



Bilancio Sociale 2013



2013





Bilancio
Sociale
2013

2013

Stampato su carta Titan Matt con cellulosa E-F-C garantita dalle seguenti certificazioni:



Per informazioni e contatti:

Banca Etruria - Società Cooperativa
Via Calamandrei, 255 – 52100 Arezzo
Direzione Generale
Servizio Rapporti con il Territorio del Dipartimento Comunicazione
Tel. 0575 337317/206
e-mail: comunicazione.studi@bancaetruria.it

Caro Lettore,

da sedici anni Banca Etruria pubblica il Bilancio Sociale, un documento che nel fornire il rendiconto dei risultati di sostenibilità raggiunti nell'ultimo anno, costituisce un fondamentale strumento di dialogo utile a tutti gli *stakeholder* dell'Istituto. Soci, Clienti, Dipendenti e Fornitori di Banca Etruria possono così ricevere informazioni approfondite su come l'Istituto ha nel tempo agito a sostegno delle attività produttive e delle famiglie interpretandone le necessità e concretizzandole in progetti ed iniziative attraverso un'attenta e sensibile politica di responsabilità sociale.

La fase di evoluzione attualmente vissuta da Banca Etruria, basata sui profondi cambiamenti che interessano l'intero sistema bancario nazionale ed internazionale, rende questa edizione del Bilancio Sociale particolarmente rilevante. L'interesse diffuso che la nostra Banca persegue da oltre 130 anni, grazie a una compagine sociale forte e affezionata, è sempre stato quello di vivere in simbiosi con il territorio, promuovendone lo sviluppo economico, sociale e culturale. Tale interesse rappresenta il valore che guida il processo di integrazione, indicato lo scorso dicembre dall'Organo di Vigilanza, ed è il presupposto su cui si basano le scelte future, sempre con la finalità di perseguire il "bene comune", obiettivo primario di una Banca Popolare come Banca Etruria che si compone di oltre 62.000 Soci.

In tale contesto, la salvaguardia dell'identità di Banca Etruria, del marchio e soprattutto del valore aggiunto, documentato dal Bilancio Sociale in termini di risorse distribuite a livello locale, rappresenta una priorità da tutelare e valorizzare nella consapevolezza di poter svolgere un ruolo significativo nel sostenere l'auspicata ripresa economica locale. Proprio per dar vita a questo racconto, l'iconografia del documento richiama metaforicamente al concetto di crescita, di evoluzione e di futuro, obiettivi chiave da mettere al centro dell'azione della Banca e dei territori serviti.

È con questa ottica che La invito a leggere il Bilancio Sociale e a mantenere saldo il legame con il nostro Istituto.

PRESIDENTE

Lorenzo Rosi

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lorenzo Rosi', written in a cursive style.

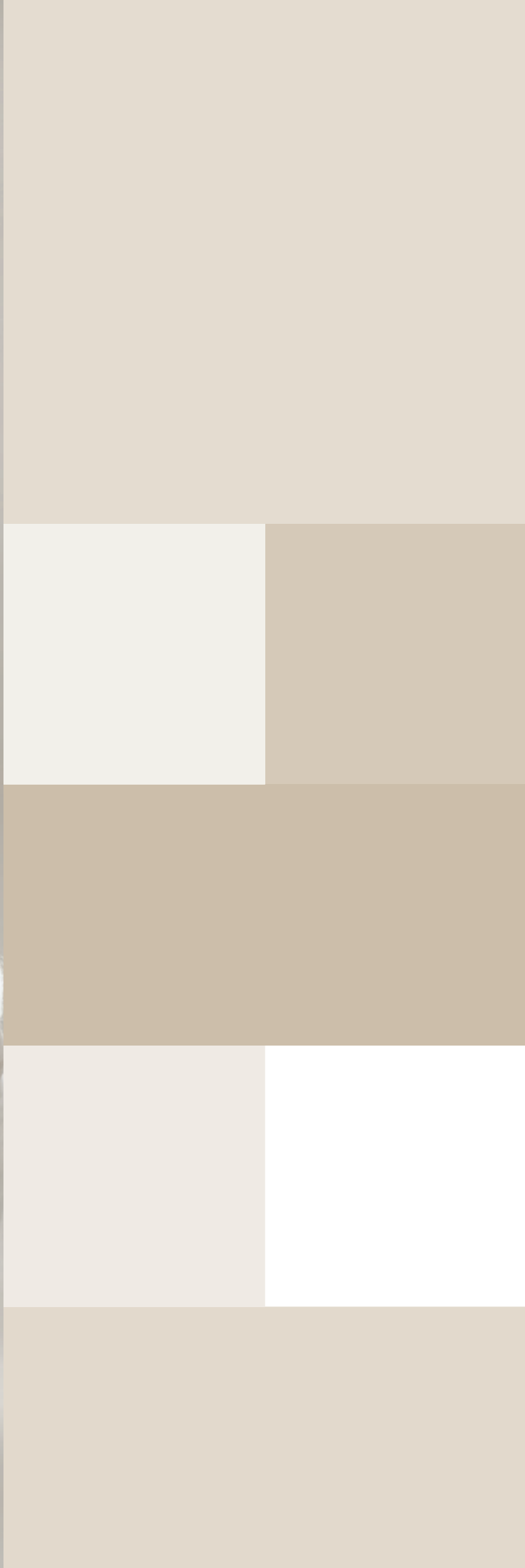
Indice

9	Premessa metodologica
17	Identità aziendale
43	Rendiconto
55	Relazione di scambio sociale
55	<i>Gli stakeholder</i>
57	Risorse Umane
83	Clienti
99	Soci
105	Fornitori
113	Società, cultura e territorio
125	Istituzioni
129	Sistema di rilevazione
139	Proposta di miglioramento
145	Appendice: tabella di applicazione del Global Reporting Initiative
153	Relazione della società di revisione



Premessa metodologica

Descrive le regole seguite da Banca Etruria per redigere il Bilancio Sociale, nel rispetto di una comunicazione chiara, trasparente e verificabile. Fornisce inoltre indicazioni sulla struttura del documento e sul processo di redazione.



Modello e principi di redazione

Il Bilancio Sociale 2013 adotta il “Modello di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito” e la guida “Il rendiconto agli *stakeholder*. Una guida per le banche” predisposti dall’Associazione Bancaria Italiana (ABI).

Inoltre, per il quinto anno consecutivo, nella stesura del documento si è tenuto conto delle raccomandazioni proposte dal Global Reporting Iniziative – GRI, G3¹, che oltre ad integrare le informazioni contenute nel Bilancio Sociale forniscono ulteriori elementi di comparazione e valutazione del documento anche a livello internazionale.

Nella redazione del Bilancio Sociale si è tenuto conto dei lavori svolti all’interno del Gruppo di lavoro dell’Associazione Banche Popolari e della Commissione Tecnica per la responsabilità sociale di ABI ai quali la Banca prende parte dal 2005.

In particolare, al fine di esplicitare il perimetro di rilevanza del documento, si precisa che tutti i dati, dove non diversamente specificato, si riferiscono esclusivamente a Banca Etruria, come capogruppo dell’omonimo Gruppo.

I principi di redazione adottati sono tra gli altri:

- **Comprensibilità, chiarezza ed intelleggibilità**

Per facilitare la consultazione del lettore, nell’impostazione del documento Banca Etruria ha scelto di bilanciare lo stile di comunicazione in modo da esporre le informazioni in modo chiaro e comprensibile, anche attraverso l’utilizzo di colori diversi per le singole sezioni.

- **Identificazione**

Banca Etruria descrive l’assetto proprietario, di governo e la missione assunta al fine di individuare con chiarezza le responsabilità connesse all’applicazione dei valori dichiarati.

- **Responsabilità**

Le diverse categorie di interlocutori (*stakeholder*) vengono individuate da Banca Etruria per conoscere a quali soggetti rendere conto degli effetti delle proprie scelte.

- **Significatività e rilevanza, inclusività**

Nel documento sono rendicontate le informazioni e i dati che producono un effettivo ed

apprezzabile impatto economico, sociale e ambientale per tutti gli *stakeholder* individuati. La metodologia di indagine e *reporting* è esplicitata in dettaglio per consentire di instaurare un dialogo aperto con tutti gli *stakeholder*.

- **Competenza di periodo, periodicità, ricorrenza, omogeneità e comparabilità**

I dati e le informazioni riportate si riferiscono al periodo compreso tra il 1° gennaio 2013 al 31 dicembre 2013. Dove è possibile è stato fatto il confronto con gli esercizi precedenti. I dati finanziari presenti nella sezione Rendiconto sono gli stessi del Bilancio d’esercizio.

- **Verificabilità dell’informazione**

I dati e le informazioni possono essere riscontrati con la documentazione aziendale (contabile o extra contabile) al fine di agevolare una rappresentazione completa e fedele delle attività comunicate.

- **Misurabilità del grado di consenso dei soggetti interni ed esterni**

Nella gestione aziendale e indirettamente nel Bilancio Sociale Banca Etruria tiene conto delle indicazioni e del consenso espresso dagli interlocutori.

- **Attendibilità e autonomia delle terze parti**

Il Bilancio Sociale è stato sottoposto alla verifica da parte di un soggetto terzo indipendente (PricewaterhouseCoopers) secondo i principi e le indicazioni contenute nell’International Standard on Assurance Engagement (ISAE 3000) dell’International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). L’attività è finalizzata alla verifica del rispetto dei principi di redazione esplicitati nella presente sezione del Bilancio. I risultati delle verifiche sono contenuti nell’Attestazione di Conformità allegata al Bilancio.

¹ La tabella dell’adesione di Banca Etruria al modello GRI, con il livello di applicazione raggiunto, è pubblicata in appendice al documento.

Struttura e contenuti

Come negli ultimi anni, il documento permette un percorso di lettura veloce realizzato attraverso l'evidenziazione delle parti salienti e delle novità di ogni capitolo realizzata con elementi grafici e di colore. Proseguendo in una tradizione che unisce i documenti pubblicati dal 2004 ad oggi, la grafica definisce un percorso simbolico per esprimere metaforicamente i concetti alla base di ciascun capitolo. La scelta di quest'anno infatti richiama metaforicamente i concetti di crescita, di evoluzione e di futuro come obiettivi chiave da mettere al centro dell'azione della Banca.

Il documento si articola nelle seguenti sezioni:

- **Identità aziendale**

Approfondisce il profilo d'impresa di Banca Etruria: dalla storia, alla missione, al contesto valoriale, oltre ad illustrare l'assetto istituzionale, organizzativo e commerciale dettagliando anche le linee guida relative al disegno strategico.

- **Rendiconto**

Illustra come il valore aggiunto creato nel corso dell'anno è stato distribuito tra tutti i soggetti con cui la Banca si relaziona.

- **Relazione di scambio sociale**

Spiega per ciascuna categoria di *stakeholder* le specifiche modalità di relazione in termini quantitativi ed in modo discorsivo più ampio, al fine di descrivere gli effetti delle iniziative realizzate da Banca Etruria in coerenza con una gestione d'impresa socialmente responsabile.

- **Sistema di rilevazione**

Raccoglie le aspettative degli interlocutori utili ad orientare le future scelte gestionali, verificando anche qual è il giudizio degli stessi sul comportamento tenuto dalla Banca nei confronti della collettività.

- **Proposta di miglioramento**

Indica tramite una serie di obiettivi il percorso che la Banca si prefigge di seguire per continuare a svilupparsi in maniera integrata. Inoltre, all'interno della sezione sono indicate le risposte alle proposte di miglioramento dichiarate nel Bilancio Sociale 2012.

- **Attestazione di conformità**

Riporta i risultati delle verifiche svolte sul Bilancio da un soggetto indipendente e specializzato sulla rispondenza di dati, informazioni e modello applicato.

Il progetto *multistakeholder*  **diamo valore ai nostri valori**², partito nel 2005 e arrivato ad un traguardo importante con la pubblicazione della Carta dei Valori e Codice Etico, continua a guidare il processo di responsabilità sociale di Banca Etruria. Il progetto rimane filo conduttore del documento di Bilancio Sociale anche perché all'interno del capitolo Relazione di Scambio Sociale, la prima pagina di ogni paragrafo che tratta ciascun *stakeholder* riporta prima in corsivo la relativa dichiarazione di valore presente già nel primo rapporto Sociale della Banca nel 1998 e successivamente l'indicazione dei Valori e dei capitoli del Codice Etico che fanno riferimento a ciascuno degli interlocutori trattati.

² Per la descrizione dettagliata del progetto vedi il sito www.bancaetruria.it.

Stakeholder engagement

Nel corso del 2013 è stata realizzata un'indagine di customer satisfaction tra i Clienti di Banca Etruria, all'interno della quale sono state inserite domande relative alle aspettative dei Clienti (che in molti casi sono anche Dipendenti e Soci della Banca) in merito agli impatti sociali e ambientali dell'attività dell'Istituto³. Tale attività ha permesso di iniziare ad identificare il livello di interesse e la significatività esterna di tali argomenti nel contesto in cui opera Banca Etruria, nell'ottica di seguire le indicazioni degli *stakeholder* per focalizzare le strategie della Banca sui temi della responsabilità sociale e ambientale e anche per migliorare le informazioni contenute nel Bilancio Sociale.

Gruppo di Lavoro

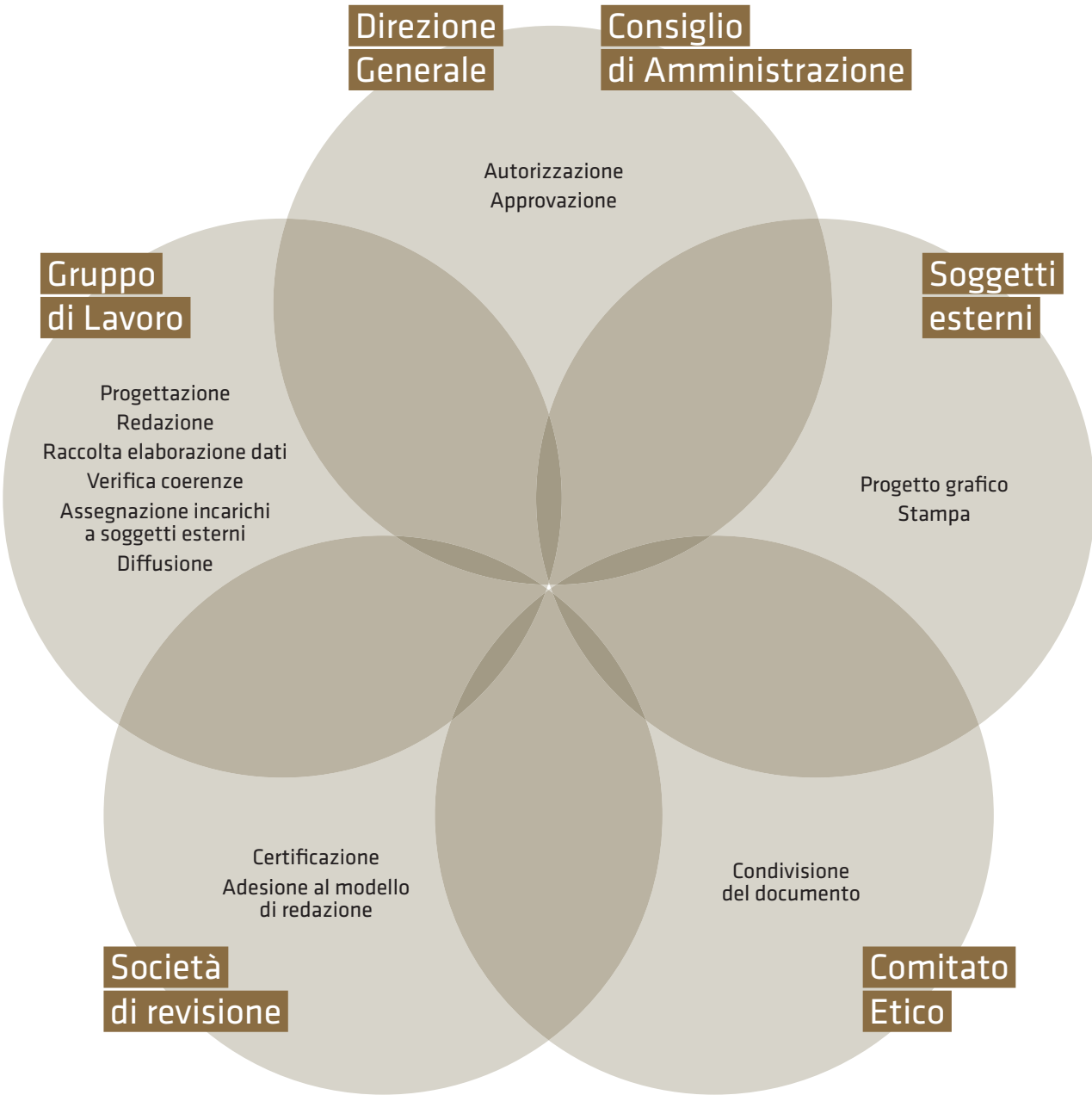
La Banca pubblica il Bilancio Sociale grazie alla collaborazione di un Gruppo di Lavoro interfunzionale, con il commitment del Consiglio di Amministrazione e della Direzione Generale. Il coordinamento delle attività e la redazione del documento sono curati dalla Direzione Generale tramite il Servizio Rapporti con il Territorio del Dipartimento Comunicazione che traduce le informazioni ed i dati raccolti dal Gruppo di Lavoro in un documento organico di comunicazione della responsabilità d'impresa della Banca, da condividere con il Comitato Etico. Le principali funzioni aziendali coinvolte sono:



³ Per i dettagli sui risultati dell'indagine si rinvia al capitolo Clienti.

