Dirigenti	13	0	13	2,56%	11	0	11	2,36%	9	0	9	1,88%
Quadri Direttivi	149	26	175	36,54%	151	27	178	38,12%	154	29	183	38,20%
Impiegati/Commessi	203	78	281	60,90%	200	78	278	59,52%	208	79	287	59,92%
Totale	365	104	469	100,00%	362	105	467	100,00%	371	108	479	100,00%

Titoli di Studio

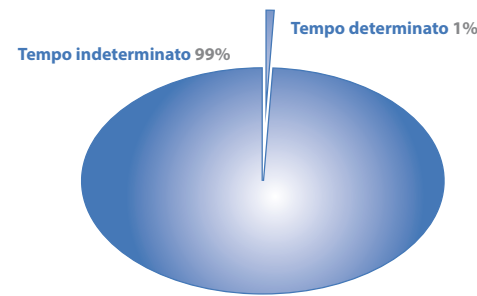
	Maschi	%	Femmine	%	Totale	%
Laurea 1° e 2° livello	123	25,68	40	8,35	163	34,03
Diploma Scuola M. Superiore	240	50,10	67	13,99	307	64,09
Licenza Scuola M. Inferiore	8	1,67	1	0,21	9	1,88
Totale	371	77,45	108	22,55	479	100,00

Politiche del 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, trasformati in contratti a tempo indeterminato: a fine 2010 si registrano **6 contratti a tempo determinato**. Si registrano inoltre **2 contratti di collaborazione a progetto (co.co.pro)**.

Sempre nell'ottica della centralità della persona, relativamente alle politiche di work-life balance, la Banca ha cercato di conciliare le esigenze di vita privata e lavoro dei propri dipendenti, sia attraverso il ricorso a meccanismi per una maggiore flessibilità dell'orario di lavoro, sia con l'utilizzo del **part-time**. A fine 2011 risultano accordati 12 part-time, in diverse tipologie (orizzontale e verticale) le cui richieste sono pervenute prevalentemente da lavoratrici donne in relazione alle esigenze di cura ed educazione dei figli.



Formazione per aree tematiche - 2011

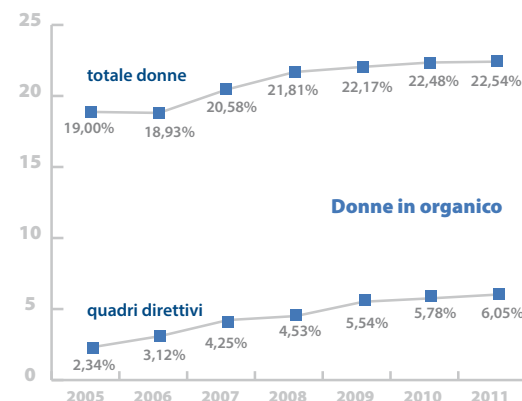
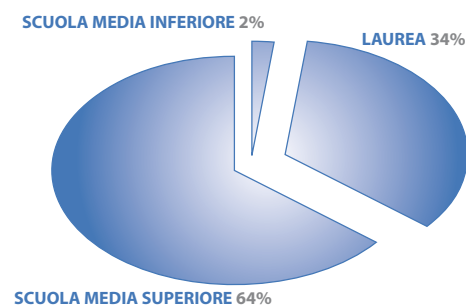
Pari opportunità

Il rispetto della politica delle pari opportunità per la nostra banca si esprime principalmente nella non discriminazione di genere nella fase di selezione, nel rispetto delle esigenze di equilibrio tra vita lavorativa e vita privata e nell'impiego di persone appartenenti alle categorie protette. La componente femminile della Banca, pur se lentamente, continua a crescere: rispetto al 2005, essa è salita dal 19% al 22,54% (22,48% nel 2010) dell'organico totale. Tale valore, seppure in crescita, risulta essere non coerente con la media del settore creditizio italiano.

Donne in Organico - 2011

	Donne	%
Dirigenti	0	0,00%
Quadri Direttivi	29	6,05%
Impiegati/Commessi	79	16,49%
Totale	108	22,54%

Composizione del Personale per Titolo di Studio



Categorie Protette

Al 31 dicembre 2011, nell'organico della Banca risultano 37 unità in categoria protetta.

Iniziative aziendali in favore delle Risorse Umane

Settore previdenziale

Nel 1999 la Banca si è attivata sul fronte della previdenza complementare, proponendo l'adesione al fondo di previdenza integrativa "Arca Previdenza" che prevede, sin da allora, un contributo aziendale "incentivante".

Tale proposta, su base totalmente volontaria, rappresentò dunque una libera iniziativa della Banca nei confronti del personale. A fine 2010, aderiscono al Fondo Aziendale Arca Previdenza, oltre il 90% dei dipendenti. Il contributo del datore di lavoro è quantificabile per il 2011 in euro 606.658,01.

Contributo Banca al Fondo di Previdenza

2006	2007	2008	2009	2010	2011
442.624,00	462.532,10	490.329,82	516.150,71	537.153,94	606.658,01

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.

Polizze Assicurative

	2011
Polizza Infortuni Prof.le	71.911,65
Polizza Infortuni extra Prof.le	71.911,65
Polizza Kasco	23.167,00
Polizza Sanitaria	284.800,00

Attività sulla formazione, valutazione e valorizzazione

Il percorso di crescita della Banca genera un consistente fabbisogno quali-quantitativo di risorse umane. Esso implica dunque un'impegnativa attività di reclutamento, selezione e inserimento dei neo-assunti, di corretto dimensionamento degli organici, nonché di motivazione e formazione professionale a tutti i livelli. Come logica conseguenza di tali indirizzi, il Piano Strategico 2010 - 2012 si è posto l'importante obiettivo di potenziare il processo di gestione delle risorse umane attraverso:

- la verifica continua ed il miglioramento costante dei sistemi di valutazione;

- l'arricchimento del piano della formazione professionale.

A partire dal gennaio 2011, il Servizio Risorse Umane, attraverso la collaborazione di uno specialista incaricato, ha avviato un significativo progetto di miglioramento e ottimizzazione dei processi relativi alla funzione "Gestione e Sviluppo Risorse Umane".

Il Servizio Risorse Umane ha quindi prodotto e portato all'attenzione della Direzione Generale una serie di studi e analisi che si pongono l'obiettivo di: realizzare nel tempo una migliore definizione dei profili di conoscenze e competenze del personale tenendo conto di una più attenta valutazione delle posizioni organizzative ricoperte; implementare metodologie più evolute nella gestione della formazione e lo sviluppo professionale delle risorse umane; fornire supporto alla Direzione Generale per la definizione di politiche retributive sempre più orientate a stimolare nel personale prestazioni in linea con le direttive aziendali.

La formazione

Perseguendo l'obiettivo di valorizzazione del capitale umano, la nostra banca si impegna a svilupparne le conoscenze e le competenze. Ciò comporta l'attribuzione di un ruolo fondamentale all'attività di formazione, nell'ambito delle politiche volte allo sviluppo e gestione delle risorse umane. In quest'ottica, i costi sostenuti per le attività inerenti la formazione rappresentano un investimento per una complessiva crescita aziendale, con un ritorno in termini di efficienza, produttività, contenimento dei rischi e tutela della buona immagine e reputazione aziendale. L'attività di formazione si fonda su un principio di sostenibilità sociale che significa offrire pari opportunità di sviluppo e crescita professionale a tutti i dipendenti.

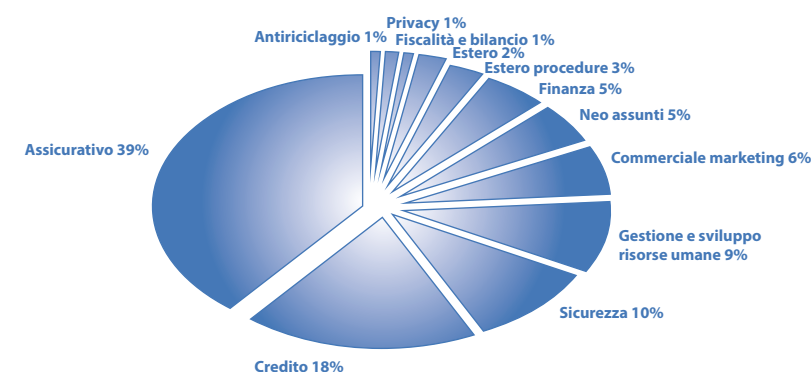
Lo scopo dell'attività formativa è quello di arricchire continuamente il bagaglio professionale del singolo dipendente, raggiungendo contemporaneamente il duplice obiettivo di coinvolgerlo e motivarlo e di fornire alla banca una risorsa pronta ad assumere incarichi di maggiore responsabilità in qualsiasi momento.

A fine 2011 è stata definita dalla Direzione Generale l'allocazione di tutte le attività di coordinamento della formazione all'interno del Servizio Risorse Umane. Preliminarmente è stato implementato un nuovo software di gestione della formazione all'interno della suite HiPortal in uso presso il Servizio Risorse Umane. È stata quindi realizzata un'attività "inedita" di analisi dei fabbisogni formativi che ha determinato la stesura del Piano Formativo 2012, avviando così un processo virtuoso per cui ogni attività formativa prevederà l'individuazione preliminare del bisogno da soddisfare, gli obiettivi da raggiungere in modo da poter valutare meglio ex-post i risultati effettivi e quindi l'efficacia delle iniziative pianificate.

Nel corso del 2011 l'attività formativa è stata improntata a **supportare e consolidare il raggiungimento di obiettivi commerciali**, come pure ad accrescere **la sensibilità ai numerosi rischi connaturati all'attività bancaria** e richiamati dalle sempre più stringenti normative di legge e/o regolamentari provenienti da tutte le direzioni.

Gli interventi formativi, che hanno interessato diverse aree funzionali della Banca, si distinguono in:

- INTERNI, la cui progettazione e docenza sono curate da personale della Banca con elevata qualificazione professionale;



Formazione per aree tematiche - 2011

- INTERNI CON DOCENZA ESTERNA, affidati a società specializzate esterne, ma effettuati presso il Centro di Formazione aziendale;
- ESTERNI, per formazione specialistica erogati presso enti di formazione primari;
- IN AUTOFORMAZIONE, ovvero tramite CD - ROM o tramite l'utilizzo dell'apposita area dedicata in ambiente intranet. La peculiarità di questo tipo di formazione è che risulta sempre fruibile/accessibile a tutti i dipendenti ed in qualsiasi momento.