Il **processo di redazione** del Bilancio Sociale da parte del Gruppo di Lavoro può essere rappresentato dallo schema di seguito riportato:

Processo
di redazione



Consigli per la lettura

- una nota presente all'inizio di ogni capitolo ne spiega e ne chiarisce la funzione informativa;
- quando non specificato, i dati, le informazioni e le attività illustrate sono riferite all'esercizio 2013;
- all'interno di ogni capitolo particolari elementi di novità rispetto all'anno precedente sono evidenziati attraverso scelte grafiche e di colore;
- le tabelle e i dati inseriti nel testo dei capitoli che rispondono alle Linee Guida per il Report di Sostenibilità individuate dal Global Reporting Initiative (GRI), presentano accanto al titolo la dizione precisa dell'indicatore a cui si riferiscono, come riportato nell'Appendice sul livello di applicazione del GRI pubblicata alla fine del Bilancio Sociale.

Diffusione del Bilancio Sociale

Il Gruppo di Lavoro cura anche la distribuzione del Bilancio Sociale ai soggetti sotto indicati con le seguenti modalità.

- **Personale:** una lettera del Direttore Generale e varie news pubblicate sul portale aziendale accompagnano l'invio del documento direttamente a ciascun Dipendente. Inoltre il Bilancio Sociale nel corso dell'anno è distribuito ai nuovi assunti durante i corsi di formazione.
- **Media:** la Direzione Generale organizza una conferenza stampa per presentare e distribuire il documento ai giornalisti ed indirettamente al territorio servito. Un comunicato stampa viene diffuso alle testate nazionali ed inoltre il Bilancio Sociale è inviato ai giornalisti di settore.
- **Soci:** il documento è consegnato a tutti i Soci che partecipano alle Assemblee nel corso dell'anno. In particolare, a partire dal 2010, un documento di sintesi dei risultati di rilevanza sociale, con i principali indicatori di sostenibilità, viene pubblicato e diffuso in anteprima ai Soci, unitamente al progetto di Bilancio di Esercizio, in occasione dell'Assemblea ordinaria. Per tutti gli

altri Soci il Bilancio Sociale è disponibile presso tutte le Filiali della Banca su richiesta e sul sito www.bancaetruria.it.

- **Clienti e Pubblico in generale:** copie del Bilancio Sociale sono presenti in tutte le Filiali, vengono consegnate ai clienti Private e Corporate dai relativi gestori e spedite ai principali enti/associazioni che collaborano con la Banca. Inoltre il documento è consultabile integralmente sul sito www.bancaetruria.it.
- **Controparti di mercato e Istituzioni:** il documento è inviato ai contatti della Banca o su richiesta diretta.
- **Newsletter:** la presentazione del documento, tramite la newsletter "Etruria Oggi", arriva telematicamente a Soci, Clienti e contatti della Banca, iscritti a questo nuovo strumento di comunicazione.

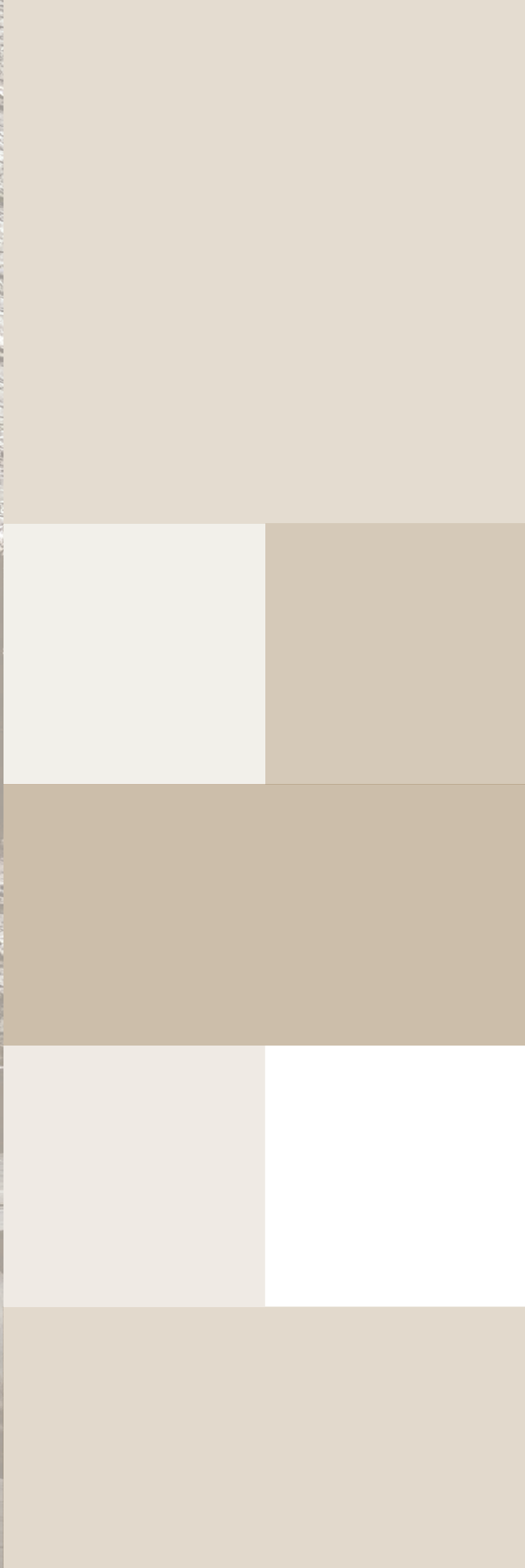
La rivista aziendale *Etruria Oggi*, distribuita in circa 25.000 copie ai diversi *stakeholder*, e l'allegato *Etruria Oggi Informa*, redatto direttamente dal Personale, sono due ulteriori strumenti che contribuiscono a diffondere l'attenzione di Banca Etruria all'ambito sociale. Nella rivista, infatti, sono spesso dedicati spazi alle tematiche generali della responsabilità sociale con contributi dal mondo accademico e del giornalismo, mentre l'allegato *Etruria Oggi Informa* dedica ogni anno alcune pagine alla nuova edizione del Bilancio Sociale e alla presentazione al pubblico del documento.





Identità aziendale

Dettaglia il profilo di Banca Etruria attraverso la descrizione del progetto aziendale, assetto organizzativo ed attività svolta in coerenza con la Carta dei Valori e Codice Etico.



Storia

5 gennaio 1882

Fondazione

BANCA MUTUA POPOLARE ARETINA

18 dicembre 1971

Costituzione

BANCA POPOLARE DELL'ETRURIA

Fusione tra:

Banca Mutua Popolare Aretina

Banca Popolare Senese

Banca Popolare della Provincia di Livorno

24 giugno 1972

Incorporazione

Banca Popolare di Montepulciano (SI)

31 dicembre 1982

Incorporazione

Banca Popolare di Pontealleceppi (PG)

29 giugno 1985

Incorporazione

Banca Popolare di Cagli (PU)

31 dicembre 1987

Incorporazione

Banca Popolare di Gualdo Tadino (PG)

31 dicembre 1988

Costituzione

BANCA POPOLARE DELL'ETRURIA
E DEL LAZIO

Fusione tra:

Banca Popolare dell'Etruria

Banca Popolare dell'Alto Lazio (costituita
il 23 dicembre 1974 dalla fusione della Banca
Federale di Amatrice, Banca Popolare Sabina
di Poggio Mirteto e Casperia, Banca Mutua
Popolare Maglianese, Banca Popolare
di Civitavecchia)

31 marzo 1990

Incorporazione

Banca Cooperativa di Capraia Montelupo
e Vitolini

15 dicembre 1998

**Quotazione del titolo Banca Popolare
dell'Etruria e del Lazio alla Borsa Italiana**

9 settembre 1999

**Inaugurazione del Centro Direzionale
in Via Calamandrei ad Arezzo**

6 febbraio 2001

**Registrazione del marchio commerciale
Banca Etruria**

2 aprile 2001

**Passaggio al Segmento Titoli con Alti Requisiti
(STAR) di Borsa Italiana**

Giugno 2005

**Inizio dell'indagine *multistakeholder*
del progetto "Diamo valore ai nostri valori"**

Aprile 2006

**Presentazione agli *stakeholder* della Carta
dei Valori e del Codice Etico**

Agosto 2006

**Ingresso di Banca Federico Del Vecchio,
storico istituto della città di Firenze,
nel Gruppo Etruria**

19 ottobre 2007

**Giornata simbolo delle celebrazioni
del 125° anniversario di Banca Etruria
con 20.000 partecipanti alla festa
ad Arezzo e in tutte le filiali**

17 febbraio 2008

**Approvazione da parte dell'Assemblea
straordinaria dei Soci del nuovo nome
"Gruppo Banca Etruria"**

Maggio 2008

**Attraverso la campagna "Crescere è bello" viene
lanciata l'operazione di aumento di capitale
conclusa nel luglio 2008**

Luglio 2008

**Ingresso nel Gruppo Banca Etruria di Banca
Lecchese, nata come banca popolare a Lecco
nel 1994**

Luglio 2009

Presentazione del nuovo Piano Industriale con le direttrici strategiche per il Gruppo Banca Etruria fino al 2011

Giugno 2010

Costituito il Polo di Wealth Management del Gruppo Banca Etruria presso Banca Federico Del Vecchio

3 aprile 2011

L'Assemblea dei Soci registra la cifra record di 10.249 partecipanti (di persona o per delega)

Aprile 2011

Emissione di un prestito obbligazionario convertibile del valore di circa 100 milioni di euro, interamente collocato senza ricorso a consorzi di garanzia

2012

Declinazione del logo di Banca Etruria in occasione della ricorrenza dei 130 anni dell'Istituto

Novembre 2012

Incorporazione in Banca Etruria di Conetruria Spa e di Etruria Leasing Spa.

Luglio 2013

Si conclude con successo l'operazione di aumento di capitale lanciata con la campagna "Entra in Azione"

Dicembre 2013

Prende avvio il processo di definizione di una possibile integrazione e/o aggregazione con un gruppo bancario di elevato standing. Di conseguenza, per l'anno in corso l'atteggiamento di evoluzione della Banca è orientato a garantire le specificità per le quali si è caratterizzata da sempre come autentico attore di riferimento, a mantenere il valore del marchio e la tipicità di banca del territorio, con l'intento di continuare a svolgere il ruolo raggiunto. Un intento mirato a non compromettere i livelli occupazionali e a valorizzare il sempre crescente patrimonio di professionalità e conoscenze acquisite nel tempo.



Principali interventi di rilevanza sociale dell'ultimo anno⁴

Gennaio 2013 Banca Etruria contribuisce ai lavori di riorganizzazione e di ripristino dell'impianto di illuminazione della Basilica di San Francesco. L'intervento, curato dalla Soprintendenza di Arezzo, permette una maggiore valorizzazione degli affreschi di Piero della Francesca.

15 febbraio 2013 Banca Etruria partecipa alla Giornata del Risparmio Energetico "M'illumino di meno". Nel pomeriggio vengono spente le insegne telegestite delle filiali e del Centro Direzionale, viene abbassata di un grado la temperatura degli uffici e vengono sollecitati tutti i Dipendenti a non utilizzare gli ascensori per un giorno.

28 febbraio 2013 Presentato presso la Sede Storica di Banca Etruria il volume "Il viaggio di San Francesco – itinerari da La Verna ai romitori di Rieti" appartenente alla collana "Le Città Ritrovate" e curato dal professor Attilio Brilli.

Aprile 2013 Riparte il tour del convegno itinerante "Parole d'Oro! Convegno sul metallo giallo", volto a far conoscere il mondo dell'oro nel suo complesso e il ruolo strategico che questo riveste all'interno di un portafoglio investimenti ben diversificato. L'evento, giunto alla sua undicesima edizione, nel corso del 2013 fa tappa in alcune delle principali città italiane dove Banca Etruria è presente: Siena, Perugia, Rimini, Roma, Livorno, Bologna e Grosseto.

18 aprile 2013 Banca Etruria attiva un progetto di microcredito presso gli sportelli della Caritas diocesana di Arezzo. L'intervento permette di ottenere un prestito a tasso agevolato a quelle famiglie che si trovano in difficoltà momentanea.

22 aprile 2013 Presso il Centro Direzionale di Banca Etruria si svolge l'incontro con i rappresentanti di tutte le società sportive e gli atleti supportati dall'Istituto. Oltre alle 28 società interessate, partecipano all'evento i rappresentanti di CONI, Comune e Provincia di Arezzo.

23-28 aprile 2013 Banca Etruria sostiene l'organizzazione della XXIX^a Edizione dei Giochi Nazionali Estivi Special Olympics Italia ad Arezzo in cui circa 500 atleti, con e senza disabilità intellettiva, provenienti da tutta Italia, danno testimonianza delle proprie capacità partecipando a prove in varie discipline.

13 maggio 2013 Presentato il nuovo sito di Banca Etruria www.bancaetruria.it dopo un'operazione di *restyling* grafico, contenutistico e tecnologico.

24 maggio 2013 Si rinnova per il settimo anno consecutivo la Festa della Famiglia Etruria, con i Dipendenti di Banca Etruria e delle Società del Gruppo che portano i figli in ufficio per condividere con loro l'ambiente di lavoro e un pomeriggio di svago.

Giugno 2013 Banca Etruria collabora con Ente Cassa di Risparmio di Firenze nel sostegno del progetto "Piccoli Grandi Musei", un percorso di riqualificazione e promozione dei capolavori diffusi nei musei della Valtiberina.

6 giugno 2013 Prende avvio un'operazione di aumento di capitale da 100 milioni di euro che si protrae per circa un mese. Banca Etruria lancia la nuova campagna istituzionale "Entra in azione" attraverso i maggiori quotidiani nazionali e le principali televisioni e radio delle zone servite.

18 giugno 2013 Presso il Polo della Formazione di Banca Etruria si tiene il primo convegno di Accadetruria aperto agli imprenditori del

⁴ Per gli interventi di rilevanza sociale degli anni precedenti, vedere i relativi documenti di Bilancio Sociale, pubblicati anche all'interno del sito Internet www.bancaetruria.it.

territorio. Ospite dell'iniziativa formativa l'economista internazionale Dominick Salvatore.

22 giugno 2013 Inaugurata la nuova tribuna della Giostra del Saracino di Arezzo una struttura metallica modulare, realizzata dal Comune di Arezzo e finanziata da Banca Etruria, capace di ampliare il numero dei posti disponibili per assistere alla storica manifestazione.

4 luglio 2013 Presentata alla Casa Museo di Ivan Bruschi l'esposizione "Dai Macchiaioli al Novecento. Opere dalla collezione Olschki", in collaborazione con la storica Casa Editrice Olschki e curata dal Prof. Carlo Sisi.

27 luglio 2013 Inaugurata la Croce del Pratomagno dopo l'opera di restauro finanziata da Banca Etruria e coordinata dalla Provincia di Arezzo insieme alle Comunità Montane del Casentino e del Valdarno.

19-22 settembre 2013 Per la quinta edizione consecutiva, Banca Etruria affianca il proprio marchio ad Artelibro, il festival dedicato al libro d'arte organizzato a Bologna.

5 ottobre 2013 Il Gruppo Banca Etruria partecipa per il dodicesimo anno consecutivo alla manifestazione "Invito a Palazzo" promossa dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) e apre al pubblico la Sede di Banca Etruria in Corso Italia ad Arezzo e quella di Banca Federico Del Vecchio in viale Gramsci a Firenze.

15 ottobre Banca Etruria si aggiudica il terzo posto al Premio AIFIn per le "Iniziative a sostegno dell'arte e della cultura".

dicembre 2013 La Sede Storica di Banca Etruria ospita la mostra dei dipinti dell'artista Vincenzo Calli realizzati in esclusiva per il calendario 2014 dell'Istituto.

23 dicembre 2013 Si rinnova l'appuntamento natalizio del Gruppo Banca Etruria, che apre le porte di tutte le Sedi e del Centro Direzionale per brindare con Soci, Clienti, colleghi e pensionati. A questa iniziativa Banca Etruria abbina una proposta di solidarietà con la partecipazione dei Dipendenti, consegnando generi alimentari a lunga scadenza a cinque Caritas del territorio servito dalla Banca.



Contesto di riferimento

Banca Etruria nel 2013

Dalla scorsa estate l'intensificarsi del rafforzamento congiunturale nelle economie avanzate si è accompagnato ad un miglioramento delle condizioni finanziarie e – grazie anche ai recenti progressi nella *governance* dell'Unione Europea – alla riduzione delle tensioni nell'area dell'euro. Anche in Italia la produzione è tornata a crescere sul finire del 2013. Nell'insieme però la ripresa appare ancora debole ed incerta: essa non si è estesa a tutti i settori produttivi, né all'intero territorio nazionale; il miglioramento ha riguardato soprattutto le aziende di dimensione maggiore, localizzate al Nord e che realizzano all'estero una quota rilevante delle proprie vendite.

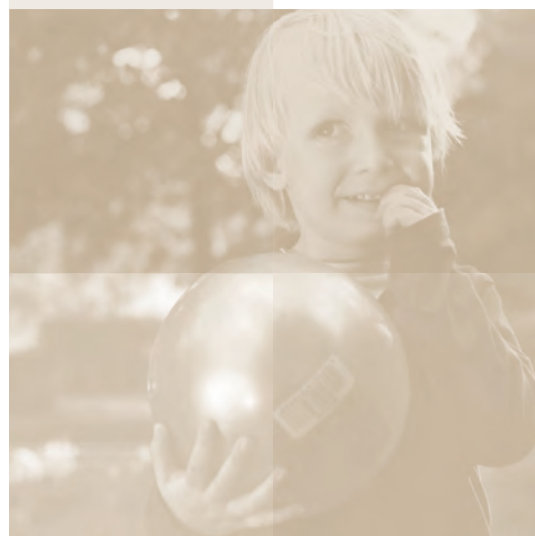
Le condizioni del mercato del credito rimangono tuttavia tese: negli ultimi due anni si è registrato un calo dei prestiti alle imprese italiane pari ad oltre il 9%, dopo un aumento di quasi il 14% tra la fine del 2007 e l'autunno del 2011. In un quadro di prospettive ancora incerte per l'attività economica, la domanda di credito resta debole, ma anche le tensioni dal lato dell'offerta stentano a ridursi. Tensioni che derivano ancora dall'accresciuto peso dei prestiti deteriorati nei bilanci delle banche, le cui politiche creditizie sono infatti frenate dal peggioramento del rischio di credito provocato da una così lunga recessione.

Nonostante il contesto economico appena descritto, la Banca – fedele al proprio ruolo di banca popolare – è rimasta vicino al territorio di riferimento, confermandosi di appoggio per gli operatori meritevoli di essere supportati ed accompagnati in un momento di difficoltà diffuso nell'intero sistema. Le scelte strategiche, orientate verso una crescita sostenibile, hanno determinato una rimodulazione degli impieghi che, pur contraendosi rispetto alla fine del 2012, privilegiano una maggiore granularità e, quindi, diffusione delle erogazioni alle quali si aggiunge l'offerta di un portafoglio prodotti sempre più completo e competitivo, grazie ad accordi con partner di primaria importanza.

In termini numerici, il sostegno al territorio da parte dell'Istituto si è concretizzato nell'esercizio 2013 accogliendo le richieste di credito di oltre 11.850 clienti per un totale concesso alla clientela

superiore ai 386 mln di euro, di cui circa 341 mln di euro erogati dalla Banca ed i restanti tramite gli accordi di partnership (Findomestic e ING per prestiti personali e mutui a privati, GE Capital Interbanca per i leasing, Carta Nova e, a partire da marzo 2013, anche Bieffe5 per il collocamento di cessioni del quinto dello stipendio e della pensione).

Testimonianza reale di tale vicinanza al territorio è rappresentata dall'operazione di aumento di capitale avviata il 10 giugno 2013. L'operazione ha riscosso la fiducia di soci, azionisti e clienti che,



nonostante la fase economica recessiva del Paese, hanno risposto sottoscrivendo il 98,35% delle azioni offerte. Inoltre, successivamente, durante la prima seduta dell'offerta in Borsa sono stati venduti sul mercato tutti i diritti non esercitati nel periodo di opzione. In data 20 agosto 2013 si è proceduto al collocamento in forma privata, in conformità alle norme di legge, delle residue n. 1.433.678 azioni Banca Etruria non collocate nell'ambito della citata operazione. Alla luce di quanto sopra, l'aumento di capitale è risultato integralmente sottoscritto per il valore complessivo di 100 mln di euro.

A rafforzare la posizione di liquidità della Banca è intervenuta la sesta operazione di cartolarizzazione realizzata dall'Istituto e denominata Aulo SPV 2013. Nel dettaglio, in data 11 luglio 2013, la Banca ha perfezionato l'operazione di cartolarizzazione di prestiti personali e finanziamenti estinguibili mediante cessione del quinto, per un controvalore di 210,9 mln di euro, finalizzata all'emissione di titoli obbligazionari ABS.

La mission

Siamo motivati a svolgere un ruolo attivo nell'ambito della tradizione del credito popolare.

La Banca punta infatti a far evolvere il radicamento in opportunità di crescita e di business, così da costituire il riferimento su cui convergono gli interessi degli *stakeholder* e lo sviluppo del territorio.

Stile Etruria

Nel 2013 il progetto  **diamo valore ai nostri valori**⁵, che guida il percorso di responsabilità sociale di Banca Etruria dal 2005, ha trovato attuazione nello sviluppo della comunicazione interna, dedicata a tutti i dipendenti della Banca.

In particolare il portale Stile Etruria, nato come newsletter aziendale mensile per la comunicazione dei valori, si è consolidato sino a diventare una «piattaforma centrale» che svolge il ruolo di punto di riferimento per la diffusione in tempo reale delle notizie aziendali rilevanti e l'attivazione dei dipendenti sulle priorità delle azioni coordinate con gli obiettivi commerciali e industriali.

⁵ Per la descrizione dettagliata del progetto vedi il sito www.bancaetruria.it.

I valori di Banca Etruria

Come riportato nella Carta dei Valori e nel Codice Etico, a seguito delle indicazioni fornite dai Soci, Clienti, Fornitori e Dipendenti coinvolti nel progetto, i valori che meglio rappresentano Banca Etruria sono i seguenti:

Radicamento territoriale

Banca Etruria affonda le sue radici in una precisa realtà territoriale che ne ha permeato fortemente l'identità e la cultura d'impresa. Col tempo questo legame si è consolidato intrecciando la realtà economica e istituzionale ad elementi sociali e culturali: ne ha tratto vigore il senso di localismo della Banca, inteso come la capacità di rispondere alle esigenze specifiche della comunità, ai bisogni di Soci, famiglie, imprese e professionisti.

Per questo la politica aziendale resta saldamente ancorata alla volontà di crescere in continuità con le sue radici e tradizioni.

Crescita del territorio

Il radicamento territoriale e il localismo che contraddistinguono l'identità di Banca Etruria sono alla base della predisposizione alla sua coscienza sociale. La volontà di partecipare alla promozione e alla valorizzazione economica, sociale e culturale della comunità si affianca alla convinzione della possibilità concreta di uno sviluppo sostenibile che

tuteli il Personale di Banca Etruria, i suoi Soci, i Clienti e gli *stakeholder* in generale. Già dal 1998 la Banca pubblica annualmente il Bilancio Sociale dimostrando come le iniziative di sensibilità sociale e ambientale siano gestite con la stessa professionalità e tensione al risultato che Banca Etruria pone nella gestione d'impresa.

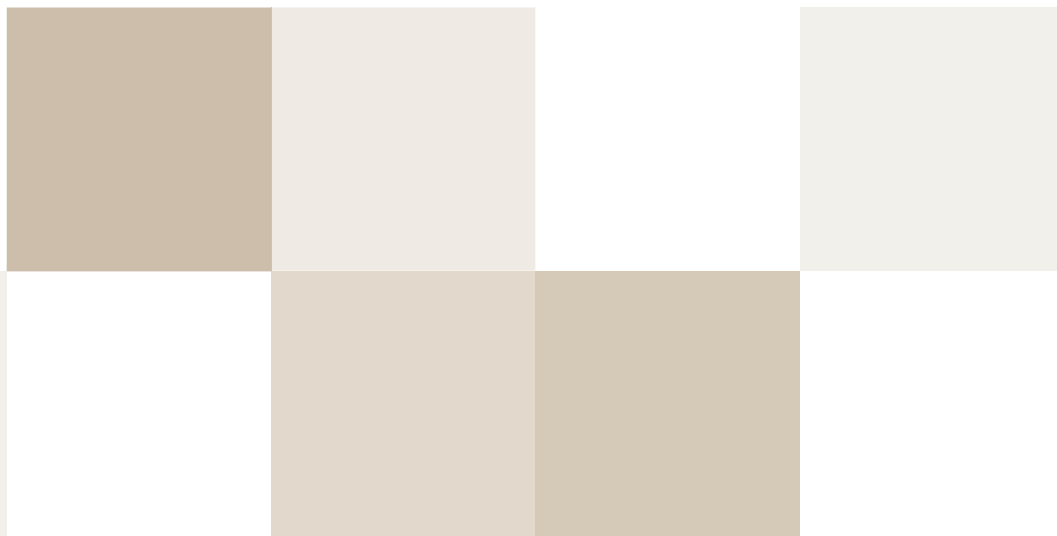
Centralità dei Soci

Una Banca Popolare si fonda su un rapporto di onestà professionale e sul dialogo proficuo con i Soci. La costante opera di fidelizzazione dei "Clienti Primari" si traduce nella continua ricerca di soluzioni mirate a raggiungere gli obiettivi di crescita economica e aziendale attese dai Soci. Per questo Banca Etruria stimola il confronto con i propri Soci e ne massimizza il coinvolgimento, conscia che tale collaborazione rende possibile il successo della Banca.

Condivisione della cultura d'impresa

Banca Etruria si impegna a far crescere la propria organizzazione attraverso una cultura d'impresa diffusa, capace di innovarsi di continuo per essere sempre competitiva nelle sfide che il futuro le proporrà.

Investire sul proprio capitale umano e supportare la diffusione naturale di un forte senso di appartenenza alla Banca - già oggi saldamente diffuso



- sono le linee guida che la Banca adotta per far crescere un'impresa dalla precisa identità e dai valori condivisi.

Flessibilità ed efficacia dei sistemi gestionali

Banca Etruria s'impegna a sviluppare e promuovere tutti quei sistemi gestionali che garantiscono la massima produttività ed efficacia, conservando la flessibilità che permette alla Banca di rispondere in maniera reattiva alle esigenze dei propri Clienti, Fornitori e Dipendenti.

Valorizzazione delle Risorse Umane

Da sempre Banca Etruria crede che una buona organizzazione e un corretto funzionamento del Gruppo dipendano anche dal valore che viene attribuito alle persone che operano all'interno dell'azienda. Banca Etruria ritiene che il proprio capitale umano sia l'elemento strategico più importante per lo sviluppo della Banca e del suo business: per questo Banca Etruria dedica molta attenzione alla selezione delle risorse umane, ponendo attenzione ai principi di integrità, fiducia e lealtà nei confronti dei colleghi e dei Clienti. La centralità del capitale umano è garante dell'elevato livello di servizio di Banca Etruria: per questo la Banca supporta costantemente la crescita formativa del proprio Personale e l'aggiornamento rispetto alle evoluzioni del mercato.

Riferimento per i Clienti

Banca Etruria ama definirsi "Banca di casa" e cioè la Banca che desidera migliorare costantemente il rapporto con i propri Clienti al fine di perfezionare l'offerta ed elevare il livello di soddisfazione del Cliente. Per Banca Etruria il Cliente è qualcosa di più che un mercato di riferimento: è lo specchio che riflette i propri progressi e successi.

Per questo Banca Etruria si impegna nella cura del servizio in tutti i suoi aspetti, dal Personale, professionale e disponibile, ai sistemi gestionali garanti di sicurezza e riservatezza, alla comunicazione chiara e trasparente, allo sviluppo di un'offerta attenta ai bisogni ed alle aspettative dei propri Clienti e delle realtà in cui operano.

Professionalità

Banca Etruria garantisce la qualità del suo operato tramite la chiarezza, la correttezza e la trasparenza dei sistemi di gestione e la professionalità di tutti coloro che lavorano e collaborano con la Banca. Investendo sulla trasparenza delle relazioni, Banca Etruria intende incrementare l'immagine di una Banca dei Valori che fa dell'onestà professionale il proprio collante. Migliorarsi giorno dopo giorno deve essere l'obiettivo di ciascuno, indipendentemente dal grado e dal ruolo ricoperto, per consentire uno sviluppo costante e duraturo all'Azienda nel suo insieme.

Assetto istituzionale

Gruppo Banca Etruria

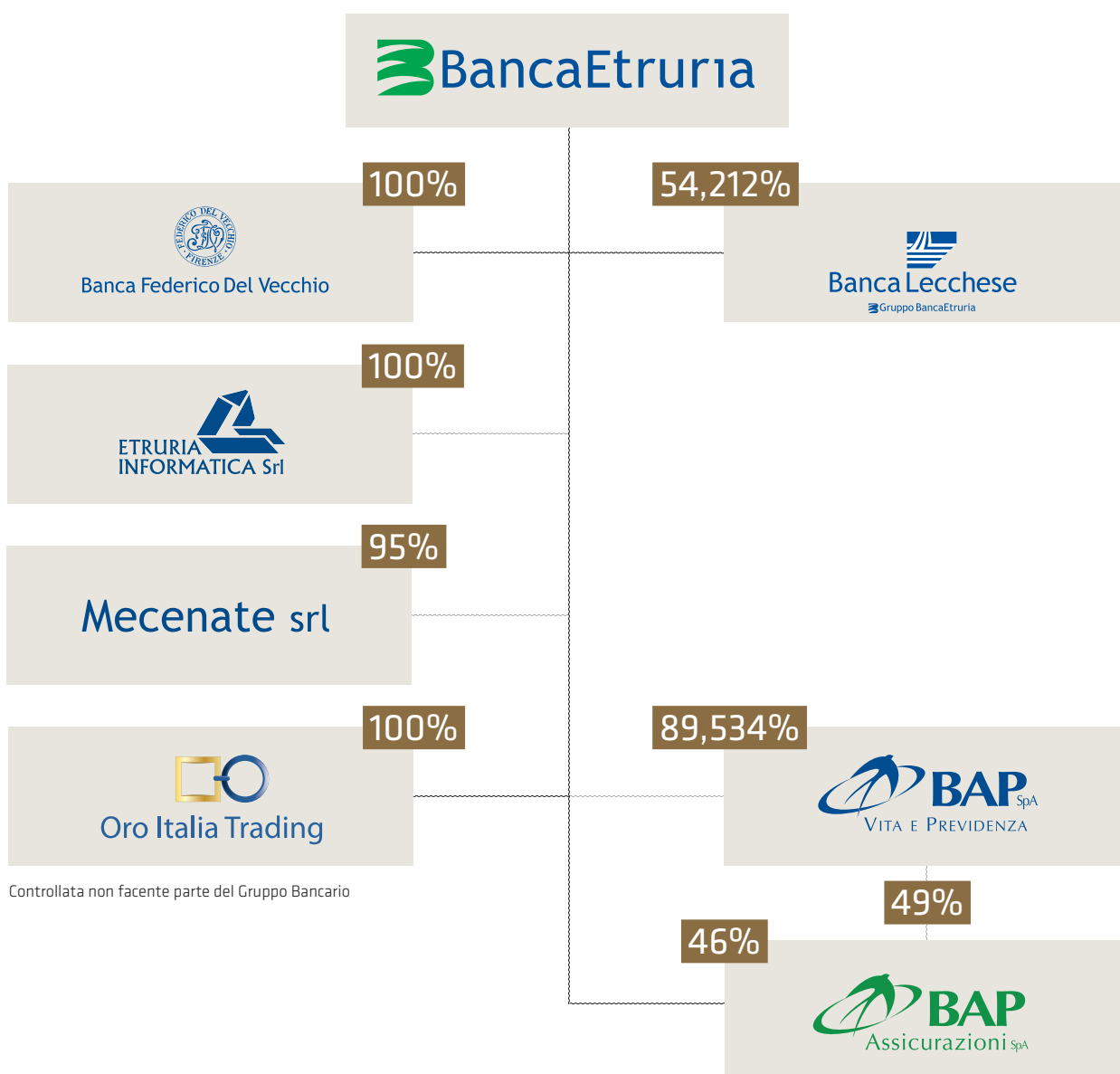
Il Gruppo Banca Etruria è costituito da un insieme di società che operano sotto il coordinamento strategico ed organizzativo della Capogruppo.

Gli ambiti di operatività si estendono dal settore bancario, che costituisce il *core business*, a quello assicurativo ed informatico.

La struttura del Gruppo

Banca Etruria

al 31 dicembre 2013



Settore finanziario e bancario

Banca Federico Del Vecchio SpA. E' partecipata al 100% da Banca Etruria e può contare su una rete distributiva costituita da sei filiali.

Banca Federico del Vecchio persegue la propria mission di banca del risparmio con storico radicamento a Firenze, città nella quale ha sede legale. Attraverso i professionisti del proprio Polo Wealth Management, offre alla clientela servizi personalizzati e di alta qualità, tra cui la gestione della componente finanziaria del patrimonio. Lo stesso Polo rappresenta il centro di competenza del risparmio a livello di Gruppo.

Banca Popolare Lecchese SpA. Con sede legale in Lecco, è entrata a far parte del Gruppo Banca Etruria nel 2008. Attualmente Banca Etruria detiene il 54,212% del capitale sociale della società. La società opera con cinque sportelli nel territorio lombardo (Lecco, Oggiono, Monza, Bergamo e Merate) ed ha per oggetto la raccolta del risparmio e l'esercizio del credito.

Mecenate Srl. Costituita nel 2001 con sede legale ad Arezzo, partecipata per il 95% da Banca Etruria, opera quale società veicolo per la cartolarizzazione di mutui ipotecari in bonis di Banca Etruria. Attraverso tale Società veicolo (SPV) Banca Etruria ha realizzato, ai sensi e per gli effetti della Legge 130/1999 e dell'art. 58 del Testo Unico Bancario, quattro operazioni di cartolarizzazione di mutui in bonis, di cui tre attualmente in essere, perfezionate rispettivamente nel maggio del 2007, nel gennaio 2009 e nel luglio 2011.

Società del Gruppo con funzioni strumentali

Etruria Informatica Srl. Con sede legale a Arezzo, è una società strumentale partecipata al 100% da Banca Etruria. Stante la gestione in outsourcing del sistema informatico del Gruppo, Etruria Informatica svolge attività di assistenza e manutenzione degli apparati informatici delle banche del Gruppo. La Società continua a sviluppare la propria attività di assistenza nell'ambito di progetti specifici del Gruppo Banca Etruria e su rapporti progettuali con l'*outsourcer* Cedacri SpA.

Società collegate a Banca Etruria - Altre controllate

BancAssurance Popolari SpA. Con sede legale a Arezzo opera nel settore della banca-assicurazione, offrendo un pacchetto di prodotti e servizi del "ramo vita". Al 31 dicembre 2012 Banca Etruria deteneva una quota di partecipazione pari all'89,534%.

L'attività di collocamento delle polizze si svolge prevalentemente tramite il canale bancario, costituito principalmente dalle filiali del Gruppo Banca Etruria e dalla Banca Carim, ed in via residuale attraverso società di brokeraggio.