Nell'anno 2011, la formazione aziendale ha interessato la totalità dei dipendenti della Banca, ed è stata finalizzata all'aggiornamento del personale di filiale sui prodotti commerciali e finanziari, allo sviluppo delle abilità di vendita per gli addetti commerciali e delle capacità direzionali dei responsabili delle unità organizzative, alla formazione manageriale orientata ad indirizzare i responsabili ad una più efficace gestione delle risorse affidate, all'approfondimento degli adempimenti necessari per una corretta e regolare gestione della pratica di fido nelle sue fasi caratteristiche, alla finanza e agli strumenti del risparmio gestito.

Inoltre, sono state affrontate tematiche specifiche relative: alla formazione obbligatoria sulla trasparenza bancaria, in relazione alle normative della Banca d'Italia; ai nuovi applicativi per l'antiriciclaggio; alla rete intranet aziendale; nonché alla disciplina della trasparenza delle operazioni e servizi bancari, alla compliance, antiriciclaggio, normativa fiscale, principi contabili internazionali, tesoreria enti, ristrutturazione del debito e risanamento delle imprese in crisi, direttiva sui servizi di pagamento ecc., ed infine l'addestramento e l'aggiornamento tecnico/operativo del Personale alle procedure ed ai servizi del CSE, presso il quale risiede il sistema informativo aziendale.

Ai fini di una più puntuale analisi degli interventi formativi, sono stati erogati ben 32 corsi formativi per un totale di 89 edizioni. Complessivamente, il personale dipendente ha fruito di circa 21.000 ore di formazione ripartita tra alcune delle 18 aree di intervento, come illustrato dallo specifico grafico.

La Banca quindi, nel rispetto del piano strategico, ha continuato nell'opera di valorizzazione delle proprie risorse umane, anche utilizzando nuova tecnologia e nuove professionalità, nella consapevolezza che il capitale umano è tra i principali elementi strategici, se non il più importante, sul quale investire al fine di rafforzare costantemente la riuscita dimensionale della banca e il conseguente radicamento sul territorio.

Attività ricreative – Cral BpLazio

Nel 2011 il Circolo Dipendenti "CRAL BPLazio" ha promosso molteplici iniziative in ambito culturale, sportivo e turistico, al fine di rafforzare lo spirito di appartenenza all'azienda e incoraggiare la creazione di un clima piacevole e costruttivo attraverso momenti ricreativi al di fuori dell'ambiente lavorativo. Il Circolo, composto da personale in servizio, in quiescenza e loro familiari, ha una organizzazione autonoma basata su adesioni volontarie, e sostiene le proprie attività tramite la corresponsione di quote mensili da parte dei propri Soci integrate da occasionali contributi dell'azienda. Il Circolo si è occupato di attività benefiche favorendo momenti di solidarietà, tra cui il gruppo **Donatori Sangue associati all'AVIS**, attivo da numerosi anni.

In ambito **Culturale**, è stata particolarmente apprezzata la mostra evento "Conoscere la Biblioteca Vaticana". Favorevole riscontro anche per gli spettacoli teatrali, che si dimostrano occasioni di svago sempre gradite.

L'annuale torneo "Doppio Giallo" è stato abilmente organizzato dalla sezione **Tennis** con ben due edizioni, a luglio e ottobre. Hanno combattuto sulla terra rossa racchette maschili e femminili; tutti gli "agonisti" sono stati calorosamente applauditi da familiari ed amici, in un clima di assoluta sportività.

Constatata la presenza di diversi appassionati delle due ruote, è stata costituita la sezione **Ciclismo**, che si è subito data da fare ottenendo completi sportivi a prezzi di favore. In campo turistico, sono stati promossi viaggi organizzati a due grandi capitali europee: **Berlino e Budapest**, che hanno visto la partecipazione di un folto gruppo di associati.

Attività sulla Prevenzione, Salute e Sicurezza

La sicurezza - intesa non solo come adozione di dispositivi precipi 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). In tema di sicurezza fisica, i sistemi di protezione adottati dalla Banca hanno consentito 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. Ricordiamo che la Banca già nel 2009 ha portato a compimento il primo ciclo di ispezioni sulla Struttura con la redazione finale dei cd. "Dossier delle Unità Operative" (Uffici e Filiali) che comprendono i seguenti documenti: valutazione dei rischi;

- valutazione rischio incendio;
- valutazione rischio rapina;
- elaborazione con RSPP del piano di emergenza;
- elaborazione delle planimetrie antincendio ed emergenza;
- valutazione del rischio per videoterminali,

utili ad una puntuale gestione della sicurezza e dello stato igienico e sanitario dei vari ambienti di lavoro. Inoltre, e a seguito del riscontro in alcune situazioni di inefficienza, sono stati immediatamente posti in essere i primi interventi finalizzati ad allineare i livelli di qualità ai parametri di garanzia previsti dalle vigenti normative in materia.

Videosorveglianza remota

Dopo il periodo di test attuato nel 2009, in corso d'anno la Banca ha proseguito le installazioni degli impianti di videosorveglianza virtuale presso le Filiali sottoposte maggiormente al rischio rapina. Il servizio, in estrema sintesi, consiste nel controllo remoto delle porte di accesso e dei locali interni della Filiale tramite videocamere, collegate alla Control Room della Vigilanza, con interazione audio visiva costante del pubblico e dei Dipendenti.

Nel 2011 sono proseguite le installazioni dei sistemi di videosorveglianza presso altre 10 Filiali della Banca. Le Dipendenze protette con tale sistema risultano ora complessivamente 20. L'estensione proseguirà nel 2012 con ulteriori installazioni.

Consorzio Banche Popolari

Continua l'attività benefica in Burkina Faso del Consorzio Banche Popolari, cui è associata la Banca Popolare del Lazio, che nel 2011 ha permesso di offrire alla popolazione tre nuovi punti di rifornimento di acqua potabile.

L'acqua rimane nella regione un bene fondamentale non disponibile per una larga parte della popolazione. Da questo anno si è passati da un approccio basato sullo scavo di nuovi pozzi a uno che prevede il ripristino di pozzi esistenti ma non più utilizzabili. Questo permette di far fruttare ancora meglio il denaro raccolto. Con cifre nettamente inferiori a quelle necessarie per uno scavo completo si ottiene infatti lo stesso risultato, restituendo l'acqua a gruppi di villaggi della brousse che versano in grave difficoltà.

Con questa stessa logica si procederà anche nel 2012: è già stata effettuata una mappatura degli interventi di ripristino possibili e la raccolta di fondi ricomincia.



L'inaugurazione, con benedizione, del Pozzo Yargo - nei pressi dei confini con il Togo. Da due anni era bloccato per mancata manutenzione. Ora serve di nuovo circa 900 persone. Nella foto: Padre Barnabe' della Caritas Burkina e il Dott. W. Volta direttore del CoBaPo.

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. 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

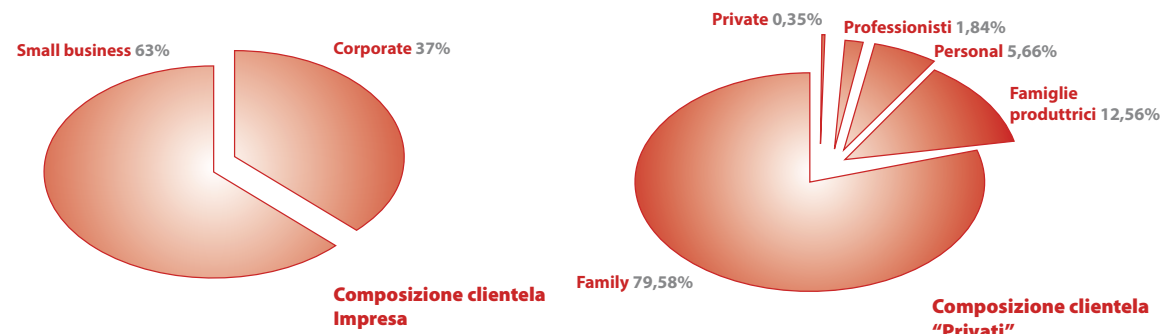
Al fine di garantire un presidio più incisivo ed attento alle differenti esigenze della clientela, sono stati definiti dei criteri di segmentazione della clientela stessa, a fini commerciali. Tali criteri hanno articolato la clientela in “Privati” e “Imprese”.

La Clientela “Privati” si suddivide, in funzione della categoria economica e del valore delle attività finanziarie, nei seguenti segmenti:

- Retail (Family, Personal; Private)
- Professionisti
- Famiglie Produttrici

La Clientela “Imprese” si suddivide, in funzione del fatturato, nei seguenti:

- Small Business
- Corporate



L'individuazione di tali segmenti è ritenuta di fondamentale importanza al fine di migliorare il grado di soddisfazione e quindi di fidelizzazione della clientela, nonché al fine di impostare l'attività commerciale in modo mirato ed in coerenza con gli obiettivi del piano commerciale e di marketing.

L'analisi della composizione della clientela conferma la vocazione della Banca quale banca commerciale, a servizio del territorio di riferimento e con uno spiccato orientamento alla clientela retail e alla piccola e media impresa.

Nel corso del 2011, la diminuita ricchezza finanziaria delle famiglie da un lato e l'indebolimento economico-patrimoniale delle imprese dall'altro, hanno richiesto una forte attenzione da parte delle banche. A ciò, si è purtroppo aggiunto un altro pesante fattore che ha inciso negativamente nei meccanismi di sostegno alle imprese, rappresentato dalla carenza

di liquidità, fattore comune, già da tempo, a molte banche del sistema creditizio italiano, soprattutto quelle di maggiori dimensioni.

La Banca Popolare del Lazio ha gestito in modo soddisfacente entrambe le criticità emerse nel sistema economico e bancario, con un accettabile controllo delle posizioni creditizie e del livello di liquidità.