BancAssurance Popolari Danni SpA. Con sede legale ad Arezzo, commercializza prodotti assicurativi nei rami infortuni, malattia, incendio, altri danni ai beni e perdite pecuniarie, utilizzando ai fini distributivi la rete degli sportelli del Gruppo Banca Etruria. La Compagnia attualmente è partecipata per il 46% da Banca Etruria e per il 49% dalla controllata BancAssurance Popolari S.p.A.

Oro Italia Trading SpA. Detenuta al 100% da Banca Etruria, è un operatore specializzato nel settore dell'intermediazione di metalli preziosi, svolge la propria attività - attraverso l'utilizzo di strumenti di *trading* - con l'obiettivo di favorire l'approvvigionamento e la distribuzione nei distretti del comparto, garantendo la gestione di tutte le fasi della filiera (controllo, stoccaggio, logistica e sicurezza). Il servizio è rivolto a tutti gli operatori dei distretti orafi italiani, presso i quali Banca Etruria già vanta una lunga e significativa esperienza, in particolare nelle piazze di Arezzo, Vicenza e Milano, dove la società offre alla clientela e agli istituti di credito servizi complementari a quelli della Capogruppo.

Società controllate indirette

Assieme Srl. Con sede legale in Arezzo, partecipata per il 51% da BancAssurance Popolari, svolge attività di brokeraggio assicurativo.

Corporate governance

Banca Etruria, Società quotata nel Segmento Titoli ad Alti Requisiti (STAR) ed aderente al Codice di Autodisciplina, fin dal febbraio 2001 ha recepito l'ultima versione del Codice elaborato nel dicembre 2011 alla luce della *best practice* internazionale dal Comitato per la Corporate Governance istituito presso Borsa Italiana.

Al fine di ottemperare ai requisiti di permanenza allo STAR, l'adesione rappresenta l'espressione di un costante processo di autovalutazione del sistema di *corporate governance* i cui esiti sono stati resi noti da Banca Etruria nella Relazione sul Governo Societario Esercizio 2013 (disponibile sul sito web all'indirizzo www.bancaetruria.it/corporate-governance).



Il segmento STAR

Le Società a bassa e media capitalizzazione, solide e con buone prospettive, per essere ammesse allo STAR devono possedere i seguenti requisiti, tutti presenti in Banca Etruria:

- applicare, per quanto riguarda la composizione del Consiglio di Amministrazione nonché il ruolo e le funzioni degli Amministratori non esecutivi e indipendenti, i principi e i criteri applicativi previsti dagli articoli 2 e 3 del Codice di Autodisciplina;
- applicare per quanto riguarda l'istituzione e il funzionamento dei comitati interni al Consiglio di Amministrazione i principi e i criteri applicativi previsti dall'articolo 4 del Codice di Autodisciplina;
- applicare per quanto riguarda la remunerazione degli amministratori i principi previsti dall'articolo 6 del Codice di Autodisciplina e i criteri applicativi 6.C.4, 6.C.5 e 6.C.6;
- nominare uno Specialista che svolga un'attività di sostegno della liquidità del titolo e un'attività informativa e di analisi sulla Società;
- nominare un soggetto interno professionalmente qualificato con l'incarico di intrattenere i rapporti con gli investitori: l'Investor Relator;
- pubblicare i dati trimestrali entro 45 giorni dal termine del trimestre (l'Emittente è esonerato dal-

la pubblicazione del quarto resoconto se mette a disposizione del pubblico la relazione finanziaria annuale, unitamente agli altri documenti di cui all'articolo 154-ter, comma primo, del Testo Unico della Finanza entro 90 giorni dalla chiusura dell'esercizio);

- rendere disponibile sul proprio sito Internet il bilancio, la relazione semestrale, i resoconti intermedi di gestione, nonché l'informativa di cui all'articolo 114, comma 1, 4 e 5, del Testo Unico della Finanza e gli ulteriori elementi indicati da Borsa Italiana nelle Istruzioni. Rendere disponibili le informazioni anche in lingua inglese;
 - aver adottato il modello di organizzazione, gestione e controllo previsto dall'articolo 6 del decreto legislativo 231/2001;
 - aver vietato con efficacia cogente ai componenti degli organi di amministrazione e di controllo, nonché ai soggetti che svolgono funzioni di direzione e ai dirigenti ai sensi del regolamento Consob n.11971/99 (c.d. internal dealing) l'effettuazione – direttamente o per interposta persona – di operazioni di acquisto, vendita, sottoscrizione o scambio delle azioni o di strumenti finanziari ad esse collegate nei 15 giorni precedenti la riunione consiliare chiamata ad approvare i dati contabili di periodo.
-

Il **Consiglio di Amministrazione** riveste il ruolo di guida nella determinazione degli indirizzi strategici della Società e nella vigilanza in ordine al raggiungimento degli stessi ed al generale monitoraggio dell'attività aziendale. E' investito di tutti i poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione della Società, tranne quelli che spettano esclusivamente all'Assemblea.

L'organo è composto da quindici componenti eletti dall'Assemblea dei Soci attraverso il sistema del voto di lista (articolo 30 dello Statuto Sociale), che posseggono i requisiti di onorabilità e professionalità ed indipendenza previsti dalla normativa vigente.

Banca Etruria ha attualmente un **Comitato Esecutivo** composto dal Presidente, dal Vice Presidente Vicario e da altri tre Consiglieri.

Al Comitato Esecutivo possono essere attribuite ampie deleghe per la gestione della Banca e l'erogazione del credito, ferme restando le attribuzioni non delegabili dal Consiglio di Amministrazione ai sensi dello Statuto Sociale e della normativa primaria e secondaria vigente. Le decisioni assunte dal Comitato Esecutivo sono portate a conoscenza del Consiglio di Amministrazione nella sua prima riunione utile.

Ugualmente vengono portate a conoscenza del Consiglio di Amministrazione le decisioni assunte dagli altri titolari dei poteri delegati.

Il **Direttore Generale** di Banca Etruria esercita tutti i poteri per i quali è delegato dal Consiglio di Amministrazione ed in particolare delibera sulle operazioni di gestione corrente nei limiti e con le modalità stabilite sia dai "Regolamenti Interni e Poteri Delegati", sia di volta in volta dal Consiglio stesso o dal Comitato Esecutivo. Il Direttore Generale dà esecuzione alle deliberazioni degli Organi Sociali, sovrintende e coordina il funzionamento della Banca secondo gli indirizzi del Consiglio di Amministrazione ed è capo del Personale.

Il Consiglio di Amministrazione ha provveduto alla nomina del **Dirigente Preposto** ed ha approvato un apposito Regolamento, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 154 bis TUF, nel quale ne sono specificati i compiti e le modalità informative necessarie affinché l'Organo Amministrativo sia in grado di esercitare l'attività di vigilanza prevista dalla legge.

In particolare il Regolamento riassume i compiti del Dirigente Preposto, la struttura organizzativa di supporto, i rapporti con le Società del Gruppo e gli obblighi informativi.

Il **Collegio Sindacale** è composto da cinque Sindaci effettivi e due supplenti, eletti attraverso il voto di lista. Ogni tre mesi il Consiglio di Amministrazione riferisce al Collegio Sindacale l'andamento dell'attività svolta dalla Banca e dalle Società controllate evidenziando le operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale, riferendo inoltre sulle eventuali operazioni nelle quali abbiano un interesse, per conto proprio o di terzi.

In seno al Consiglio di Amministrazione è costituito il **Comitato Interno per la Remunerazione**, composto da tre consiglieri non esecutivi, indipendenti, al quale è attribuito il compito di formulare proposte al Consiglio di Amministrazione per la remunerazione degli Amministratori che ricoprono particolari cariche, nonché per la determinazione dei criteri di remunerazione dell'Alta Dirigenza della Società.

Dal 2001 opera anche il **Comitato per il Controllo Interno** composto da Amministratori non esecutivi, indipendenti, che si riuniscono per assicurare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e presidiare i rischi connessi all'attività della Banca e del Gruppo. Al suddetto Comitato, peraltro ridenominato **Comitato Controllo e Rischi**, sono attribuite competenze consultive e propositive nei confronti del Consiglio di Amministrazione. Il sistema di controlli è sviluppato in armonia con le disposizioni della Banca d'Italia e integrato con quelle del Testo Unico della Finanza, in particolare per quanto attiene i riferimenti al Collegio Sindacale e alla definizione di controllo sull'attività di intermediazione finanziaria.

Banca Etruria, sensibile all'esigenza di svolgere la propria attività seguendo principi etici rigorosi e attenta alla tutela dei diritti dei propri *stakeholder* sia interni che esterni, ha adottato, sin dal 2005, il proprio Modello di organizzazione, gestione e controllo ex art. 6 D.Lgs n. 231/01 con l'obiettivo di ridurre il rischio di commissione dei reati espressamente previsti dalla normativa, attraverso l'individuazione di "processi sensibili" e la creazione di procedure di controllo strutturate e organiche che permettano la verifica sia preventiva che successiva delle

attività interessate. Allo scopo di creare in tutto il Personale la piena consapevolezza dell'illiceità dei comportamenti condannati dal D.Lgs n. 231/01, ogni Dipendente è stato messo nelle condizioni di conoscere le regole, le procedure e le norme specifiche individuate nel Modello Organizzativo adottato dalla Banca, tenendo presente il settore di appartenenza, la posizione, il ruolo ricoperto e il grado di responsabilità affidate.

Nel corso del 2013, la Banca ha avviato l'attività di aggiornamento del proprio MOG al fine di adattarlo alle modifiche intervenute nelle strutture organizzative della Banca, nonché di recepire le disposizioni normative che hanno esteso l'applicazione del D. Lgs n. 231/2001 ad ulteriori fattispecie di reato, quali i reati di cui alla L. 190/2012 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" ed il reato di impiego di cittadini di Paesi terzi con soggiorno irregolare, introdotto dal D.Lgs. n. 109/2012.

Il MOG come aggiornato nella seduta consiliare del 14 novembre 2013, è quello attualmente vigente.

In seguito all'approvazione del Codice Etico, è stato costituito il **Comitato Etico**, a cui il Consiglio di Amministrazione affida la promozione della conoscenza del Codice stesso ed il controllo della sua osservanza con apposite azioni di comunicazione e formazione. Per il 2013 Comitato Etico è costituito da tre membri del Consiglio di Amministrazione, dal Presidente del Collegio dei Probiviri, dal Vice Direttore Generale Amministrazione e Operations, il Direttore della Direzione Generale Commerciale, il Direttore del Dipartimento Gestione Risorse Umane, il Direttore del Dipartimento Compliance e dal Direttore del Dipartimento Comunicazione con la funzione di Segretario.

Adozione del modello organizzativo ex D.Lgs n. 231/2001

Il Decreto Legislativo 231/2001 ha introdotto una forma peculiare di responsabilità degli enti per i reati commessi, nel loro interesse o a loro vantaggio, da coloro che rivestono una posizione apicale nella struttura organizzativa aziendale, o

da coloro che siano sottoposti alla direzione o alla vigilanza di questi ultimi.

Il Decreto prevede, in particolare, che l'ente ponga in essere alcune iniziative, tra le quali:

- l'adozione e l'efficace attuazione di "modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire reati contemplati nel D.Lgs n.231/01";
- l'istituzione di un "organismo di controllo", che abbia il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del modello organizzativo adottato e di curarne l'aggiornamento.

Banca Etruria, sensibile all'esigenza di svolgere la propria attività seguendo principi etici rigorosi e attenta alla tutela dei diritti degli *stakeholder* interni ed esterni, si è attivata, sin dal 2005, per realizzare il proprio modello di organizzazione, gestione e controllo delineando il quadro di riferimento organizzativo e i principi qualificanti di comportamento e di controllo cui deve attenersi la normativa interna, per disciplinare il funzionamento effettivo dei processi aziendali potenzialmente "sensibili" al rischio di commissione dei reati individuati.

Il Modello di organizzazione, gestione e controllo di Banca Etruria nasce dunque con l'obiettivo di ridurre il rischio di commissione dei reati attraverso l'individuazione di Processi Sensibili e la creazione di procedure di controllo strutturate e organiche che permettano la verifica sia preventiva che successiva di tali attività. Il Modello Organizzativo, inoltre, ha lo scopo di creare in tutto il Personale la piena consapevolezza della illiceità dei comportamenti sanzionati dal D.Lgs n.231/01, e di dotare la Banca di uno strumento di monitoraggio costante dell'attività in modo da permettere azioni tempestive di prevenzione del reato. Per ottenere il massimo coinvolgimento della struttura, Banca Etruria ha fatto in modo che ogni Dipendente, in relazione al settore di appartenenza, alla posizione, al ruolo ricoperto e al grado delle responsabilità affidato, venga messo nelle condizioni di apprendere le regole generali, le procedure e le norme specifiche individuate nel Modello Organizzativo, regole al rispetto delle quali è puntualmente tenuto.

Al fine di diffondere la conoscenza del Modello Organizzativo di prevenzione dei reati e di condividerne i principi etici, infatti, la Banca prevede

interventi formativi differenziati in ragione del ruolo, della responsabilità dei destinatari e della circostanza che i medesimi operino in aree a rischio, in un'ottica di personalizzazione dei percorsi e di reale rispondenza ai bisogni delle singole strutture/risorse.

Fondamentale, infine, per la concreta attuazione del Modello Organizzativo, è la costante attività di monitoraggio condotta dall'Organismo di Vigilanza, costituito con il compito di vigilare sull'efficacia ed adeguatezza del Modello alla struttura aziendale della Banca, sulla sua osservanza da parte dei Dipendenti, degli Organi Sociali e di tutti gli altri soggetti tenuti al suo rispetto, e con il compito di sollecitare le Funzioni competenti affinché provvedano all'aggiornamento del medesimo laddove si riscontrino esigenze di adeguamento.

Struttura organizzativa

Per quanto concerne gli aspetti organizzativi, il 2013 ha confermato l'impegno della Banca volto all'efficientamento dei processi aziendali indispensabili al miglioramento dell'operatività al fine di garantire la necessaria qualità dei servizi offerti.

La Banca ha messo al centro della propria azione il rafforzamento della liquidità, proseguendo nell'azione di riqualificazione degli assetti creditizi e ha agito per rafforzare il patrimonio.

Nel febbraio 2013 è stato aggiornato il modello organizzativo della Sede Centrale della Banca ed è stata consolidata la struttura aziendale grazie alla razionalizzazione dei "blocchi funzionali", con meccanismi di coordinamento e cooperazione interfunkzionale della rete commerciale.

Nel primo quadrimestre dell'anno sono state chiuse 9 Dipendenze: le operazioni di chiusura o trasferimento si sono rivelate trasparenti per il Cliente (avvisato due mesi prima tramite apposita comunicazione) ed hanno garantito completa continuità operativa senza alcuna interruzione di servizi.

Particolare attenzione è stata rivolta alla revisione del modello distributivo grazie a:

- crescita delle competenze manageriali dei Re-

sponsabili delle Strutture dislocate sul territorio;

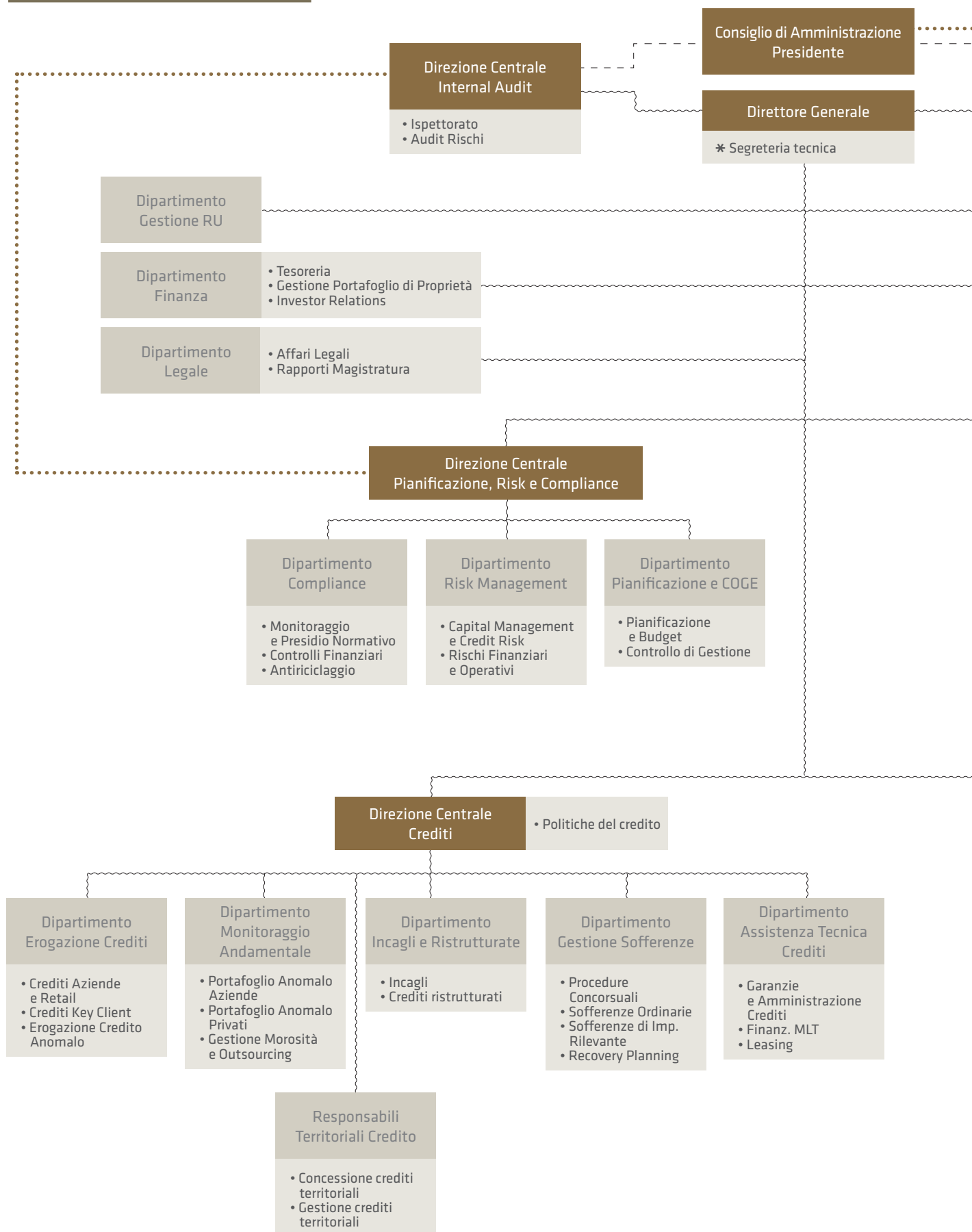
- costante presidio commerciale attraverso i coordinatori di zona;
- ottenimento di economie di scala con efficienza delle strutture territoriali;
- evoluzione di alcuni ruoli anche in funzione delle specificità della zona di riferimento;
- revisione della struttura in ottica del presidio creditizio territoriale.