Gli impieghi a clientela hanno registrato una crescita pari al 7,57% attestandosi a 1.327 milioni di euro, mentre la raccolta complessiva ha avuto un incremento del 2,39% raggiungendo il valore di 2.156 milioni di euro.

Attività “socialmente responsabili” per la Clientela

Prodotti Eco-Sostenibili

Consapevole che le politiche energetiche possono portare un contributo estremamente rilevante nei confronti dell'ambiente e al fine di garantire ai giovani di domani un **futuro sostenibile**, la Banca ha ritenuto di arricchire l'offerta prodotti di una specifica linea di credito, destinata a sostenere uno dei settori che negli ultimi anni ha avuto una crescita importante: la produzione di energie alternative.

Per il momento l'obiettivo è rivolto verso gli impianti fotovoltaici, non escludendo, per il futuro, un ampliamento ad altre tipologie (minieolico, biomasse, ecc.).

Il Prodotto è rivolto sia a Privati (persone fisiche), proprietarie dell'immobile, che intendono realizzare un impianto destinato a produrre l'energia di norma consumata dal nucleo familiare; sia ad Imprese che installano impianti per produrre energia ad uso proprio, con lo scopo di sostituire il costo già sostenuto con la rata del mutuo.

È inoltre riservato ai privati ed alle imprese che vogliono avvalersi delle agevolazioni previste dal **Conto Energia** per l'incentivazione della produzione di energia elettrica.

A sostegno della clientela che realizza impianti fotovoltaici connessi alla rete, la BPLazio offre mutui a tassi di particolare favore, finanziando l'intera somma necessaria per la realizzazione dell'impianto.

Oggi con BPLazio è possibile finanziare l'investimento mediante mutuo ipotecario o chirografario, a tasso fisso o indicizzato e con rimborso mediante addebito in conto corrente in rate mensili costanti comprensive di capitale ed interessi. Inoltre, l'erogazione del mutuo



potrà essere in un'unica soluzione o a stato avanzamento lavori, avvalendosi di un prefinanziamento appositamente studiato per agevolare la realizzazione dell'investimento.

In proposito, nel corso del 2011 la Banca ha dato vita ad una nuova iniziativa, il **progetto Gaia**, proposto da una ditta specializzata nell'installazione di impianti fotovoltaici.

Tale iniziativa consente alle famiglie proprietarie dell'immobile in cui risiedono, di installare un impianto fotovoltaico senza sostenerne il costo, ma corrispondendo le spese per la manutenzione e l'assicurazione.

L'iniziativa, ora in corso per la piazza di Viterbo e paesi limitrofi, consente alle famiglie di avere un evidente vantaggio, sostenendo costi molto ridotti e solo in cambio della cessione di una parte dei contributi ottenuti dal GSE per l'energia prodotta grazie all'impianto fotovoltaico installato.

Accordi a favore della Clientela

Elemento centrale nello sviluppo della Banca Popolare del Lazio, anche in considerazione della sua natura di banca popolare, è l'attenzione alla crescita sostenibile del sistema imprenditoriale ed ai bisogni delle famiglie. Le strategie di crescita sono definite con la consapevolezza del proprio ruolo e della propria responsabilità sociale nei confronti della comunità locale in cui opera, nella convinzione che le capacità di dialogo e di interazione con la società civile debbano rappresentare un elemento fondamentale della propria attività.

Come abbiamo affermato anche in premessa, la Banca si impegna a favorire, sostenere e promuovere le attività imprenditoriali e le esigenze delle famiglie anche nei momenti di congiuntura sfavorevole.

Per tale ragione, la Banca è intervenuta responsabilmente su più fronti per introdurre **misure anticrisi**, sia per le piccole e medie imprese che per le famiglie.

"Piano Famiglie" e "Accordo di sospensione dei debiti delle PMI"

In questa ottica, già dal 2009, la Banca ha aderito facoltativamente ad alcuni ACCORDI a supporto delle piccole e medie imprese e delle famiglie in difficoltà. Tra di essi due in particolare:

- l'accordo dell'agosto 2009 tra il Ministero dell'economia, l'ABI e l'associazione dei rappresentanti delle piccole e medie imprese, denominato "Sospensione dei debiti delle piccole e medie imprese verso il sistema creditizio";
- l'accordo del dicembre 2009, sottoscritto tra l'ABI e le principali associazioni dei consumatori denominato "Piano Famiglie".

L'accordo sottoscritto a supporto delle piccole e medie imprese, ha avuto l'obiettivo di supportare finanziariamente le imprese aventi adeguate prospettive economiche ed in grado di provare la continuità aziendale, anche se attualmente in difficoltà a causa della congiuntura economica, soprattutto attraverso la sospensione per 12 mesi della quota capitale delle rate di mutuo a medio e lungo termine (chirografario e/o ipotecario).

Per quanto riguarda il Piano Famiglie, quale programma di sostegno al mercato *retail*, lo stesso si prefiggeva l'obiettivo di accrescere la sostenibilità finanziaria delle operazioni di credito ipotecario, adottando una misura di sospensione del pagamento delle rate di mutuo per un determinato periodo, al verificarsi di eventi certi ed identificabili che potevano ridur-

re la capacità di rimborso dei mutuatari.

L'adesione alla prima di tali iniziative ha sorprendentemente coinvolto un numero limitato di potenziali nostri clienti.

Tuttavia, in un contesto caratterizzato da una congiuntura economica estremamente negativa, al fine di supportare le famiglie che si dovessero trovare ancora in situazione di momentanea difficoltà, la Banca ha di recente aderito ad un nuovo accordo, tra ABI e Associazioni dei Consumatori, che rappresenta una proroga del precedente.

Anche l'analoga iniziativa per le PMI, che pure ha coinvolto un numero limitato di imprese, è stata recentemente oggetto di un nuovo accordo, in parte quale proroga del precedente (sospensione delle rate) e in parte ampliato ad altri ambiti di intervento (allungamento della durata dei finanziamenti a medio-lungo termine e nuovi finanziamenti connessi ad operazioni di aumento di capitale).

Accordi con i Confidi

La Banca Popolare del Lazio ha sottoscritto una serie di convenzioni con alcuni Consorzi di Garanzia dei Fidi - Confidi, che si sono aggiunte a quelle già in essere in anni precedenti.

La conferma degli accordi in essere, peraltro immutati nel corso del 2011, ci ha permesso di accordare agevolazioni creditizie a condizioni di particolare favore, con l'attenuazione del rischio corrispondente alla concessione della garanzia del confidi e, in alcuni casi, anche dell'Ente pubblico (CCIAA di Roma e Regione Lazio).

La maggior parte di queste Convenzioni hanno valenza regionale, ovvero offrono assistenza a tutte le imprese che hanno sede nella Regione Lazio.

Altre sono di carattere provinciale e pertanto le imprese socie devono operare nella specifica provincia cui l'accordo fa riferimento (province di Roma, Latina, Frosinone e, recentemente anche Viterbo).

L'obiettivo di tutti gli accordi, seppur con qualche differenziazione, è sostanzialmente quello di favorire l'accesso al credito bancario delle piccole e medie imprese, attraverso forme di garanzie dirette o sussidiarie a valere su specifici Fondi di Garanzia (es. Mediocredito, Artigiancassa) o su quelli propri del Confidi o della Cooperativa.

Al fine 2010, la Banca ha in essere 912 posizioni affidate che rientrano nell'ambito delle suddette convenzioni, per un erogato complessivo di circa 52 mln di euro in diverse forme tecniche (finanziamenti a rientro e affidamenti a revoca).

Tra le numerose convenzioni menzioniamo in particolare l'accordo, tra la Banca e la **Camera di Commercio di Roma**, finalizzato a sostenere l'economia locale e le PMI, mediante l'agevolazione per l'accesso al credito delle imprese operanti nei settori dell'industria, commercio e servizi, artigianato, turismo ed agricoltura operanti nella territorio della Provincia di Roma.

Attraverso questa nuova convenzione, la CCIAA si costituisce fideiussore e garantisce le linee di credito concesse dalle banche alle imprese, tramite i principali organismi di garanzia fidi (Confidi) operanti nel Lazio e convenzionati con essa.

Oltre alle tipiche linee di credito bancario sono previsti ulteriori e concreti vantaggi: la concessione di contributi in conto abbattimento tassi di interesse.

L'agevolazione è riservata alle PMI della provincia di Roma che richiedono tramite un Organismo di garanzia fidi un finanziamento bancario finalizzato alla realizzazione di alcu-

ne tipologie di investimento (quali ad esempio acquisto, ristrutturazione di immobili strumentali all'attività dell'impresa, progetti volti al risparmio energetico, investimenti legati alla messa in sicurezza dei luoghi di lavoro ecc.).

Anche la **Provincia di Roma** interviene a favore delle piccole e medie imprese attraverso un fondo di 2 milioni di Euro. L'iniziativa, promossa dall'assessorato provinciale alle Politiche Finanziarie e di Bilancio, comporta la copertura dei costi sostenuti per accedere ai fondi di garanzia a fronte di finanziamenti dal sistema bancario.

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.

Tuttavia, nell'operatività quotidiana, possono nascere controversie con i clienti sulla base di incomprensioni, ovvero di errori attinenti all'area del c.d. "rischio operativo", contemplato nell'insieme dei rischi complessivi relativi all'attività bancaria.

Il reclamo rappresenta sempre **un'espressione di insoddisfazione** da parte del cliente e rende pertanto necessaria un'azione di recupero del rapporto con lo stesso, indipendentemente dalle cause che lo hanno generato, essendo peraltro comunque foriero di impatti negativi sull'immagine e sulla reputazione della Banca.

L'obiettivo principale è ovviamente quello di scongiurare l'insorgere del reclamo, ma nell'ipotesi in cui dovesse insorgere un contenzioso, la Banca si impegna a gestirlo con la massima attenzione nella convinzione che tale gestione costituisca un importante strumento per il rafforzamento della relazione con il Cliente, in termini di soddisfazione e fiducia dello stesso.

L'analisi del reclamo è per la Banca uno dei principali momenti di ascolto della Clientela che le consente di monitorare il grado di soddisfazione della stessa, analizzando eventuali criticità del servizio e impostando di conseguenza le azioni correttive.