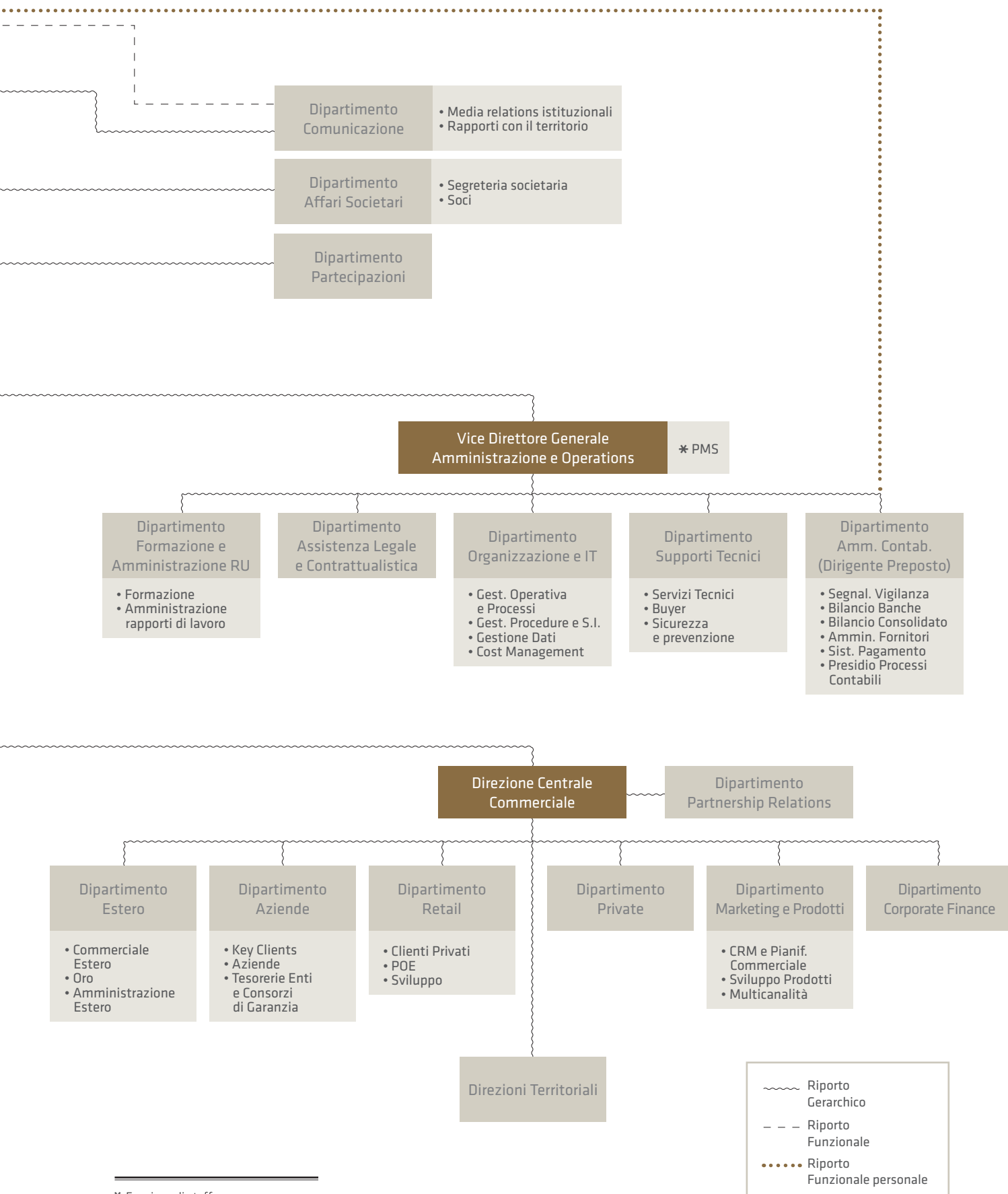
L'ottimizzazione organizzativa è stata perseguita anche tramite interventi di evoluzione del modello distributivo, di analisi di benchmark interno sul dimensionamento di rete e di revisione dei processi di rete anche in funzione dello sviluppo di canali alternativi accompagnati da una rivisitazione dei processi di Sede Centrale.

Per rafforzare la capacità di gestire i rischi in modo prudente, a dicembre Banca Etruria ha predisposto una *Policy* che norma le linee guida di esternalizzazione di funzioni aziendali sia per le Banche del Gruppo che verso soggetti terzi. Il documento è stato redatto tenendo conto, altresì, di quanto disposto dalla Circolare Banca d'Italia. Sempre in ambito organizzativo, è stata inserita in una sezione del sito Internet di Banca Etruria una *Privacy Policy*, documento necessario in quanto il nuovo sito prevede la registrazione e la tracciabilità dei dati personali dei visitatori che vengono successivamente utilizzati per finalità statistiche. Per efficientare i processi di gestione della clientela e supportare al meglio l'attività commerciale, il Gruppo Banca Etruria si è dotato del *Front End Unico* (FEU). Si tratta di una nuova piattaforma che ha sostituito tutti gli strumenti operativi e di CRM così da avere uno strumento che integra in un unico ambiente tutte le funzioni necessarie per la gestione commerciale ed operativa del cliente.

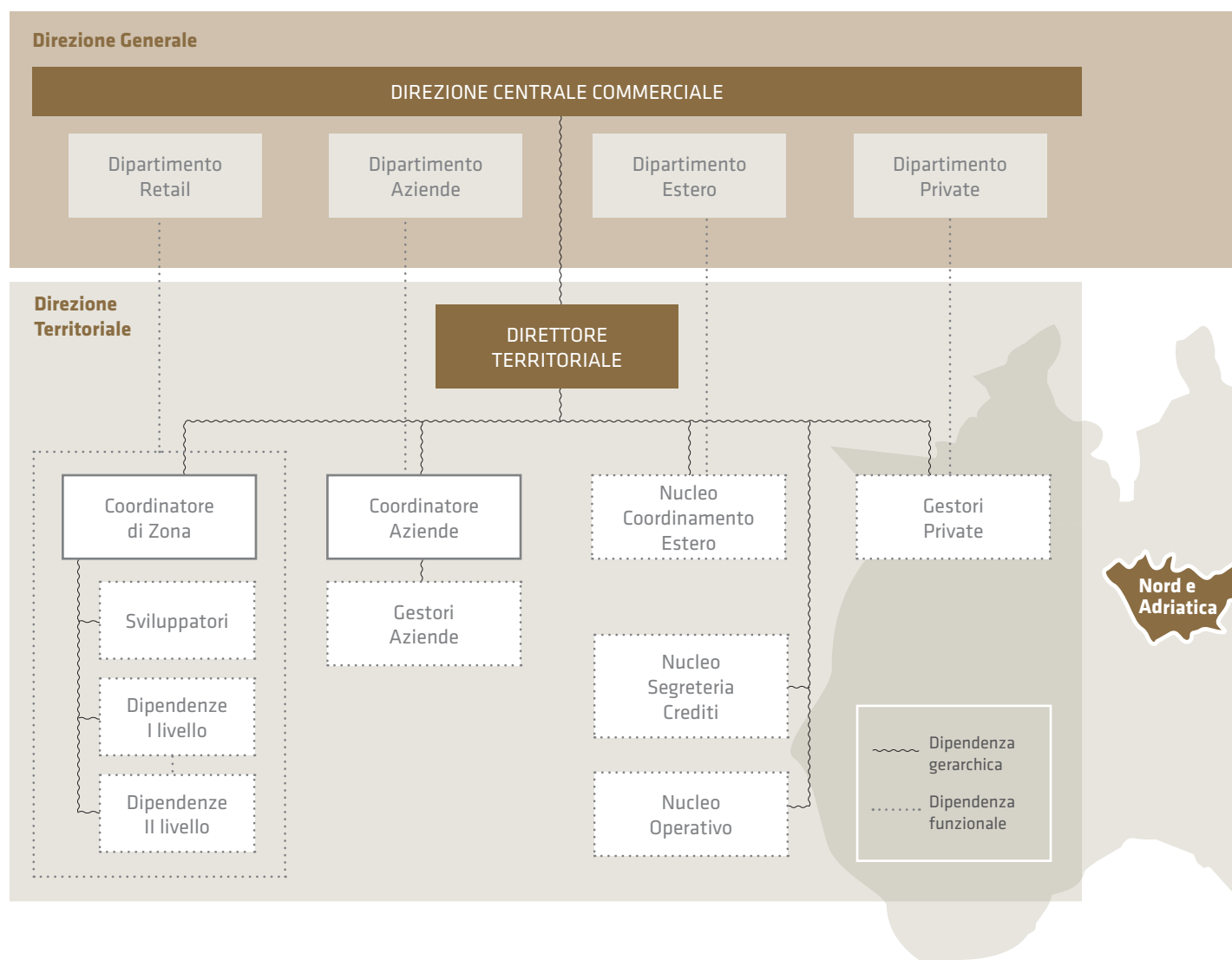
In materia di finanza, sono stati rivisti i presidi organizzativi, regolamentari e di processo, relativi ai servizi di investimento. In tale contesto sono stati ulteriormente rafforzati i controlli relativi agli ambiti disciplinati dalla normativa Mifid.

Organigramma della sede centrale di Banca Etruria





Struttura della rete commerciale



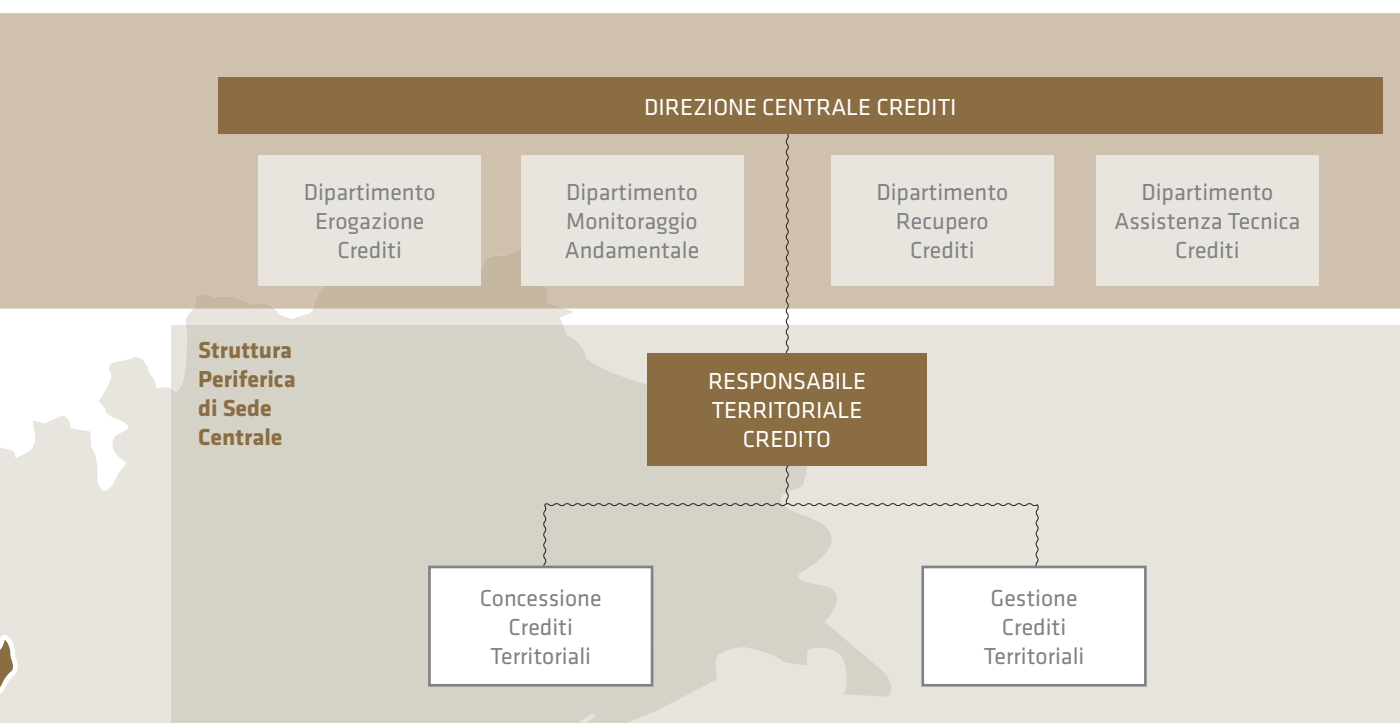
Filiali e Direzioni Territoriali

Banca Etruria può contare su una rete commerciale costituita da 175 sportelli distribuiti nel Centro Italia, dalla Lombardia al Molise.

In aggiunta a queste, il Gruppo Banca Etruria si compone anche delle 6 agenzie di Banca Federico Del Vecchio nella città di Firenze e delle 5 agenzie di Banca Popolare Lecchese.

La presenza si concentra soprattutto in quelle aree caratterizzate da una clientela diversificata e da un tessuto imprenditoriale di piccole e medie aziende. La vicinanza di Banca Etruria ai luoghi serviti si concretizza nella capacità di intervento delle strutture poste a direzione delle diverse aree: le Direzioni Territoriali, identificate come centro di

competenze e professionalità specifiche in grado di offrire prodotti e soluzioni personalizzate in base alla clientela di riferimento ed al territorio di competenza. Le cinque Direzioni Territoriali hanno sviluppato rapporti con enti, associazioni di categoria e istituzioni attraverso il sostegno a numerosi progetti di sviluppo del sistema socio-economico locale.



**La Banca
nel territorio**



**L'organizzazione
delle Direzioni
Territoriali**

Banca virtuale

“Virty”, il servizio di *Internet Banking* di Banca Etruria, consente praticità, sicurezza e rapidità di accesso alle operatività bancarie ed offre agli utenti la possibilità di scegliere tra tre pacchetti, realizzati per meglio soddisfare le specifiche esigenze: Informativo, Dispositivo e Trading On Line.

Nel corso del 2013 gli sviluppi principali hanno riguardato l'estensione delle funzionalità del canale mobile, che raggiungerà il completamento nel 2014.

Significativa è stata l'introduzione del Bonifico SCT, che consente l'inserimento di disposizioni di bonifico in euro verso tutti i paesi aderenti all'area SEPA (Single Euro Payments Area) senza limiti di importo.

È stato allargato il perimetro dell'offerta verso la clientela online con la messa a disposizione direttamente da *Home Banking* di importanti

prodotti di investimento quali il Time Deposit ed il Piano di Accumulo in Oro.

In generale, è in fase realizzativa l'ampliamento di ulteriori servizi, quali il pagamento dei ticket sanitari tramite la funzione C-Bill introdotto a marzo 2014, rafforzando Virty come un'interfaccia sempre più capillare ed estesa oltre le consuete modalità di pagamento on-line.

Inoltre, nel corso del 2013 sono state effettuate attività per garantire adeguati livelli di sicurezza on line, senza alcun impatto economico per i clienti.

Nell'evoluzione dei servizi di *Internet Banking*, Banca Etruria pone in primo piano il miglioramento del rapporto con la clientela, la semplificazione e la sicurezza dell'accesso alle operatività bancarie e il contenimento dei costi.

Utenti Virty	2013	2012	2011
Home banking informativo	13.100	15.188	19.089
Home banking dispositivo	48.665	41.268	32.661
Trading on line	3.107	3.058	3.107

**IL NUOVO VIRTU.
LA TUA BANCA,
OVUNQUE SEI.**



Leadership nell'oro

Nel 2013 il quantitativo totale delle vendite di oro fisico si è attestato a circa 28 tonnellate, 11 delle quali destinate all'attività produttiva del settore orafa che, specialmente nella seconda parte dell'anno, ha evidenziato una ripresa molto sostenuta. Le vendite al settore orafa infatti sono aumentate rispetto all'anno precedente grazie all'incremento della domanda da parte dei "paesi di transito", quali gli Emirati Arabi Uniti e l'Algeria. Le vendite di lingotti effettuate sul mercato internazionale verso controparti istituzionali sono invece più che dimezzate rispetto all'anno precedente, vista l'elevata richiesta di metallo sul mercato domestico.

Nonostante la brusca discesa del prezzo dell'oro rispetto all'anno precedente (-28%), la clientela privata continua a manifestare un forte interesse per il metallo da investimento; proprio la discesa del prezzo ha favorito l'ingresso sul mercato di nuovi investitori che hanno acquistato oro principalmente in ottica di diversificazione del proprio portafoglio. A fine anno le vendite di oro fisico custodito nei caveau centrali di Banca Etruria (Deposito Oro Vero) sono cresciute di circa l'1% attestandosi a 1.210 kg, ovvero a circa il 4,5% delle vendite.

Negli ultimi anni questo prodotto ha suscitato un interesse crescente anche da parte di altre banche italiane che hanno richiesto al nostro Istituto di poter usufruire dell'offerta di questo prodotto anche per i propri clienti: nel 2013 sono stati quindi sottoscritti accordi di *partnership* per il collocamento di oro, tali da permettere a Banca Etruria di presidiare direttamente e indirettamente tutto il Territorio Nazionale. Ad oggi il Deposito Oro Vero è collocato da 13 banche italiane per un totale di circa 1.800 sportelli serviti.

Notevole interesse continua a riscuotere anche il prodotto PAC Oro che ha fatto registrare a fine anno l'apertura di nuovi 450 conti correnti in Oro per un totale complessivo di oltre 2.700 conti ed un saldo di giacenza di oltre 21.000 onces.

Sul lato degli impieghi in oro, il dato puntuale al 31.12.2013 mostra un totale di quasi 4.000 kg pari a circa 108 milioni di euro, di cui circa 25 milioni di euro in mutui in oro.



A fine anno le vendite
di oro fisico custodito
nei caveau centrali di Banca
Etruria (Deposito Oro Vero)
sono cresciute di circa l'1%
attestandosi a 1.210 kg,
ovvero a circa il 4,5%
delle vendite.





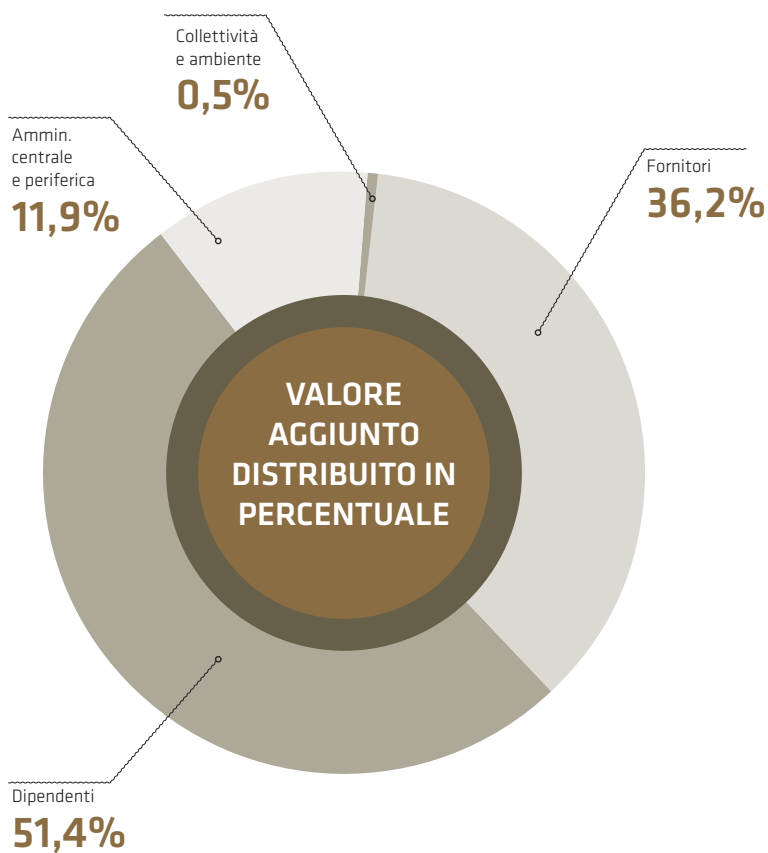
Rendiconto

Riclassifica i dati relativi allo Stato Patrimoniale e al Conto Economico per portare in evidenza il valore aggiunto derivante dall'attività economica inteso come differenza tra il valore dei ricavi netti e il valore dei beni e servizi consumati. Indica quindi come il valore aggiunto creato da Banca Etruria nel corso dell'esercizio viene distribuito agli azionisti, ai Dipendenti, ai fornitori, agli enti e alle autonomie locali, alla collettività e, negli anni in cui è possibile, anche allo stesso sistema impresa in forma di accantonamenti.



Principali risultati 2013

**207
mln di euro**
di valore
economico
distribuito



Dati gestionali e valore aggiunto

In questa sezione del Bilancio Sociale sono esposti i risultati ottenuti da Banca Etruria nell'anno 2013. I dati sono rielaborati al fine di mettere in evidenza il valore aggiunto prodotto dall'Istituto ossia le risorse economiche generate dall'attività d'impresa e destinate alle diverse categorie di *stakeholder*. La redistribuzione del reddito a favore di tali soggetti (Dipendenti, Clienti, Soci, Fornitori ed Istituzioni) rappresenta, quale risultato della gestione d'impresa, il contributo al contesto sociale in cui la Banca opera ed è inserita.

I dati esposti di seguito fanno riferimento al Bilancio d'esercizio 2013 e sono posti a confronto con quelli dei due esercizi precedenti. In merito ai risultati pubblicati nei precedenti esercizi, si

precisa che i dati del 2012 - qui utilizzati come comparativo - sono stati riesposti per tenere conto delle rettifiche dei saldi di apertura effettuate dalla Banca in conformità alle disposizioni dello IAS 8 (principi contabili, cambiamenti nelle stime contabili, ed errori).

Financial Highlights (mln €)

Voce	2013	2012 (*)	2011
Totale attivo	14.992	13.529	10.507
Impieghi finanziari complessivi (clientela e banche)	7.448	7.868	8.024
Raccolta diretta complessiva (da clientela e banche)	13.983	12.517	9.527
Raccolta da clientela (**)	12.387	10.711	7.620
Raccolta indiretta	3.859	3.640	3.354
Patrimonio netto (***)	675	806	644
Crediti verso la clientela	7.132	7.254	7.403
Margine d'interesse	174	190	155
Margine d'intermediazione	363	319	318
Risultato netto della gestione finanziaria	70	(25)	232
Spese amministrative	(200)	(226)	(205)
Utile dell'operatività corrente al lordo delle imposte	(110)	(293)	29
Utile d'esercizio	(81)	(217)	25

* I saldi del 2012, rispetto a quelli pubblicati nel precedente esercizio, riflettono la variazione dovuta alla rideterminazione del valore delle partecipazioni, effettuata sulla base di quanto disposto dallo IAS 8.

** Comprende le passività nei confronti delle società veicolo (186,7 mln nel 2011, 225,3 mln nel 2012 e 300,4 mln nel 2013) contabilizzate per sterilizzare gli effetti delle cartolarizzazioni.

*** Al netto del risultato d'esercizio.

La tabella riporta le principali grandezze economiche e patrimoniali della Banca e il loro andamento nel triennio. A fine 2013, gli impieghi finanziari complessivi, somma dei crediti concessi alla clientela e alle banche, ammontano a 7,4 mld di euro. In particolare, la voce crediti verso la clientela registra un ammontare di 7,1 mld di euro con una flessione dell'1,7% rispetto all'esercizio precedente. A partire dal 2011 i crediti verso la clientela mostrano una tendenza decrescente in linea con le politiche creditizie della Banca che, in un contesto di crisi economica prolungata, sono state caratterizzate da una maggiore attenzione nella selezione delle controparti, nella definizione di accordi commerciali per l'erogazione tramite partner terzi, nonché nel perfezionamento di un processo operativo aziendale, volto a gestire in maniera unitaria l'intero comparto del credito deteriorato.

La raccolta diretta complessiva ammonta a fine 2013 a circa 14 mld di euro. Tale ammontare, oltre a comprendere la raccolta da banche, include la provvista da clientela rappresentata da debiti e titoli ovvero dalle voci 20, 30 e 50 dello Stato

Patrimoniale Passivo. In particolare la raccolta da clientela (escluse le operazioni realizzate sui mercati collateralizzati) risulta pari a 6,6 mld di euro, subendo la flessione rispetto al 2012 del comparto titoli, in particolare delle obbligazioni istituzionali. La disintermediazione dalla clientela istituzionale realizzata nel 2013 – che si aggiunge a quanto già ampiamente realizzato nel 2012 – ed il maggior peso percentuale della raccolta da privati contribuisce a mantenere in equilibrio e rendere stabili nel tempo le fonti di finanziamento degli impieghi.

In merito ai principali dati economici, il margine di interesse si attesta a 174 mln di euro, registrando una riduzione di 16 mln di euro rispetto al 2012. Gli interessi attivi derivanti dal portafoglio titoli sono stati di importante sostegno al margine di interesse nel suo complesso, il quale ormai da tempo è sottoposto alla diminuzione del contributo netto dell'attività con clientela. Infatti, nonostante la forbice dei tassi della Banca si sia mantenuta stabile rispetto a dodici mesi fa, la dinamica discendente dei volumi degli impieghi ha comportato una contrazione della relativa marginalità.

Stato Patrimoniale riclassificato (mln €)

Voce	2013	2012 (*)	2011
Cassa e disponibilità liquide	72	76	64
Totale crediti (clientela e banche)	7.448	7.868	8.024
Attività finanziarie	6.743	4.929	1.729
Partecipazioni	144	158	227
Attività materiali e immateriali	99	102	172
Altre voci dell'attivo	487	395	291
Totale attivo	14.992	13.529	10.507
Totale debiti (clientela e banche)	11.977	9.976	6.083
Titoli in circolazione	1.002	1.689	2.515
Passività finanziarie	1.041	905	986
Fondi a destinazione specifica	53	87	35
Altre voci del passivo	325	283	219
Patrimonio netto	675	806	644
Utile d'esercizio	(81)	(217)	25
Totale passivo	14.992	13.529	10.507

* I saldi del 2012, rispetto a quelli pubblicati nel precedente esercizio, riflettono la variazione dovuta alla rideterminazione del valore delle partecipazioni, effettuata sulla base di quanto disposto dallo IAS 8.

Il margine di intermediazione ha chiuso il 2013 a 363 mln di euro, in crescita di 44 mln di euro rispetto all'esercizio precedente. In un contesto caratterizzato da forti pressioni sulla redditività caratteristica – rappresentata da interessi e commissioni attive –, il margine di intermediazione della Banca fa registrare un andamento positivo grazie al contributo delle componenti di natura finanziaria. Nel dettaglio, esso risulta condizionato dalla flessione delle commissioni nette che sono passate da 91 mln di euro nel 2012 a 77 mln di euro nel 2013 e dal risultato conseguito con l'attività di negoziazione, copertura e *fair value* che è passato da circa 36 mln di euro nel 2012 a circa 110 mln di euro nel 2013 (il quale risente della vendita di titoli di Stato in portafoglio e dell'andamento dei premi per il rischio).

A fine 2013, il risultato della gestione finanziaria è positivo per oltre 70 mln di euro, ancorché fortemente condizionato dall'incidenza significativa delle rettifiche su crediti che vanno a ridurre il margine di intermediazione. Le spese amministrative contabilizzati nel 2013 si sono attestate a circa 200 mln di euro. In particolare i costi del personale (che nel 2012 contabilizzavano oltre 26 mln di euro per la costituzione del Fondo di Solidarietà per i dipendenti del Gruppo) fanno rilevare una riduzione, sostanzialmente frutto dei risparmi conseguenti le uscite di personale per l'adesione volontaria al suddetto Fondo.

Il 2013 si è chiuso con una perdita netta di circa 81 mln di euro. Il risultato è comprensivo della svalutazione delle partecipazioni in Banca Federico Del Vecchio SpA e Banca Popolare Lecchese SpA per complessivi 14,3 mln di euro.



Conto Economico riclassificato (mln €)

Voce	2013	2012 (*)	2011
Margine di interesse	174	190	155
Commissioni nette	77	91	102
Dividendi	3	2	7
Risultato delle attività e passività finanziarie	110	36	53
Margine d'intermediazione	363	319	318
Rettifiche/riprese di valore	(293)	(344)	(86)
Risultato netto della gestione finanziaria	70	(25)	232
Spese amministrative	(200)	(226)	(205)
Accantonamenti, rettifiche, altri oneri/proventi	34	(20)	4
Utili/perdite da partecipazioni, cessione d'investimenti	(14)	(21)	(3)
Utile al lordo delle imposte	(110)	(293)	29
Utile d'esercizio	(81)	(217)	25

* I saldi del 2012, rispetto a quelli pubblicati nel precedente esercizio, riflettono la variazione dovuta alla rideterminazione del valore delle partecipazioni, effettuata sulla base di quanto disposto dallo IAS 8.

Indici gestionali

Gli indici gestionali forniscono informazioni utili sulla redditività e l'efficienza della gestione di Banca Etruria nell'anno 2013 ed un termine di confronto con gli andamenti ottenuti nel triennio. Gli indicatori riportati nelle tabelle seguenti sono ottenuti dall'elaborazione dei valori di stato patrimoniale e conto economico.

Indice di efficienza del Personale

Impieghi a clientela (al lordo delle svalutazioni) / Numero medio Dipendenti

	Impieghi a clientela (mln €)	Numero medio Dipendenti	Indice (mln €)
2013	8.188	1.709	4,8
2012	8.034	1.749	4,6
2011	7.840	1.778	4,4

Raccolta globale da clientela (escluso operazioni PCT) / Numero medio Dipendenti

	Raccolta da clientela (mln €)	Numero medio Dipendenti	Indice (mln €)
2013	10.178	1.709	6,0
2012	10.523	1.749	6,0
2011	10.439	1.778	5,9

Nel 2013, la riduzione del numero medio di risorse di 40 unità e l'attività di stabilizzazione sia degli impieghi lordi, sia della raccolta globale ha permesso di consolidare gli indici di efficienza con cui sono rappresentati i volumi intermediati pro capite. Infatti si è raggiunta una produttività per dipendente pari a 4,8 e 6 mln di euro, rispettivamente per impieghi lordi e totale raccolta da clientela.

Indici patrimoniali

Patrimonio netto / Impieghi al lordo delle svalutazioni

	Patrimonio* (mln €)	Impieghi lordi (mln €)	Indice %
2013	594	8.188	7,25%
2012	589	8.034	7,33%
2011	669	7.840	8,53%

* Patrimonio netto contabile più utile dell'esercizio.

Patrimonio netto / Raccolta globale da clientela (esclusi pronti contro termine)

	Patrimonio* (mln €)	Raccolta da clientela** (mln €)	Indice %
2013	594	10.178	5,84%
2012	589	10.523	5,59%
2011	669	10.439	6,41%

* Patrimonio netto contabile più utile dell'esercizio.

** Raccolta globale da clientela esclusi pronti contro termine.

Prospetto analitico di determinazione del valore aggiunto (mln €)

Voce di bilancio		2013	2012*	2011
10	Interessi attivi e proventi assimilati	374,1	415,8	336,0
20	Interessi passivi e oneri assimilati	(200,4)	(225,9)	(180,7)
40	Commissioni attive	94,5	107,0	113,2
50	Commissioni passive (al netto di spese per le reti esterne)	(17,9)	(16,0)	(10,9)
70	Dividendi e proventi simili	3,1	2,3	7,4
80	Risultato netto dell'attività di negoziazione	5,1	3,8	4,6
90	Risultato netto dell'attività di copertura	0,0	-0,2	0,4
100	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	74,1	57,3	20,1
	a) crediti	0,7	0,7	(2,0)
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	71,4	54,2	16,3
	c) attività finanziarie sino alla scadenza	0,0	0,0	-
	d) passività finanziarie	2,0	2,3	5,8
110	Risultato netto attiv./pass. finanziarie al fair value	30,5	(25,4)	28,2
130	Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di:	(292,8)	(344,0)	(86,4)
	a) crediti	(285,6)	(340,5)	(75,9)
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	(4,9)	(3,2)	(10,3)
	c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	-	-	-
	d) altre operazioni finanziarie	(2,3)	(0,3)	(0,3)
190	Altri oneri/proventi di gestione	18,0	13,1	11,7
210	Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite da cessione)			-
240	Utili (Perdite) da cessione di investimenti	-	36,4	-
280	Utile (Perdita) di attività in via di dismiss. al netto imposte	-		-
A	Totale valore economico generato	88,3	24,2	243,6
150.b	Altre spese amministrative (al netto di imposte indirette ed elargizioni e liberalità)	75,0	70,8	66,3
	Valore economico distribuito ai fornitori	75,0	70,8	66,3
150.a	Spese per il personale (incluse le spese per le reti esterne)	106,5	139,4	122,8
	Valore economico distribuito ai Dipendenti e collaboratori	106,5	139,4	122,8
	Utile attribuito agli azionisti	-	-	-
	Valore economico distribuito ad azionisti	-	-	-
150.b	Altre spese amministrative: Imposte indirette e tasse	17,1	14,8	14,5
tab.18.1 NI CE	Imposte sul reddito dell'esercizio (quota relativa a imposte correnti)	7,5	27,3	35,2
	Valore economico distribuito ad amministrazione centrale e periferica	24,6	42,1	49,7
150.b	Altre spese amministrative: Elargizioni e liberalità	1,0	1,2	1,1
	Utile assegnato al fondo di beneficenza	0,0	0,0	0,5
	Valore economico distribuito a collettività e ambiente	1,0	1,2	1,5
B	Totale valore economico distribuito	207,1	253,5	240,3

Voce di bilancio		2013	2012*	2011
160	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	(21,7)	26,2	1,4
170	Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali	3,6	4,9	5,0
180	Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali	2,2	2,5	0,9
210	Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa)	14,3	32,1	2,7
220	Risultato netto valut.ne fair value delle attività materiali e immateriali	-	-	-
230	Rettifiche di valore dell'avviamento	-	24,9	-
tab.18.1 NI CE	Imposte sul reddito dell'esercizio (quota relativa a imposte anticipate/differite)	(36,0)	(103,1)	(30,8)
	Utile destinato a riserve	(81,2)	(216,9)	24,2
C	Totale valore economico trattenuto	(118,8)	(229,3)	3,2

*I saldi del 2012, rispetto a quelli pubblicati nel precedente esercizio, riflettono la variazione dovuta alla rideterminazione del valore delle partecipazioni, effettuata sulla base di quanto disposto dallo IAS 8.