Per le attività correlate alla gestione dei reclami, la Banca si attiene a quanto disposto dal "Regolamento del processo di gestione dei reclami", nonché dalle disposizioni di Banca d'Italia sulla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti".

Per reclamo si intende qualsiasi controversia avente ad oggetto fatti o comportamenti della Banca nei riguardi della propria clientela ovvero ogni atto con cui un cliente, chiaramente identificabile, contesta alla Banca un suo comportamento od una sua omissione. Viceversa, non può essere considerato reclamo ogni semplice rivendicazione sulle condizioni applicate ai rapporti per ragioni meramente di opportunità commerciale, trattate specificamente dalla rete periferica.

Nel corso del 2011, sono stati ricevuti in totale 390 reclami.

Nell'87,44% dei casi, il reclamo è stato inviato direttamente dal cliente, mentre nel 12,31% dei casi è stato inviato per il tramite di uno studio legale e nel 0,26% dei casi per il tramite di una Associazione dei Consumatori.

I **tempi medi di risposta** sono risultati pari a 27 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo stesso.

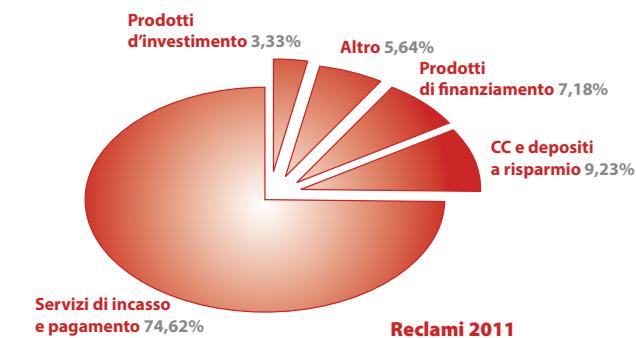
In relazione alle evidenze emerse nella trattazione dei reclami, si rileva che durante il

2011 la Banca ha svolto nel continuo un ruolo proattivo per la gestione ovvero mitigazione dei rischi riscontrati. Infatti, oltre a gestire ogni singolo reclamo con l'attuazione di generiche misure ovvero attività funzionali all'eventuale soluzione della singola problematica evidenziata nello stesso, la Banca ha definito anche delle misure specifiche di **adeguamento della propria operatività** con l'obiettivo di gestire ovvero mitigare alcuni fenomeni riscontrati su scala più ampia.

Il numero dei reclami ricevuti nel corso del 2011 non ha comunque mostrato particolari criticità ovvero ha evidenziato una buona qualità dei servizi offerti.

Dal punto di vista delle motivazioni sottostanti, il 66,41% circa dei reclami ricevuti (259 reclami) ha evidenziato fenomeni di frodi a danno della clientela attraverso:

- bonifici fraudolenti disposti tramite il servizio di "Internet Banking" (3 reclami),
- prelevamenti con carte bancomat clonate (253 reclami),
- incasso di assegni contraffatti (1 reclamo) ed effetti RiBa (1 reclamo).



RECLAMI PER TIPOLOGIA 2011

Conti Correnti e Depositi a Risparmio	36	Bancomat	256
Titoli (custodia e Intermediazione)	11	Pago Bancomat	1
Fondi Comuni	1	Assegni	11
Gestioni Patrimoniali Mobiliari	1	Effetti Riba	4
Altri Prodotti d'Investimento	0	Altri servizi d'incasso/Pagamento	5
Aperture di credito	11	Polizze assicurazioni danni	1
Crediti al consumo a Prestiti Personali	1	Polizze assicurazioni Vita	1
Mutui Casa	2	Altro	10
Crediti Speciali	2	Aspetti generali	10
Altre forme di finanziamento	12	Segnalazione centrale dei Rischi	0
Bonifici	14		
Stipendi e Pensioni	0	Totale	390
Carte di Credito	0		

Il Conciliatore Bancario e Finanziario e l'Arbitro Bancario Finanziario

I sistemi stragiudiziali delle controversie

La rivisitazione della normativa di Banca d'Italia sulle risoluzioni stragiudiziali delle controversie ha fatto sì che la Banca Popolare del Lazio aderisse, già dal 2009, al nuovo Arbitro Bancario e Finanziario (ABF).

L'ABF è un organismo indipendente e imparziale che decide, in breve tempo, sulle contestazioni della clientela. Le decisioni non sono vincolanti come quelle del giudice, ma se non rispettate, l'inadempimento della Banca è reso pubblico.

Nel caso in cui il Cliente non sia soddisfatto delle decisioni dell'Arbitro, lo stesso può comunque rivolgersi al giudice ordinario.

Dalle controversie gestite dall'Arbitro Bancario Finanziario sono escluse quelle relative ai servizi di investimento e quelle la cui richiesta di rimborso monetario risulta superiore ad euro 100.000.

Anche se non obbligata per legge la Banca, allo scopo di offrire un'alternativa alla procedura giudiziaria laddove non sia possibile il ricorso all'ABF, continua ad aderire al "Conciliatore Bancario e Finanziario". Attraverso l'adesione a tale associazione, la Banca permette al cliente di poter seguire vie alternative al contenzioso giudiziario, ovvero poter:

- ricorrere all'Ombudsman – Giurì bancario per chiedere una decisione fino a 50 mila euro.
- richiedere il servizio di conciliazione per raggiungere un accordo tra le parti qualunque sia il valore della controversia – con l'intervento di un esperto indipendente (conciliatore).
- avere a disposizione tutto ciò che occorre per un arbitrato.

Iniziativa di ascolto della clientela - Operazione Energia

I valori che orientano la relazione con il cliente sono centrati sulla **fiducia** e sulla **soddisfazione**. Come la fiducia è generata dalla trasparenza dei comportamenti, dalla chiarezza e dalla completezza delle informazioni tra Banca e cliente; così la soddisfazione è generata anzitutto dalla capacità di ascolto e quindi dall'attenzione prestata alle sue esigenze bancarie/finanziarie; oltre che, naturalmente, dalla gamma offerta di prodotti e servizi e dalla corretta individuazione tra essi di quelli più idonei alle esigenze stesse.

La Banca Popolare del Lazio ritiene che questi due valori siano le basi di una "relazione sostenibile", che abbia caratteristiche di solidità e serie prospettive di durata; dunque tale da riconoscersi ed identificarsi nell'ambito della "Responsabilità Sociale d'Impresa".

Seguendo tale orientamento, l'attività della Banca va viepiù ricercando il rafforzamento di una cultura economico-finanziaria che possa, da un lato, favorire la nascita di un rapporto di fiducia e, dall'altro, migliorare la gestione del rapporto rischio/rendimento, in relazione al profilo del cliente, al fine di operare e far operare scelte consapevoli ed oculate. Inoltre, nella ricerca di relazioni durature, la Banca cerca di porre attenzione al livello di soddisfazione della clientela, sia attraverso indagini finalizzate, sia attraverso un'attenta ana-

lisi dei processi di lavoro in ogni comparto, intervenendo, ove possibile, con azioni mirate a migliorare il livello del servizio.

Ormai da molti anni la Banca propone ai suoi clienti un'iniziativa commerciale denominata "**Operazione Energia**" avente il principale obiettivo di migliorare il rapporto con il cliente e percepire il suo grado di fedeltà.

La rilevazione del grado di soddisfazione del cliente è infatti un'attività alla base di un virtuoso processo di creazione del valore, che passa attraverso un aumento della fedeltà del cliente: in questa ottica, Operazione Energia è uno dei più interessanti programmi di fidelizzazione nel settore bancario, ideato proprio dalla nostra Banca.

Il "programma fedeltà" Operazione Energia, rivolto ai principali segmenti retail serviti dalla Banca (soci, liberi professionisti, dipendenti a reddito fisso, giovani neo-bancarizzati e pensionati), è giunto quest'anno alla sua 11° edizione.

L'iniziativa è strutturata con una raccolta punti e un concorso a estrazione finale, che ha permesso anche quest'anno di raggiungere risultati molto importanti. Operazione Energia persegue più obiettivi, quali ad esempio quello incrementare il numero dei conti correnti "a pacchetto" (un esempio significativo è ContoPro) con canone fisso mensile a fronte dell'utilizzo del conto e dei servizi collegati, come carte e coperture assicurative; quello di incrementare l'utilizzo delle carte, in particolare delle carte di debito in funzione pagoBancomat e delle carte di credito; di migliorare l'indice di cross-selling dei c/c; realizzare un target di "clienti più fedeli", verso i quali effettuare azioni commerciali e di marketing (offerta prodotti, indagini di customer satisfaction ecc.). Soprattutto, Operazione Energia offre la possibilità a tutti i clienti partecipanti che usufruiscono di servizi e prodotti (carte Bancomat, carte di credito, conti correnti, ecc) di ridurre i costi del conto corrente attraverso dei ristorni commissionali e, per oltre il 13 % degli stessi, di ottenere premi a scelta direttamente dal catalogo. In sostanza, il loyalty program Operazione Energia, premia chi utilizza maggiormente i servizi offerti.

In particolare, il **Questionario** legato ad "Operazione Energia" ha permesso alla Banca di individuare le principali aspettative della sua clientela.

Emerge innanzitutto che il 58% dei clienti ha una relazione con la Banca da oltre 10 anni. In relazione al giudizio sulla qualità dell'informazione economica, oltre il 50% della clientela esprime un giudizio di un valore medio-alto.

In relazione alle motivazioni che inducono il cliente alla scelta e/o al mantenimento del rapporto con la banca, emerge dal questionario (con possibilità di risposta multipla) che il 91% dei clienti mantiene rapporti per la cortesia; il 72% per la qualità del servizio; il 69% per la vicinanza; il 56% per le condizioni dei prodotti/servizi.

In sintesi, emerge ancora una volta il valore del legame con il territorio e quindi di banca locale: **vicinanza, conoscenza, cortesia** sono le principali ragioni per cui un cliente sceglie di essere cliente BPLazio.

Privacy & Sicurezza

La Banca esegue trattamenti di dati personali di varie categorie di soggetti (clienti, dipendenti, fornitori, amministratori ecc.) per molteplici fini. 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 “Codice in materia di protezione dei dati personali” di seguito “Codice”), 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 sia con strumenti multimediali che con specifiche attività di aula. Esiste, inoltre, un “Regolamento aziendale per il trattamento e la protezione dei dati personali” che descrive le linee guida, le istruzioni operative, le misure di sicurezza e gli obblighi per una gestione consapevole del trattamento dei dati.

Sempre ai sensi della citata normativa, si conferma l’attività di aggiornamento annuale del “Documento Programmatico sulla Sicurezza” –DPS, documenti in cui sono descritte le misure emanate dalla Banca per garantire la sicurezza dei dati personali trattati. L’aggiornamento è legato in buona parte, all’analisi dei rischi che incombono sui dati ed alle relative misure di sicurezza e prevenzione per la mitigazione dei rischi stessi a tutela del patrimonio aziendale, a fronte anche 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.

Canali Distributivi e di Comunicazione

Le modalità di contatto e di comunicazione con il cliente, per l’offerta di prodotti e servizi, si realizzano innanzitutto attraverso una rete sportelli, così distribuita:

Province	N. Filiali	ATM
Roma	36	50
Latina	13	14
Frosinone	4	4
Viterbo	1	1
Totale	54	69

L’approccio multicanale della Banca si esplicita anche la Rete dei Promotori Finanziari, tramite il quali è stato possibile realizzare l’offerta fuori sede.

Il settore Personal Financial Division – Private Banking, opera in stretta sinergia con le filiali e continua a rilevare l’apprezzamento della nostra clientela di elevato standing alla ricerca di rapporti basati sulla massima personalizzazione e riservatezza.

L’Internet banking “BPlazio on-line”, ha consentito alla clientela di fruire dei prodotti e servizi bancari 24 ore su 24. Attraverso il canale telematico sono state effettuate il 67% delle

disposizioni di bonifico (+11,7% rispetto al 2010), il 30% dei pagamenti di imposte da imprese (F24 on line), il 20% (+17,6% rispetto al 2010) dei pagamenti/incassi da parte dei privati e il 38% (+11,7% rispetto al 2010) dei pagamenti/incassi da parte di imprese.

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

Il sito della Banca www.bplazio.it, rinnovato nei contenuti e nella grafica con lo scopo di renderlo più rispondente alle esigenze della clientela che naviga sul *web*.



La Banca Popolare del Lazio, sponsor del Giro d'Italia Femminile, edizione 2011.

Nella foto a lato la vincitrice della tappa Roma - Velletri, Marianne Vos

foto Riccardo Cimmino

La Collettività

In coerenza con lo spirito cooperativistico e mutualistico, la Banca Popolare del Lazio svolge la propria attività all'interno del territorio di riferimento, contribuendo alla sua crescita economica e favorendone lo sviluppo, anche attraverso la promozione di iniziative di tipo socio-culturale.

Essere una Banca socialmente responsabile non richiede modifiche dell'assetto organizzativo ma solo una serie di attenzioni ad alcuni valori "reciprocamente riconosciuti".

La Banca Popolare del Lazio è consapevole di avere un sistema di valori più ampio della semplice ricerca del profitto e che un vero e proprio punto di forza risiede nel rendere concreta la sua azione di promozione sociale e culturale nelle molteplici iniziative assistenziali, sportive, religiose e didattiche promosse da Enti locali e Associazioni, diverse per finalità, che operano nel territorio locale.

La Banca Popolare del Lazio, continua a ritenere fondamentale investire nella crescita sociale e culturale del proprio territorio, condividendo e contribuendo alla valorizzazione ed al rafforzamento delle varie Associazioni che operano a tale fine.

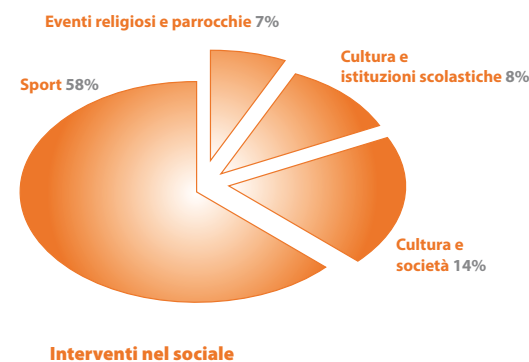
Consapevole del ruolo che svolge a favore della collettività, la Banca ha sostenuto nel corso del 2011 diverse iniziative di utilità sociale e culturale, a supporto di progetti di carattere didattico, ricreativo, religioso e sportivo. Iniziative che molto spesso senza il sostegno della nostra Banca, non avrebbero potuto realizzarsi e che contribuiscono all'unione sociale ed alla qualità della vita all'interno della collettività locale.

In linea con le disposizioni dell'art. 3 dello Statuto Sociale, che prevedono la destinazione di una quota dell'utile d'esercizio "non superiore al 2%" devoluta a "scopi di beneficenza assistenza e di pubblico interesse in favore dei territori serviti", il Consiglio di Amministrazione ha deliberato interventi economici per complessivi euro 301.501,00.

Agli interventi di liberalità devoluti attraverso l'utilizzo di un Fondo di beneficenza, si aggiungono anche le diverse sponsorizzazioni concesse per iniziative culturali ed istituzionali, soprattutto a sostegno di associazioni sportive, che per finalità possono essere assimilate ai contributi.

Tali iniziative, nel complesso, sono state raggruppate nel seguente modo:

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



Interventi a sostegno del mondo sanitario e assistenziale

In tale ambito la Banca Popolare del Lazio ha partecipato ad iniziative, progetti ed eventi, sostenendo diverse associazioni *no profit* con finalità assistenziali e di beneficenza, strutture ospedaliere ed enti pubblici, enti di volontariato impegnati nel sostegno di categorie sociali disagiate, per complessivi € 25.374,00.

In ordine, il sostegno **all'ASSOHANDICAP Onlus e alla Fondazione Futuro Onlus** di Marino - associazioni per la riabilitazione ed il recupero dei portatori di handicap, che operano insieme per la realizzazione di una "Casa residenza" destinata al soggiorno di 40 disabili, nonché all'istituzione di un Poliambulatorio specialistico dedicato alle malattie invalidanti della vecchiaia. In particolare, nel corso del 2011 è stata inaugurata una parte dedicata agli ambulatori sanitari, agli spazi socio-sanitari, al primo dei quattro moduli abitativi autorizzati, alla piscina coperta e agli spazi per convegni, teatro e palestre.

Con la "Casa residenza" e gli altri edifici di riabilitazione di Marino; con la residenza estiva di Torvaianica e la struttura "Il Girasole" di Albano Laziale, il Gruppo "Area Solidarietà", di cui l'Assohandicap Onlus e Fondazione Futuro sono parte, sarà in grado di soddisfare le aspettative di riabilitazione e assistenza di più di 300 disabili, in modo da ricomprende la fascia sud di Roma e quella costiera fino alla città di Anzio. Tali progetti sono stati realizzati grazie al perseguimento di valori volti a superare le molte barriere esistenti, dall'indifferenza al pregiudizio, dall'emarginazione alla mancanza di strutture, dall'abbandono alla rimozione sociale e psicologica del problema, dalla mancanza di attenzione alla ricerca sanitaria in tale settore e all'esigenza di fare cultura per la protezione giuridica dei disabili.

Si ricorda il contributo devoluto al **Fondo Alessandro Canella** che nasce su iniziativa dei genitori del piccolo Alessandro, per finanziare la ricerca di una cura per la distrofia di Duchenne/Becker, malattia genetica rara che si manifesta in età pediatrica. Il Fondo istituito presso *Parent Project Onus*, sostiene progetti di ricerca dedicati alle mutazioni genetiche meno comuni che richiedono un impegno sempre più specifico.

Sempre presente il sostegno della Banca Popolare del Lazio **all'Associazione Nuova Velletri per Mali**, che opera nella zona di Girò in Africa occidentale, grazie alla quale sono stati costruiti diversi pozzi, indispensabili fonti per il sostentamento della popolazione che soccomberebbe al clima subtropicale e arido che provoca lunghi periodi di siccità. Anche per il 2011 la Banca si è resa partecipe al sostentamento dell'Associazione garantendo il proprio contributo per l'acquisto di cereali da distribuire alle famiglie bisognose, all'allevamento di pollame ed alla coltivazione di due orti.



Un aspetto dell'attività dell'Ass. Don Bosco 3 in Perù.

Importante il contributo a favore **dell'Associazione Don Bosco 3°** concesso per la spedizione di viveri alle popolazioni del Perù. L'Associazione Don Bosco 3° ha lo scopo primario di compiere opere di carità e beneficenza promuovendo attività di volontariato in modo spontaneo e gratuito per sostenere le spedizioni in America Latina. Le attività delle diverse missioni in

Perù, Ecuador, Brasile, Bolivia sono realizzate grazie ai campi di lavoro, alle attività dei gruppi adulti ed alla carità di gente generosa.

Ricordiamo il contributo elargito a favore dell'**Ospedale "A. Fiorini"** di Terracina, per il proseguimento dei lavori destinati alla realizzazione di una biblioteca medico-scientifica all'interno della struttura ospedaliera, in grado di creare un luogo di studio e approfondimento per studenti specializzandi, sede per eventi culturali e scientifici e nel contempo anche punto di incontro e relax per i pazienti ricoverati.

Citiamo anche il sostegno all'**Associazione San Girolamo Emiliani Velletri onlus**, che persegue finalità di solidarietà umana e cristiana verso persone che vivono in situazioni di assoluto disagio, per impossibilità di provvedere autonomamente alla soddisfazione di bisogni primari.

Menzioniamo il contributo all'**Associazioni onlus Shanky Quad Club** di Velletri per la realizzazione di una serie di eventi e manifestazioni locali. L'Associazione non ha fini di lucro e promuove la creazione di una rete informativa, di coordinamento e aiuto per ottimizzare l'operato delle varie associazioni di volontariato di carattere locale, nazionale ed internazionale che si adoperano in favore di soggetti disagiati o con disabilità.

Importante inoltre ricordare il contributo concesso all'Associazione Fungo Porcino di Lariano che, in collaborazione con l'**Avis Comunale di Lariano**, hanno potuto acquistare beni di prima necessità da distribuire ai bambini negli orfanotrofi presso i Balcani (Mostar e Sarajevo) colpiti dalle atrocità della guerra, contribuendo così a risollevarli in minima parte il benessere di quelle popolazioni.