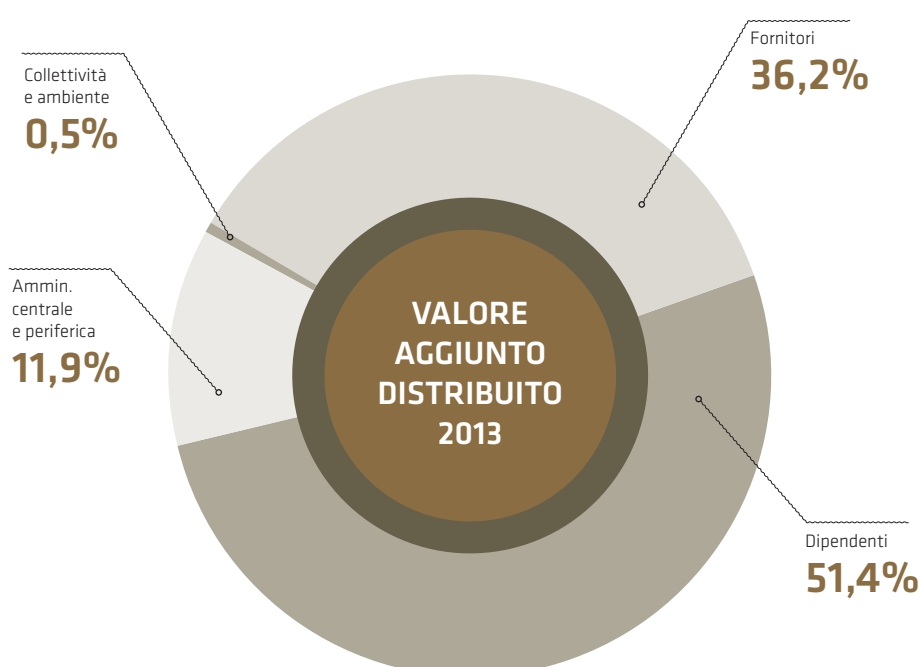
Prospetto di distribuzione del Valore Aggiunto

Il Valore Aggiunto rappresenta la quantità di risorse economiche create da Banca Etruria nel corso dell'esercizio e il modo con cui vengono distribuite ai Dipendenti, ai Fornitori, agli enti locali e alla collettività.

Il prospetto della determinazione e distribuzione del valore aggiunto viene definito riclassificando i dati del conto economico del Bilancio della Banca, in base ai parametri e allo schema proposto dall'Associazione Bancaria Italiana.

Voce di bilancio	(mln €)	2013	2012	2011
A	Totale valore economico generato	88,3	24,2	243,6
	Valore economico distribuito ai Fornitori	75,0	70,8	66,3
	Valore economico distribuito ai Dipendenti	106,5	139,4	122,8
	Valore economico distribuito ad Amministrazione centrale e periferica	24,6	42,1	49,7
	Valore economico distribuito a collettività e ambiente	1,0	1,2	1,5
B	Totale valore economico distribuito	207,1	253,5	240,3
C	Totale valore economico trattenuto*	(118,8)	(229,3)	3,2

* Nel 2011 comprende 12,6 mln di euro di pagamento di imposta sostitutiva su affrancamento di attivi. Il valore economico trattenuto nel 2011 al netto dell'operazione di affrancamento è pari a 15,8 mln di euro.





A hand is shown from the left, holding a large, glowing, textured sphere. The background is dark with many out-of-focus, circular light spots (bokeh) in shades of white and gold. The overall mood is ethereal and focused.

Relazione di scambio sociale

Comprende i dati e le notizie significative sugli effetti che l'attività di Banca Etruria ha prodotto verso tutti coloro che possono vantare interesse nei suoi confronti (*stakeholder*). Sono informazioni che permettono sia di valutare concretamente l'apporto complessivo (economico e sociale) ricevuto dal territorio, sia di formarsi un giudizio sulla coerenza dei valori e dei principi dichiarati **nella Carta dei Valori e nel Codice Etico con i comportamenti posti in essere.**

GLI *STAKEHOLDER*:

Risorse Umane

Clienti

Soci

Fornitori

Società, Cultura e Territorio

Istituzioni



Risorse Umane

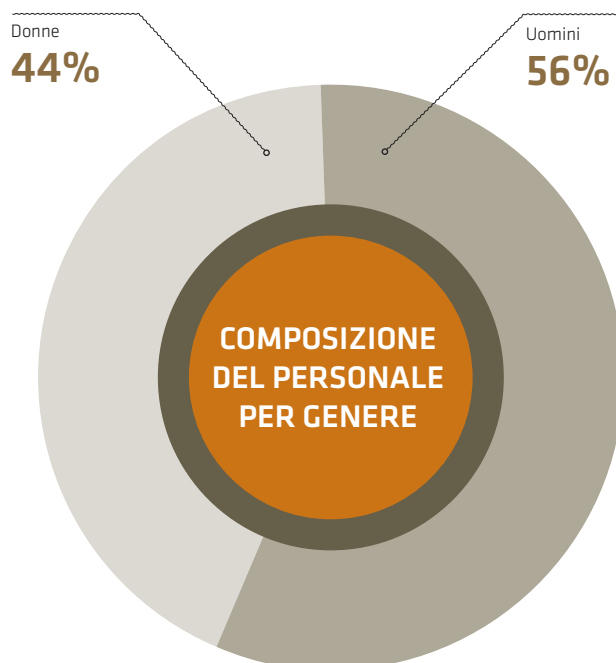
Il rapporto con le Risorse Umane trova riferimento sia nella Carta dei Valori, con i valori di Professionalità, Condivisione della Cultura d'impresa e Valorizzazione delle Risorse Umane, sia nel Codice Etico nel capitolo "Rapporti con i Dipendenti".

Principali risultati 2013

1.686
persone
Età media
43 anni

121
assunzioni
a fronte di 178
risoluzioni, grazie
all'adesione
volontaria al Fondo
di Solidarietà

Oltre 55.000
ore di formazione
erogate
con il 90% dei Dipendenti
che ha partecipato ad
almeno un corso



In un'epoca complessa e in continuo cambiamento come quella attuale, sono le persone la vera risorsa per un'organizzazione. Il benessere e la valorizzazione delle risorse umane rivestono una posizione centrale.

Il presidio di processi e di strumenti è finalizzato a garantire una corretta valutazione delle persone a partire dalla fase di selezione, un costante monitoraggio delle stesse nei percorsi di crescita ed una progettazione di percorsi formativi professionali e manageriali volti a sviluppare i comportamenti distintivi.

Nel realizzare tali attività e iniziative, la Banca rispetta i diritti dei lavoratori, ne tutela la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro, garantisce le pari opportunità e favorisce la crescita professionale di ciascuno, senza distinzione di genere, categoria e livello aziendale.

Consistenza e composizione del Personale

Le persone che a fine 2013 lavorano in Banca Etruria sono 1.661 escluse le risorse assunte con contratto a tempo determinato in sostituzione di personale assente, con diritto alla conservazione del posto di lavoro, che ammontano a 25 unità. Il totale dei dipendenti, pertanto, alla data del 31 dicembre 2013 è di 1.686 risorse (-57 rispetto al 2012).

- 121 assunzioni di cui 51 a tempo indeterminato e 70 a tempo determinato;
- 178 cessazioni dal servizio (n. 115 adesioni al Fondo di Solidarietà, n. 48 per scadenza di contratto, n. 11 per dimissioni, n. 4 per altre cause).

LA2 - Ripartizione territoriale delle assunzioni di Personale avvenute nel corso del 2013

Distribuzione territoriale	Assunzioni Personale		Totale complessivo
	Uomini	Donne	
Sede centrale	14	17	31
Direzione Territoriale Arezzo	8	19	27
Direzione Territoriale Toscana Sud e Umbria	9	5	14
Direzione Territoriale Toscana Nord	3	2	5
Direzione Territoriale Centro	20	12	32
Direzione Territoriale Nord e Adriatica	7	5	12
Totale direzioni territoriali	47	43	90
Totale complessivo	61	60	121

Il tasso dei nuovi assunti è pari al 7,1%. Il tasso femminile è pari a 3,5% mentre il tasso maschile si attesta al 3,6%.

LA2 - Ripartizione dei nuovi assunti per categoria professionale e fasce di età

Categoria professionale		Fasce di età	
Dirigenti		< 30 anni	4,27%
Quadri direttivi	0,12%	30-50 anni	2,73%
Aree professionali	6,94%	50-60 anni	
		>60 anni	0,06%

Il *turn over* è stato pari al 10,56%: quello femminile del 4,03% mentre quello maschile del 6,52%.

LA2 - Ripartizione per categoria professionale e fasce di età

Categoria professionale		Fasce di età	
Dirigenti	0,53%	< 30 anni	1,42%
Quadri direttivi	2,79%	30-50 anni	2,02%
Aree professionali	7,24%	50-60 anni	5,10%
		>60 anni	2,02%

LA1 - Composizione del Personale per tipologia contrattuale al 31 dicembre 2013

	N. Risorse		
	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti a tempo indeterminato	907	714	1.621
Dipendenti a tempo determinato	20	20	40
Totale Dipendenti (senza sost. di maternità)	927	734	1.661
Dipendenti a tempo determinato (in sostituzione di maternità)	15	10	25
Totale	942	744	1.686
Dipendenti full time	933	658	1.591
Dipendenti part time	9	86	95
Collaboratori a progetto	6	-	6
Dato medio anno 2013	6	-	6
Stage	10	7	17

Attività di selezione

Nell'ambito dei processi di selezione, come in quelli di gestione e sviluppo del Personale, Banca Etruria evita qualsiasi forma di discriminazione dei propri Dipendenti, garantendo le stesse opportunità a tutti i candidati. Tutte le decisioni vengono assunte in base alla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti, su considerazioni di merito nonché accertando che le risorse rivestano requisiti di moralità e correttezza.

Costante è, infatti, l'attenzione della Banca nel perfezionamento dei sistemi di valutazione, processo di ricerca e selezione del Personale e nell'individuazione delle caratteristiche di profili professionali emergenti.

A tal fine, vengono adottati meccanismi oggettivi e trasparenti, idonei a verificare il possesso dei requisiti attitudinali e professionali dei candidati, nel rispetto delle pari opportunità tra lavoratrici e lavoratori.

Seguendo sempre tali impostazioni di base, la Banca attua le attività di selezione del Personale secondo tre diverse modalità basate sul livello di professionalità ricercato:

- *recruiting* per risorse con media/elevata esperienza bancaria;
- selezione per Personale con limitata esperienza;
- selezione per Personale non esperto.

Il processo di selezione costituisce la prima base per le future azioni di sviluppo del Personale e si ispira a un modello di selezione che si pone l'obiettivo di assumere non per una posizione ma per l'Azienda. Le candidature possono essere inoltrate tramite la sezione "Lavora con Noi" del portale www.bancaetruria.it.

Ripartizione dell'organico

Nella sede Centrale di Arezzo opera il 31,2% dell'organico, mentre il 68,8% è impegnato nella Rete Commerciale con maggior concentrazione nelle aree storiche di Arezzo e provincia e Roma.

LA1 - Distribuzione Territoriale	Dipendenti	%
Sede centrale	526	31,2
Rete commerciale	1160	68,8*
*Di cui direzioni territoriali		
Arezzo (Sede del capoluogo)	45	3,9
Direzione Territoriale Arezzo	304	26,2
provincia di Arezzo	295	
provincia di Firenze	9	
Direzione Territoriale Toscana Sud e Umbria	194	16,7
provincia di Perugia	115	
provincia di Siena	75	
provincia di Grosseto	4	

LA1 - Distribuzione Territoriale	Dipendenti	%
Direzione Territoriale Toscana Nord	219	18,9
provincia di Livorno	74	
provincia di Firenze	56	
provincia di Grosseto	39	
provincia di Lucca	8	
provincia di Pistoia	19	
provincia di Pisa	14	
provincia di Prato	9	
Direzione Territoriale Centro	237	20,4
Città di Roma e provincia	146	
provincia di Latina	4	
provincia di Frosinone	8	
provincia di Isernia	24	
provincia di Campobasso	5	
provincia di Rieti	39	
provincia di Viterbo	11	
Direzione Territoriale Nord e Adriatica	161	13,9
provincia di Bologna	49	
provincia di Pesaro	31	
provincia di Macerata	9	
provincia di L'Aquila	7	
provincia di Ancona	17	
provincia di Pescara	10	
provincia di Ascoli Piceno	7	
provincia di Rimini	12	
provincia di Forlì Cesena	5	
provincia di Milano	14	
Totale	1.686	100

Composizione per fasce di età

Nel 2013 l'età media del Personale è di 43,3 anni, in diminuzione rispetto all'anno precedente. Nella fascia di età inferiore a 30 anni è da sottolineare come le donne rappresentino circa il 54% del totale, mentre la tendenza si inverte nelle fasce di età successive.

LA1 – Distribuzione del Personale per fasce d'età

Fasce d'età	Uomini	Donne	Totale	%
< 30 anni	57	67	124	7,3
30-50 anni	515	485	1.000	59,3
50-60 anni	364	192	556	33,0
>60 anni	6		6	0,4
Tot. Generale	992	744	1.686	100%

Composizione per classi di anzianità

L'anzianità media aziendale è pari a 13,35 anni, con il 31,7% dei Collaboratori entro i 5 anni di anzianità di servizio e circa il 38,1% che supera i 15 anni.

LA 1 – Composizione dei Dipendenti per anzianità di servizio

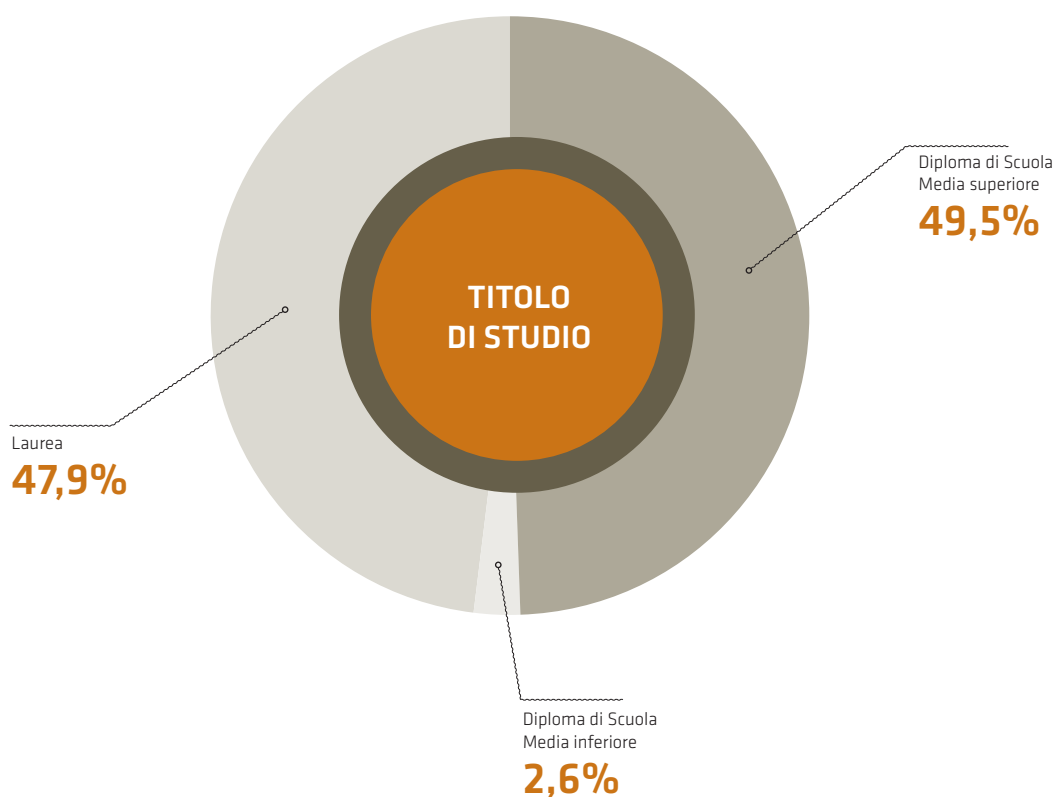
Anzianità	Dirigenti	Quadri dir.	3° Area	2° Area	Totale	%
0 -5	7	82	445	1	535	31,7
06-10	4	92	274	3	373	22,1
11-15		68	67		135	8,0
16-20		17	25	3	45	2,7
21-25	2	77	93	5	177	10,5
26-30	5	93	152	2	252	15,0
31-35	6	40	55	1	102	6,0
Oltre 35 anni	1	29	36	1	67	4,0
Totali	25	498	1.147	16	1.686	100%

Titolo di studio dei Dipendenti

Il Personale in possesso di Laurea è passato al 47,9% con un incremento costante negli ultimi anni.

LA13 - Composizione dei Dipendenti suddivisi in base al titolo di studio conseguito

Titolo di studio	Uomini	Donne	Totale
Laurea	416	391	807
Dipl. Media superiore	490	345	835
Dipl. Media inferiore	36	8	44
Totali	942	744	1.686



Composizione per qualifica

Alla 3° Area professionale (qualifica impiegatizia) appartiene il 68% del Personale mentre il restante 29,5% è rappresentato dai Quadri Direttivi ed il 1,5% dai Dirigenti.