Importante menzionare anche il sostegno in favore del progetto "**Una Scuola per Taroma**" capace di migliorare le condizioni di vita favorendo lo studio dalle elementari fino all'università, del villaggio di Taroma a nord est di Urgada. Il progetto ha lo scopo di ultimare la biblioteca della scuola, di proseguire il sostegno a distanza.

Vogliamo inoltre ricordare la partecipazione della Banca in favore di altri enti come l'**Associazione "Gruppo Nadja"** di Velletri per il sostegno delle attività ricreative, culturali e di autonomia dei ragazzi disabili del centro; l'**Associazione di volontariato "Solidarietà Vincenziana"** di Roma per il sostegno alle spese per la gestione dell'ambulatorio dentistico; l'**Associazione Socio Culturale "Insieme Senza Età"** di Giulianello per il sostegno alle famiglie bisognose; all'**Associazione San Giovanni Leonardi** di Lariano a sostegno di una giornata dedicata alla solidarietà; ai **Gruppi Donatori Sangue Volontari** come l'**Associazione Culturale Euphoria** di San Cesareo, ai **Comitati Croce Rossa** ed all'**Associazione Vigili del Fuoco Volontari di Protezione Civile**, per gli eventi in programma a fini benefici ed alle altre numerose Associazioni Onlus di Volontariato.

Iniziativa a sostegno delle Parrocchie e degli Eventi religiosi

In tale ambito la Banca Popolare del Lazio, ha deliberato contributi per complessivi euro 24.350,00.

Come di consueto, ha rivolto particolare attenzione alla salvaguardia delle tradizioni religiose ed al recupero architettonico degli edifici di culto.

La Banca Popolare del Lazio, da sempre vicina alle necessità delle Parrocchie locali ha concesso un contributo alla **Parrocchia dei SS. MM. Marcellino e Pietro al Laterano** in

Roma, a fronte degli ingenti danni causati da alcuni manifestanti durante gli scontri del 15 ottobre 2011, che hanno distrutto una statua della Madonna, un crocifisso di legno e gesso e varie lampade.

Come tutti gli anni la Banca non ha fatto mancare il proprio sostegno all'**Associazione Portatori Maria SS delle Grazie** di Velletri per la realizzazione delle tradizionali feste religiose in onore di Maria SS Patrona della città di Velletri.

L'Associazione Culturale religiosa, apolitica e senza fini di lucro, è nata negli anni 80', con il solo scopo di diffondere il credo mariano quale interpretazione dell'affetto dell'intera città di Velletri alla sua Patrona. Essa è promotrice di due festeggiamenti ricorrenti annuali, la *Festa di Maggio* e la ricorrenza del *Patrocinio ad agosto*, in ricordo del terremoto che nel 1806 colpì, fortunatamente senza provocare vittime, la città di Velletri. Il contributo che la Banca ha concesso anche nel 2011 all'Associazione religiosa, rappresenta un concreto aiuto alle iniziative culturali e religiose, espressione delle antiche tradizioni locali.

Importante è anche il sostegno all'**Associazione Solidarietà e Libertà Onlus** sita in Cori le cui finalità istituzionali sono la valorizzazione ed il miglioramento del complesso del Santuario della Madonna del Soccorso nonché la realizzazione del progetto la "*Casa del Pellegrino*".

Ricordiamo il contributo al **Santuario della Madonna del Divino Amore** di Santa Palomba con il quale la Banca ha offerto il proprio sostegno alla festa dedicata alla memoria del Beato Giovanni Paolo II attraverso mostre, concerti e la realizzazione di un mosaico artistico all'ingresso principale del Santuario.



Una scena della rappresentazione sacra di Sezze

Importante è anche il contributo all'**Associazione della Passione di Cristo** in occasione dell'annuale Sacra Rappresentazione di Sezze. Evento artistico-religioso di spicco che caratterizza la città di Sezze e l'intera Regione Lazio a livello nazionale ed internazionale, costituendo uno tra i maggiori eventi in grado di rappresentare l'intero territorio comunale, provinciale e regionale.

Menzioniamo infine le numerose partecipazioni della Banca per la re-

alizzazione di feste patronali religiose concesse all'**Associazione Maria SS. Del Carmelo** di Terracina per la realizzazione della "Festa del Mare"; alla **Confraternita S. Antonio da Padova** di Velletri; alla **Parrocchia di S. Maria di Sessano** di Latina; alla **Parrocchia San Domenico Savio** di Terracina per i lavori di ristrutturazione in occasione del 50° anniversario dalla fondazione; alla **Parrocchia "Natività Beata Maria Vergine"** di S. Maria delle Mole; alla **Chiesa Madre Collegiata di S. Maria Assunta** di Cassino; all'**Associazione Madonna della Molara** di Frascati; alla **Confraternita Maria SS. delle Grazie** di Lanuvio; al **Comitato Festeggiamenti Sant'Antonio di Padova** di Giulianello e alla **Parrocchia di S. Antonio da Padova** di S. Palomba, e tante altre ancora.

Iniziative sociali e culturali

In questo ambito, la Banca Popolare del Lazio ha effettuato interventi per complessivi euro 73.636,00. L'attenzione della Banca nei confronti della collettività si concretizza in una marcata disponibilità alla diffusione della cultura.

Citiamo il sostegno all'**Associazione Culturale STOÀ** di Latina in occasione del settimo anno della rassegna di opere d'arte "Il Chiostro della Cultura Stoà". Il Programma prevede tre periodi espositivi di due settimane ciascuno per dar modo ai tanti artisti della nostra provincia di poter esporre le loro opere. L'associazione Culturale ha l'intento di valorizzare tutte le attività legate al mondo delle arti visive, figurative e le risorse presenti sul territorio, al fine di perseguire importanti e strategici obiettivi per lo sviluppo di una cultura artistica, promuovendo diversi progetti con la partecipazione di giovani artisti indipendenti appartenenti al territorio locale.

Molto interessante l'evento sociale e culturale sostenuto anche nel 2011 dalla Banca denominato **Latium World Folkloric Festival "Musiche e Danze popolari del mondo per una cultura per la Pace"**. Il progetto ha coinvolto diverse città della provincia di Roma e della provincia di Latina, ad iniziare da Roma, Cori, Segni, Cisterna ed altre città nel Lazio ed ha avuto l'importante riconoscimento del C.I.O.F.F. mondiale (*Conseil International des Organisations de Festivals de Folklore et d'Arts Traditionnels ONG in relazioni formali di consultazione con l'UNESCO*).

La Banca, presente in quasi tutti i luoghi dove viene promossa la manifestazione, ha sostenuto l'evento, organizzato ogni anno, con l'obiettivo principale di creare occasione d'incontro fra giovani e genti di tutto il mondo.

Il **Latium Festival** opera principalmente per la valorizzazione dell'immagine del Lazio, sia in Italia che nel mondo, agendo nell'ambito del Folklore e delle Arti Tradizionali, coniugandoli alla promozione del Turismo culturale ed alla promozione e valorizzazione dell'Artigianato, dell'Agricoltura e delle attività connesse, con il desiderio di far conoscere la storia, l'arte, le tradizioni, la musica etnica, le danze popolari, i costumi, il paesaggio, l'enogastronomia, l'artigianato tipico e i vecchi mestieri.

In occasione della celebrazione dei **150 anni dell'unità d'Italia** diversi Comuni si sono impegnati per organizzare manifestazioni ed eventi culturali, tra questi ricordiamo il Comune di Velletri che nella giornata celebrativa ha organizzato un concerto di musiche risorgimentali. Per l'occasione sono state realizzate delle medaglie di bronzo e la pubblicazione di un libro che riepiloga le celebrazioni dell'intero anno.

Sempre in occasione dei 150 anni dell'unità d'Italia, anche l'**Associazione Culturale coro Ruggero Giovannelli** in Velletri, che la Banca sostiene tutti gli anni, ha realizzato il concerto la *Messa di Requiem di Giovanni Verdi* presso la Cattedrale di San Clemente in Velletri.

Importante ricordare anche il contributo concesso all'**Associazione no profit "La Domus"** in Latina per la realizzazione del **Festival Pontino del Cortometraggio**. L'associazione nata nel 1998, opera nel settore della promozione culturale e dell'educazione permanente, cercando di promuovere giovani registi della provincia.

Ricordiamo poi il sostegno della Banca a favore dell'**Associazione Culturale "Mondi Riemersi"** in Frascati, per la realizzazione di un progetto di formazione interculturale con l'obiettivo di promuovere il dialogo tra i popoli, facendo riemergere i valori e le bellezze delle

loro culture. L'associazione vede impegnate in tali obiettivi anche la Congregazione dei Missionari oblato di Maria Immacolata, il Comune di Frascati, la Comunità dei castelli romani e prenestini, diverse scuole superiori e diverse associazioni artistiche e di promozione sociale. Le manifestazioni organizzate dall'associazione hanno la durata di una settimana e si svolgono presso l'Auditorium delle Scuderie Aldobrandini a Frascati.

Si ricorda il sostegno all'ottava edizione di "Incontri all'Imbrunire" organizzata da **Circeo Park Hotel**. La manifestazione ha avuto nel corso degli anni sempre maggiori successi e legami con lo sport, la cultura, l'arte, la musica, la moda e la politica.

Evento tra gli più importanti e affascinanti per il comune di San Felice Circeo al quale hanno partecipato personaggi famosi

del mondo dello spettacolo, della letteratura, della politica e tanti altri ancora. In questo ambito ricordiamo poi l'**Associazione Culturale ANIBEC** di Priverno, Amici Beni Culturali che promuove iniziative di carattere culturale fin dal 1994. La Banca ha contribuito nel 2011 alla manifestazione espositiva per artisti soci ed associati in luoghi ideali di proprietà di Enti Pubblici che hanno dimostrato grande sensibilità a tali iniziative. Per questa iniziativa è stato concesso all'associazione l'uso del Complesso Monumentale di S. Andrea al Quirinale. Inoltre si ricorda il sostegno all'**Associazione Culturale no profit UEA** in Latina, per il consueto sostegno alla realizzazione dell'evento socio culturale in occasione della festività del primo maggio coinvolgendo molti giovani della provincia di Latina. Filo conduttore dell'evento è la musica con la presenza di numerosi ospiti di fama locale e nazionale.

Ricordiamo il sostegno all'**Associazione Nazionale Alpini sezione di Latina**, per l'annuale evento "I Canti della Montagna" che vede il coinvolgimento dell'intera cittadinanza; all'**Associazione Culturale Diapason** di Aprilia per la realizzazione di opere teatrali e concerti di musica classica; l'evento promosso dall'**Associazione Culturale Città per l'Uomo**, "Lo schermo è donna", per la XIV edizione del festival del Cinema ed all'**Associazione Mons. Giuseppe Centra** per l'organizzazione del *Premio Goccia d'Oro*, manifestazione artistica di poesia e pittura.

Infine, un cenno ai contributi concessi a tutti i comitati di zona e di quartiere: all'**Associazione Culturale Vivi Velletri Venerdi**; all'**Associazione Pane e Bruschetta con il pane di Lariano**; all'**Associazione Fungo porcino di Lariano**, all'**Associazione pro-loco Carcchitti Valvarino** per l'annuale edizione della sagra delle fragole; al **Complesso Bandistico Arturo Toscanini** di Roma e all'**Associazione Sbandieratori e Musicisti** di Velletri; alle varie sezioni dei **Rotary** e della **Pro-Loco**.

Tra le sponsorizzazioni è importante ricordare il sostegno al Comune di Velletri per l'organizzazione della tradizionale "Festa delle Camelie", giunta nel 2011 alla sua 17ª edizione. L'evento, tra le principali iniziative del Comune, ha l'obiettivo di valorizzare i prodotti





locali tipici ed il patrimonio storico – culturale della città di Velletri. Un patrimonio importante, testimone delle tradizioni e della storia della città veliterna, da non disperdere ma tramandare, far conoscere ed apprezzare ad un pubblico sempre più vasto.

L'evento è divenuto un appuntamento botanico e culturale di valenza internazionale, vista anche la presenza di delegazioni di diverse Ambasciate straniere. L'amministrazione comunale ha riportato nel centro della città l'esposizione di magnifici esemplari di camelie e non mancano visite guidate ai giardini privati che custodiscono piante di camelie uniche nelle loro specie. Diverse, inoltre, le iniziative culturali, le mostre di artigianato locale ed i vari appuntamenti folkloristici.

Sempre a sostegno del Comune di Velletri ricordiamo la sponsorizzazione alla "81ª Edizione della Festa dell'Uva e dei Vini" svoltasi nel mese di settembre. Festa importantissima per la storia della città di Velletri, si svolge in occasione dell'annuale vendemmia e nella città vengono esposti stands gastronomici, mostre di artigianato, antiquariato, spettacoli musicali e folkloristici.

Sempre vivo il sostegno alla "Mostra Agricola Campoverde" giunta nel 2011 alla XXVI edizione. Nasce nel cuore della terra pontina nel 1985 dall'organizzazione e dall'estro creativo della "Comara srl", una festa dedicata completamente al mondo dell'agricoltura e rivolta ai suoi principali settori. La Mostra Agricola, riconosciuta con la qualifica di Fiera Nazionale di settore, ha svolto la sua XXVI edizione tra il mese di aprile e maggio presso il complesso espositivo sito in Campoverde. L'evento svolge un ruolo fondamentale ed importante per l'economia

della Regione Lazio, obiettivo principale è la valorizzazione dei prodotti tipici agroalimentari e la promozione delle peculiarità del territorio agro – pontino, oltre alle promozione delle ultime novità scoperte e delle innovazioni tecnologiche in campo agricolo, la Mostra Agricola crea economia e promuove la cultura del mondo agricolo in giornate dedicate alle scuole.

Interventi a sostegno di attività didattiche e scuole

Nel campo della cultura, la Banca assicura da sempre sostegno alle Istituzioni Scolastiche attraverso il contributo alla realizzazione di progetti didattici, teatrali, sportivi e culturali, in quanto ritiene che loro tramite si possa alimentare la formazione giovanile.

Tra i progetti didattici sostenuti dalla Banca, è importante ricordare il consueto so-



I computer donati all'istituto Cesare Battisti

stegno per il progetto "Armando Curcio Editore" per le attività creative. Il nostro Istituto collabora con il gruppo editoriale da diversi anni, per la premiazione dei ragazzi più meritevoli che si sono distinti nell'anno, con borse di studio e riconoscimenti speciali. L'evento, giunto alla sua V edizione, ha tra le finalità quella di promuovere la cultura sul territorio, valorizzando le capacità creative dei giovani e contribuendo al contatto collaborativo tra le istituzioni, le realtà che operano nel mondo artistico, le scuole e le famiglie. L'iniziativa è rivolta principalmente ai ragazzi delle scuole materne, elementari, medie e superiori, con lo scopo di valorizzare la creatività dei ragazzi, investendo sulla loro capacità di esprimersi attraverso la scrittura e l'arte, favorendo lo scambio interpersonale ed il lavoro di gruppo.

Di rilievo anche il sostegno all'Associazione Teorema per il seminario dal titolo "Giovani, valori e bene Comune: per un nuovo impegno" che si è tenuto nella città di Ardena. Tale progetto ha dato la possibilità di dibattere delle opportunità che le giovani generazioni hanno in Italia e la dottrina sociale della chiesa. Un momento di riflessione sul rapporto tra i giovani, i valori e le sfide del domani in un'ottica di responsabilità civica, morale ed etica.

Ricordiamo poi la donazione da parte della banca di n. 3 personal computer all'Istituto Tecnico Commerciale e Professionale "Cesare Battisti" di Velletri. La donazione permette l'aggiornamento e l'innovazione tecnologica didattica necessaria per il compimento della quotidiana operatività e per promuovere la crescita degli alunni sotto il profilo conoscitivo e culturale.

Pubblicazioni

Importante ricordare alcune pubblicazioni di carattere storico, culturale, religioso, didattico e poetico di stimati autori locali, che la Banca ha sostenuto nel corso dell'anno. Ricordiamo la pubblicazione del volume "Tentacoli: tra legalità e politica" che tratta il tema dell'evoluzione della criminalità organizzata nel biennio 2008 – 2009 nella provincia del casinate. Il testo rappresenta un punto di riferimento importante per le istituzioni, per coloro che sono chiamati ad amministrare la cosa pubblica e per i cittadini che vogliono avere una cognizione del mondo in cui vivono ed uno spaccato della realtà attuale.

Si ricorda il contributo per la pubblicazione "Gli Epigrammi di Antonio Mancinelli" edita da Cesam, il centro studi in collaborazione con eminenti professori dell'Università la Sapienza e Tor Vergata, continua come tutti gli anni a promuovere la pubblicazione di studi, ricerche e fonti letterarie e documentarie su Velletri, favorendo la conoscenza di protagonisti ed eventi significativi della storia civile e culturale della città di Velletri. Per il 2011 la Banca ha sostenuto la pubblicazione del volume "Velletri in Medioevo" che ripercorre i mille anni di storia di Velletri.

Ricordiamo poi il contributo all'Associazione Dedalus Onlus per la pubblicazione del volume dal titolo "Giovanni Hajnal vetratista nella Cattedrale di Velletri" dedicato allo studio delle vetrate artistiche della cattedrale di San Clemente in Velletri. Per la prima volta vengono studiate le vetrate artistiche della cattedrale approfondendo ciò che riguarda la storia della loro committenza, della loro realizzazione, l'iconografia e alcuni aspetti critici relativi alla personalità dell'artista Giovanni Hajnal del suo lavoro.

Importante ricordare il sostegno della banca per la pubblicazione di un volume scientifico a cura del Docente Universitario di Urbino professore di Etnologia che nell'ambito delle sue numerose esperienze sulle isole Marshall ha pubblicato l'opera dal titolo "Cognitive Texture".

Convegni

Numerosi sono stati nel corso del 2011 i convegni e le conferenze di Enti ed Associazioni che la Banca Popolare del Lazio ha sostenuto, alcuni dei quali anche ospitato presso la propria sala Assemblee.

Si rinnova come tutti gli anni la concessione della Sala all'Ordine Forense degli Avvocati di Velletri per i vari seminari e corsi di formazione professionale tenuti da avvocati e docenti Universitari; alla Commissione dell'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Roma per la conferenza sul tema "Conferimento d'Azienda"; alla Law and Communication, con il patrocinio del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Velletri e la collaborazione di ADRUnion per un seminario di aggiornamento su tema "La nuova frontiera della mediazione" che propone una panoramica completa sulla nuova mediazione civile e commerciale.

Si ricorda infine la sponsorizzazione per il convegno ODCEC di Tivoli sul tema "La Gestione degli Enti Sportivi Dilettantistici - Aspetti fiscali e Tributari"; il 1° Congresso Nazionale degli Amministratori Giudiziari svoltasi a Roma, presso la Sala Capitolare del Senato della Repubblica, sul tema "Le amministrazioni giudiziarie: prassi operative e Codice Antimafia".

Interventi a sostegno di attività sportive

Si conferma l'impegno della Banca Popolare del Lazio verso il mondo dello sport ed i valori che esso esprime, dallo spirito di squadra, alla cultura ed il rispetto nelle varie discipline sportive.

Come gli anni passati, anche nel corso del 2011 la Banca ha sponsorizzato e contribuito alla realizzazione di numerosi eventi sportivi, espressione di tradizione e sensibilità, per le manifestazioni sportive che animano il territorio locale. Tale sostegno privilegia da anni attività di diverse specialità agonistiche e ricreative della nostra regione, sostenendo oltre che le grandi squadre ed atleti di fama, anche attività dilettantistiche con particolare riguardo ai settori giovanili con lo scopo di diffondere lo sport e le regole che distinguono le varie discipline. Nel complesso i contributi e le sponsorizzazioni che sono stati concessi nel corso 2011, ammontano ad euro 178.141,00.

La Banca ha sostenuto l'importante evento della 1° Tappa del Giro d'Italia professioniste donne con partenza da Roma Caracalla ed arrivo nella città di Velletri in Piazza Cairoli.

L'evento sportivo ha rappresentato un momento di notevole importanza nazionale ed internazionale un'occasione straordinaria per mettere in evidenza e valorizzare ulteriormente la bravura dei nostri atleti in Italia e nel mondo. L'importante avvenimento è stato ripreso dai principali media nazionali ed emittenti televisive.

In ambito ai contributi si ricorda il sostegno all'Associazione Sportiva Dilettantistica "Butterfly Roma Hockey & Cricket Club", si tratta di una squadra di hockey su prato con atleti dai 12 anni in su che partecipa a tornei giovanili ed adulti dalla serie A alla B; primo Club nel Lazio ed uno dei primi in Italia.

Si rinnova anche per il 2011 il torneo "Coast to Coast" di Terracina - Fondi, Campionato di Basket giunto all'11 edizione, che ha raggiunto un notevole successo sia a livello tecnico che di partecipazione, anche grazie all'ampia pubblicità dei media.

Non è mancato il sostegno all'Associazione Ginnastica Velitrae ASD di Velletri, per le importanti attività agonistiche svolte durante l'anno. L'impegno dell'Associazione ha dato vita alla realizzazione di manifestazioni e gare a livello locale, nazionale e internazionale, portando su tutti i campi di gara l'affermata realtà economica veliterna.

La Banca ha sponsorizzato la celebrazione del Cinquantenario della Fondazione della Società Atletica Giovanni Scavo di Velletri. Società fondata nel 1961 in occasione delle Olimpiadi di Roma per perdurare il ricordo del grande atleta veliterno scomparso alla vigilia di quelle Olimpiadi alle quali avrebbe dovuto partecipare. L'Associazione che porta il suo nome, per celebrare tale scomparsa, organizza tutti gli anni, una serie di eventi sportivi dedicati agli studenti delle scuole medie, una mostra fotografica, un meeting di atletica che fa registrare tutti gli anni un'ottima affluenza di atleti e pubblico e la proiezione presso la nostra Sala Convegni del documento in memoria di Giovanni Scavo.

È importante ricordare la sponsorizzazione concessa come tutti gli anni, in occasione delle gare casalinghe, alla S.S. Lazio nel Campionato di Calcio Serie A Tim e della Coppa Italia Tim, presso lo Stadio Olimpico di Roma.

Si rinnova l'importante sponsorizzazione alla squadra di pallavolo di serie A maschile Top Volley di Latina per la stagione sportiva 2010/2011; alla U.S.D. Rosavolley di Velletri per il campionato serie D delle giovani e giovanissime ragazze veliterno, all'Associazione Sportiva Dilettantistica Lariano Calcio; al Campionato Divisione Nazionale A del Latina Basket SS ed infine un ricordiamo i contributi concessi a tutte le Associazioni Sportive locali; all'Associazione Arcieri Castelli Romani di Giulianello; alla manifestazione "ragazzi a pesca 2011" organizzata dal Circeo Fishing Club di San Felice Circeo e tanti altri ancora a cui la Banca Popolare del Lazio non ha fatto mai mancare il proprio sostegno.



Uno dei volontari dell'Associazione Don Bosco 3 durante l'attività di distribuzione in Perù

Associazione San Girolamo Emiliani "Progetto Carletto"

Partiti con un pasto caldo la settimana, arrivati a fornire 6 pasti la settimana per un'utenza minima di 30 persone, tutti i giorni. Dopo 10 anni l'associazione, oltre alla **mensa sociale** per le persone in difficoltà è riuscita a organizzare un **servizio docce** in un locale apposito dove gli utenti trovano asciugamani e il necessario per la pulizia personale. Il servizio di **accoglienza notturna**, in un ambiente attrezzato secondo le norme vigenti, è stato realizzato su richiesta del Comune di Velletri, ristrutturando un piano delle opere parrocchiali, così da avere 4 stanze singole con bagno. Il servizio di **distribuzione viveri** in collaborazione con la "Fondazione Banco Alimentare ONLUS" serve mensilmente circa 300 famiglie bisognose. La Banca Popolare del Lazio, supporta le attività dell'associazione con un contributo annuo.

Nelle foto i locali dell'associazione: mensa, cucine e una stanza di accoglienza. In basso il marchio dell'Associazione e del Progetto Carletto.

foto Riccardo Cimmino

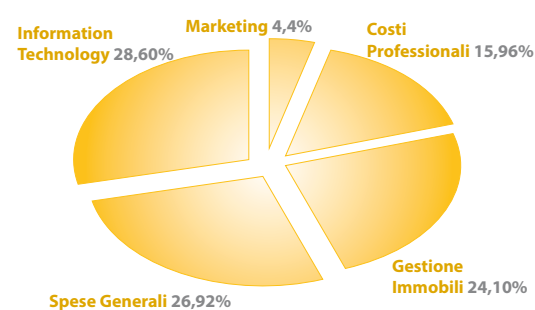


I Fornitori

La Banca Popolare del Lazio s'impegna costantemente per il miglioramento della qualità della relazione con i fornitori in quanto essi sono parte della catena di creazione del Valore. La qualità dei servizi offerti a tutti gli stakeholders 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. L'OBIETTIVO perseguito dalla Banca in questo ambito è quello di realizzare relazioni di reciproca soddisfazione che consentano di ottenere le migliori condizioni di mercato e di qualità per gli acquisti di beni e servizi. Inoltre, in considerazione della sua vocazione localistica e quindi del dichiarato legame con il territorio, la Banca, ferme restando le valutazioni sul rapporto qualità/prezzo, come sull'affidabilità e sull'efficienza, privilegia gli imprenditori locali.

Politica di acquisto

Al fine di raggiungere l'obiettivo dichiarato, la Banca ha recentemente individuato un Processo sulla gestione delle spese. Con tale processo la Banca ha inteso appunto regolamentare il complesso delle modalità operative inerenti la gestione delle spese, quindi le tutte le varie fasi che partono dalla formulazione degli ordini di acquisto con il riscontro dei beni e servizi ricevuti; la contabilizzazione ed il pagamento delle fatture, la gestione delle scorte di magazzino, sino alla manutenzione dei beni mobili ed immobili.



Spese Amministrative 2011

Nell'anno 2011, la Banca ha contabilizzato spese amministrative, relative alla prestazione dei Fornitori (escluse quindi le spese per il personale) pari ad euro 20.287.112 alle quali devono aggiungersi le forniture relative agli oneri pluriennali (immobilizzazioni materiali e immateriali).

Tra le famiglie di spesa catalogate spiccano le spese generali, tra cui rientrano in massima parte i costi sostenuti per le forniture dei servizi di vigilanza armata, trasporto e contazione contanti; le spese relative all'*information technology* tra cui troviamo i costi relativi all'esternalizzazione del servizio di gestione e sviluppo del sistema informatico.

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, d'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.

Nell'anno 2011, nell'intento di contenere i costi per la gestione e la manutenzione delle infrastrutture della Banca, l'Ufficio Provveditorato ha avviato un approfondito processo di revisione dei contratti di fornitura di beni e servizi. Tale analisi, che ha interessato quasi l'80% dei fornitori dell'Istituto, ha consentito il rinnovo dei contratti in essere a migliori condizioni rispetto alle precedenti concretizzando un risparmio medio di circa il 10%, a parità di consumi, rispetto ai corrispettivi del 2010. Laddove ciò non è stato possibile, si è provveduto alla stipula di nuovi contratti con altri fornitori economicamente più convenienti per la Banca come ad esempio ERG che da gennaio 2012 sostituirà ENEL ed ACEA per la fornitura di energia elettrica a condizioni dimostratesi più vantaggiose.



In ricordo di Roberto Rondoni,
Direttore Generale della Top Volley - Andreoli Latina (terzo in basso da sinistra).



Top Volley - Andreoli Latina Serie A1 maschile

Si rinnova l'importante sponsorizzazione alla squadra di pallavolo di serie A maschile Top Volley - Andreoli Latina per la stagione sportiva 2011/2012

foto Angelo Palombo



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 delle 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 2011 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 15,75% dell'aggregato. La somma corrisposta all'erario ammonta a 12.112682 così ripartita:

IMPOSTE DIRETTE 2011	
IRES	€ 4.310.103,00
IRAP	€ 3.088.858,00
TOTALE	€ 7.398.961,00

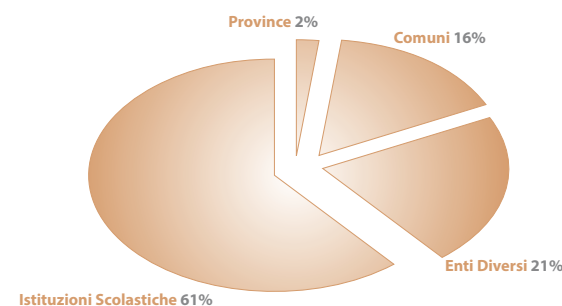
IMPOSTE INDIRETTE 2011	
ICI	€72.280,00
ALTRE IMPOSTE	€ 465.909,00
IMPOSTA SOST. FINANZ.TI	
MEDIO/LUNGO TERMINE	€844.652,00
BOLLI SU ESTRATTI CONTO	€ 3.330.879,00
TOTALE	€ 4.713.721,00

Servizi di tesoreria e di cassa

L'attenzione della Banca alle istanze del territorio passa anche attraverso la gestione dei servizi di tesoreria degli enti locali e delle istituzioni. 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 reciproca.

Nel corso del 2011 la gestione dei servizi di tesoreria e di cassa ha riguardato diversi Enti, tra cui la Provincia di Latina, ben n. 10 Comuni, 12 Enti diversi e ben 36 Istituzioni Scolastiche per un totale di 58 Enti, con un volume di transazioni, escluse quelle delle Scuole, pari ad euro 801.394.614 e n. 87.140 documenti lavorati tra mandati e reversali.



Servizi di Tesoreria e Cassa 2011

Rapporti con Autorità di Vigilanza e 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 2011 il numero di accertamenti bancari richiesti la cui attività conseguente viene direttamente svolta dall'ufficio legale della Banca; tuttavia, l'evasione dei compiti connessi al riscontro da fornire implica la collaborazione di più servizi e diversi collaboratori, tra cui il personale dell'ufficio archivio economato.

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. Tali 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 susseguirsi 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.