LA13 – Composizione dei Dipendenti per inquadramento professionale

Qualifica	2013			2012		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	24	1	25	32	2	34
Quadri direttivi	375	123	498	392	118	510
3° Area	528	619	1.147	551	631	1.182
2° Area	15	1	16	16	1	17
1° Area	0	0	0	0	0	0
Totali	942	744	1.686	1.002	765	1.767

Politiche

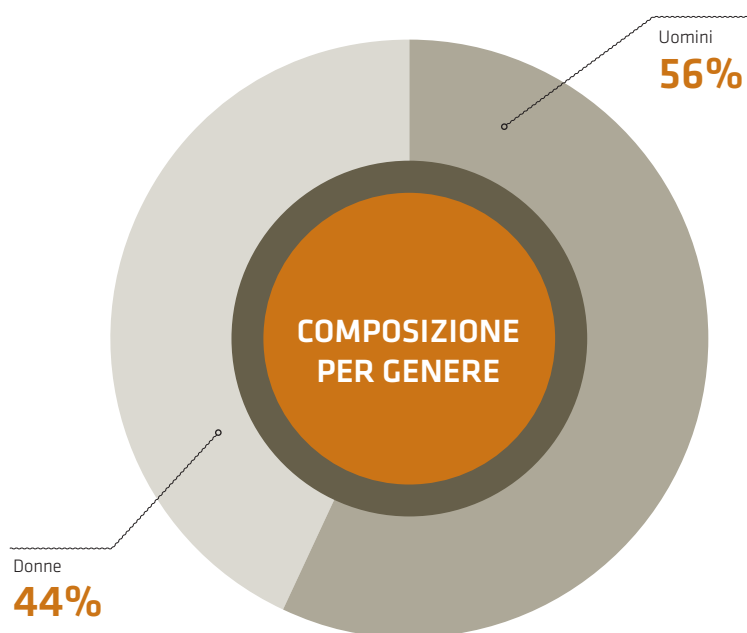
delle pari Opportunità

Composizione del Personale per genere

Risulta positivo il trend di crescita della componente femminile rispetto a quella maschile, raggiungendo il 44,1% sul totale del Personale. Tale componente cresce anche nei ruoli di responsabilità con un incremento da 59 a 73 unità negli ultimi tre anni.

LA1 – Suddivisione del Personale per genere

Composizione per genere	2013	2012	2011
Uomini	942	991	1.002
Donne	744	752	765
Totali	1.686	1.743	1.767



Categorie protette

Alla data del 31 dicembre 2013 le persone appartenenti alle categorie protette sono 100.

LA13 - Dipendenti assunti appartenenti a categorie protette

Categorie Protette	2013	2012	2011
Invalidi di lavoro/servizio		2	2
Invalido civile	71	75	82
Non vedente	2	2	2
Orfano/vedova per servizio	25	36	37
Sordomuto	2	3	4
Totale	100	118	127

Rapporto di lavoro

La quantificazione del volume di lavoro del Personale nell'anno è stato pari a 323,111 giorni. Rispetto a questo volume le assenze derivanti da ferie e altri permessi sono pari al 73,78%, mentre il 26,22% da maternità e malattie. Il tasso di assenteismo (TA) è stato di 9.458 (indicatore LA7), calcolato rapportando i giorni di assenza nel periodo sul totale dei giorni lavorativi del periodo moltiplicato per 200.000.

In merito al contenzioso in materia di lavoro, risultano 11 controversie nell'anno, tutte di natura individuale, una delle quali chiusa nel corso dello stesso 2013.

Non ci sono stati episodi legati a pratiche discriminatorie (indicatore HR4) e non sono state erogate sanzioni disciplinari per corruzioni nei confronti dei Dipendenti (indicatore SO4).

Il numero dei rapporti di lavoro part time al 31 dicembre 2013 è di 95 Dipendenti.

LA1 – Numero di lavoratori part time

	2013	2012	2011
Numero lavoratori part time	95	93	93

LA1 – Spese del Personale ('000€)

Composizione spese del Personale	2013	2012	2011
Salari e stipendi	74.486	77.648	81.759
Oneri sociali	19.152	20.498	21.794
Indennità di fine rapporto	4.314	4.380	5.556
Versamenti a fondi di previdenza complementare	2.531	2.655	2.830
Trattamento di quiescenza	-	-	-
Accantonamento al trattamento di fine rapporto	1.268	1.626	1.921
Altri benefici	2.804	30.294*	6.634
Totale costo del Personale	104.555	137.101	120.494
Recuperi spese per distacchi presso terzi	-1.858	-1.582	-1.705
Totale costo con distacchi	102.697	135.519	118.789
Altro Personale (Co.co.pro.)	516	754	712
Rimborsi spese per distacchi di terzi	974	690	882
Amministratori	2.262	2.452	2.430
Totale complessivo	106.449	139.415	122.812

* Comprensivo degli oneri straordinari relativi all'attivazione del Fondo di Solidarietà per 26.333

Costo del lavoro medio annuo pro capite	62,38
Retribuzione lorda media annua pro capite	44,81
dati n/000	

LA14 – Rapporto dello stipendio base e delle remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini, a parità di categoria e di unità produttiva

Retribuzione annua lorda donne/ Retribuzione annua lorda uomini	%
Dirigenti	76,70%
Quadri direttivi	91,92%
Aree professionali	92,71%
Remunerazione donne/ Remunerazione uomini	
	%
Dirigenti	74,16%
Quadri direttivi	90,27%
Aree professionali	88,85%

Tale indicatore deriva dal rapporto della remunerazione totale delle donne sulla remunerazione totale degli uomini pertanto il dato è influenzato da:

- un rapporto uomini/donne alto nella categoria dei Dirigenti e dei Quadri direttivi;
- un'anzianità di permanenza nel grado delle donne nei livelli di inquadramento più alti inferiore rispetto a quella degli uomini.

Promozioni

Gli avanzamenti di carriera hanno riguardato 259 Dipendenti che hanno beneficiato nell'anno di una promozione.

LA12 – Promozioni e livelli di inquadramento dei Dipendenti

Distribuzione territoriale	Numero promozioni	Livello di inquadramento	Uomini	Donne	Totale complessivo
Sede centrale	82	3^Area 1^liv	1	-	1
Direzione Territoriale Arezzo	38	3^Area 2^liv.	33	25	58
Direzione Territoriale Toscana Sud e Umbria	31	3^Area 3^liv.	25	31	56
Direzione Territoriale Toscana Nord	32	3^Area 4^liv.	34	21	55
Direzione Territoriale Centro	50	Quadro dir. 1°	21	12	33
Direzione Territoriale Nord e Adriatica	26	Quadro dir. 2°	18	10	28
Tot. Direzioni Territoriali	177	Quadro dir. 3°	12	3	15
Totale generale	259	Quadro dir. 4°	7	6	13
		Totale	151	108	259

Iniziative a favore del Personale

Banca Etruria è da sempre impegnata a realizzare un ambiente di lavoro positivo e coeso nel quale sia centrale anche l'attenzione alle esigenze dei dipendenti.

Da tempo sono state quindi adottate una serie di iniziative che offrono al Personale agevolazioni e benefici, il cui mantenimento anche in un contesto economico come quello attuale, dimostra la coerenza del cammino di responsabilità d'impresa della Banca, impegnata a fare della vicinanza alle famiglie la base di un futuro realmente sostenibile.

Previdenza complementare

1. Fondo pensione per il Personale (assunti prima del 28.04.93)

Per i dipendenti assunti prima del 28.04.93, è a disposizione uno specifico Fondo Pensione che prevede, a fronte del versamento di contributi aziendali e individuali, la corresponsione di un trattamento pensionistico integrativo a quello erogato dall'I.N.P.S.

Nel 2013, lo stesso Fondo ha ricevuto contributi da parte della Banca per un ammontare complessivo di 2.060.029,45 euro.

2. Fondi di Previdenza per il Personale (assunti dopo il 28.04.93)

Per i Dipendenti assunti dopo il 28.04.93, sono operative più forme di previdenza complementare realizzate tramite adesione volontaria al Fondo Arca oppure al Fondo BAP ("BapPensione 2007" o "Ouverture 2007"), al Fondo "Previbank" e al Fondo Etico "Penplan Plurifons – Comparto Aequitas", che hanno ricevuto un contributo da parte della Banca per un ammontare complessivo di 1.526.830,25 euro.



Assistenza sanitaria

Dal 1 gennaio 2007 tutto il Personale della Banca beneficia di una copertura sanitaria integrativa (copertura che nell'anno 2006 era riconosciuta solo al Personale direttivo), che supporta i Dipendenti ed i relativi nuclei familiari nel sostenimento delle spese relative a prestazioni mediche e di carattere sanitario.

LA3 – Costo della polizza sanitaria stipulata dalla Banca

Tipo Polizza ('000 €)	2013	2012	2011
Polizza sanitaria personale	537.402	523.461,32	533.153,73

Altre coperture assicurative

Sono previste specifiche coperture assicurative contro gli infortuni che possono accadere ai Dipendenti durante lo svolgimento delle attività professionali ed extra-professionali.

È attiva inoltre una polizza assicurativa “Kasko” per la copertura di eventuali danni alle autovetture private utilizzate dal Personale durante le missioni di servizio.

LA3 – Altri tipi di polizze stipulate dalla Banca

Tipo Polizza ('000 €)	2013	2012	2011
Polizza infortuni	464.144,00	537.513,00	431.849,91
Polizza Kasko	106.146,27	100.812,00	85.628,58

Ticket Restaurant

Il Personale usufruisce di buoni per la consumazione dei pasti, in convenzione con le principali aziende del settore, spendibili anche presso la mensa aziendale.

LA3 – Ticket Restaurant

	2013	2012	2011
Numero ticket restaurant	340.625	358.219	367.368

Facilitazioni creditizie su servizi e prodotti

La Banca riconosce ai propri Dipendenti condizioni vantaggiose, (estese in alcuni casi anche ai familiari conviventi ed ai figli, anche non conviventi), su numerosi servizi bancari ed agevolazioni, in relazione alla clientela ordinaria e all'attuale momento di mercato, per quanto riguarda mutui (questi ultimi riservati al Personale assunto con contratto a tempo indeterminato) e piccoli prestiti.

LA3 – Numero di prestiti erogati ai Dipendenti

Forma tecnica	Numero erogazioni	Importo erogato in euro
Mutui ipotecari	69	8.557.460,23
Mutui chirografari	18	609.000,00
Piccoli prestiti	201	3.086.200,00

Altre agevolazioni

Sono inoltre previste agevolazioni particolari per i figli dei Dipendenti, quali borse di studio riconosciute a favore dei figli che frequentano con profitto corsi di istruzione primaria e un buono acquisto corrisposto in occasione dell'Epifania.

Fondi di assistenza Gruppo Etruria

Il Fondo di Assistenza Gruppo Banca Etruria è un'organizzazione autonoma a cui possono iscriversi tutti i Dipendenti delle società appartenenti al Gruppo. Il Fondo ha lo scopo di integrare, in caso di malattia, il trattamento del Servizio Sanitario Nazionale, e di far fronte a necessità assistenziali non previste dalla legge e dai contratti collettivi di lavoro.

A questo Fondo di Assistenza si affianca la Cassa Mutua di assistenza per gli ex-Dipendenti della Banca di Credito Cooperativo di Vitolini, che condivide con il Fondo scopi e finalità.

Circolo Dipendenti Gruppo Etruria

Il Circolo Dipendenti è un'organizzazione autonoma rappresentativa di tutto il Personale del Gruppo. Opera da 50 anni per favorire la crescita culturale e l'aggregazione fra i Colleghi delle varie realtà territoriali, attraverso l'organizzazione di attività ricreative, viaggi, eventi sportivi, momenti di riunione e occasioni di solidarietà. E' ammini-

strato da un Consiglio Direttivo composto da Dipendenti eletti ogni tre anni e suddiviso al proprio interno nei settori ricreazione, cultura e sport. Ad esso si affiancano dei referenti esterni, nominati come rappresentanti del Personale operante nelle varie zone di pertinenza della Banca, e dei Dipendenti in quiescenza.

Assistenza fiscale

Anche quest'anno la Banca ha provveduto gratuitamente, per i Dipendenti che lo hanno richiesto, alla compilazione del modello di dichiarazione dei redditi ed all'inoltro dello stesso all'Amministrazione Finanziaria.

LA3 – Assistenza fiscale

	2013	2012	2011
Modelli 730 compilati	357	392	439

Relazioni sindacali

Le relazioni sindacali anche nel 2013 sono state caratterizzate da un dialogo aperto e costruttivo tra le parti, nel rispetto dei reciproci ruoli.

Nel corso dell'anno, i rapporti tra l'azienda, in qualità di Capogruppo, e le Organizzazioni Sindacali sono stati intensi per la definizione di importanti tematiche.

In particolare, a inizio anno si è conclusa la procedura di confronto conseguente all'attuazione del Piano Industriale 2012-2014, avviata in relazione alla chiusura di 9 dipendenze come misura da attuare per l'efficientamento strutturale dei costi. Al termine della trattativa è stata raggiunta un'importante intesa volta al mantenimento in forza di tutto il Personale in organico presso le filiali in chiusura, con previsioni di altre misure a contenimento dei costi.

Successivamente, alla luce anche dell'andamento aziendale, è stato avviato un nuovo e costruttivo confronto per introdurre nel Gruppo un innovativo sistema di *welfare* aziendale finalizzato a valorizzare il Personale con modalità del tutto alternative e complementari rispetto alle tradizionali erogazioni monetarie, ovvero mediante prestazioni a carattere socio-assistenziale che, grazie alla vigente normativa, consentono un sensibile incremento del potere d'acquisto dei redditi familiari.

Il confronto si è concluso con reciproca soddisfazione nel mese di settembre, quando è stato riconosciuto un premio speciale *una tantum* di natura "sociale" a tutto il Personale della Banca, volto a valorizzare l'impegno profuso dai Dipendenti, alla luce soprattutto del difficile contesto di riferimento. In particolare, è stata prevista la possibilità di fruire del premio in questione sotto forma di beni di servizi in ambito di previdenza complementare, area formazione ed educazione, specificamente calibrati in base alle esigenze rilevate nella popolazione aziendale.

Altro importante tema di intesa con le organizzazioni sindacali, è stato quello relativo alla definizione dei programmi formativi volti all'aggiornamento continuo e allo sviluppo delle competenze professionali.

Sicurezza e salute sul luogo di lavoro

Nel 2013, in particolare, al fine di assicurare al meglio le condizioni di salute e sicurezza sul luogo di lavoro sono stati effettuati numerosi interventi in materia di sicurezza, ovvero:

- oltre 80 sopralluoghi presso le unità organizzative, al fine di aggiornare la valutazione del rischio, consistenti in misurazioni ambientali (microclima e illuminazione), analisi delle postazioni attrezzate di tutti gli operatori, verifiche dell'idoneità degli ambienti di lavoro e delle apparecchiature utilizzate. A seguito di questa attività è stato aggiornato il "Documento di Valutazione dei Rischi" che dopo la consultazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza è stato reso disponibile a tutto il Personale;
- rilevazioni della presenza del gas radon presso 58 unità operative, per la maggior parte delle quali (53 unità) sono stati riscontrati valori inferiori al livello di azione individuato dalla normativa. Per le agenzie nelle quali sono stati rilevati valori superiori al livello di azione individuato dalla normativa è stata già prevista un'ulteriore rilevazione, incaricando un Esperto Qualificato per le valutazioni di competenza sulle attività da intraprendere. In tale occasione, a maggior tutela della salute dei lavoratori, ed in particolare delle gestanti, è stato valutato di estendere le misure anche laddove non previsto dalla normativa;
- prosecuzione del processo di adeguamento alle linee Guida UNI-INAIL del Sistema aziendale di gestione della Sicurezza sul Lavoro, attraverso l'esame dei risultati del *risk assessment* sui processi individuati dall'art. 30 comma 1 del D.Lgs. 81/08, formalizzati da una società esterna accreditata - che ha evidenziato come Banca Etruria sia adempiente per quanto previsto dalla normativa vigente - e successiva implementazione di procedure tecniche, organizzative e di audit degli ambienti di lavoro e del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro e la definizione di flussi informativi tra le funzioni aziendali interessate ai processi in materia di salute e sicurezza;
- controlli sanitari, cui in via di maggior tutela della salute è sottoposto tutto il Personale della Banca, con visite sia periodiche sia su richiesta

del Personale stesso, a seguito dei quali sono state individuate le più idonee soluzioni di miglioramento o di rimozione dei disagi segnalati dai medici competenti, con particolare attenzione all'adeguamento della postazione di lavoro dei colleghi appartenenti alle categorie protette.

	2013	2012	2011
LA8 - Numero Dipendenti provvisti di Giudizio idoneità	1.603	1.681	1.724

Ulteriori interventi sono stati attivati in ambito formativo sul tema della sicurezza, approntando sia corsi specifici in aula per i colleghi incaricati a vario livello, sia corsi in autoformazione in modalità multimediale rivolti a tutto il Personale, con la finalità di sviluppare un sempre maggior livello di consapevolezza e conoscenza circa i rischi e i comportamenti preventivi da mettere in atto. In particolare le sessioni formative in aula sono tenute da docenza qualificata fornita sia da personale appartenente al servizio di Prevenzione e Protezione,

sia da società esterna. Particolarmente apprezzato dai partecipanti è il percorso formativo per i neo assunti consistente in quattro ore di formazione in aula con docenza interna.

Nel 2013 sono stati registrati 22 infortuni di cui 12 avvenuti in itinere e 10 sul luogo di lavoro. L'analisi dei dati ha evidenziato per lo più infortuni di lieve entità e non imputabili alle strutture degli ambienti di lavoro.

LA7 - Infortuni nell'anno	22
di cui infortuni sul lavoro	10
di cui infortuni in itinere	12
Percentuale infortuni su numero Dipendenti	1,30%
Indice di frequenza*	4,13
Indice di gravità*	0,12

* Calcolati secondo la norma UNI 7249:2007 esclusi infortuni in itinere.

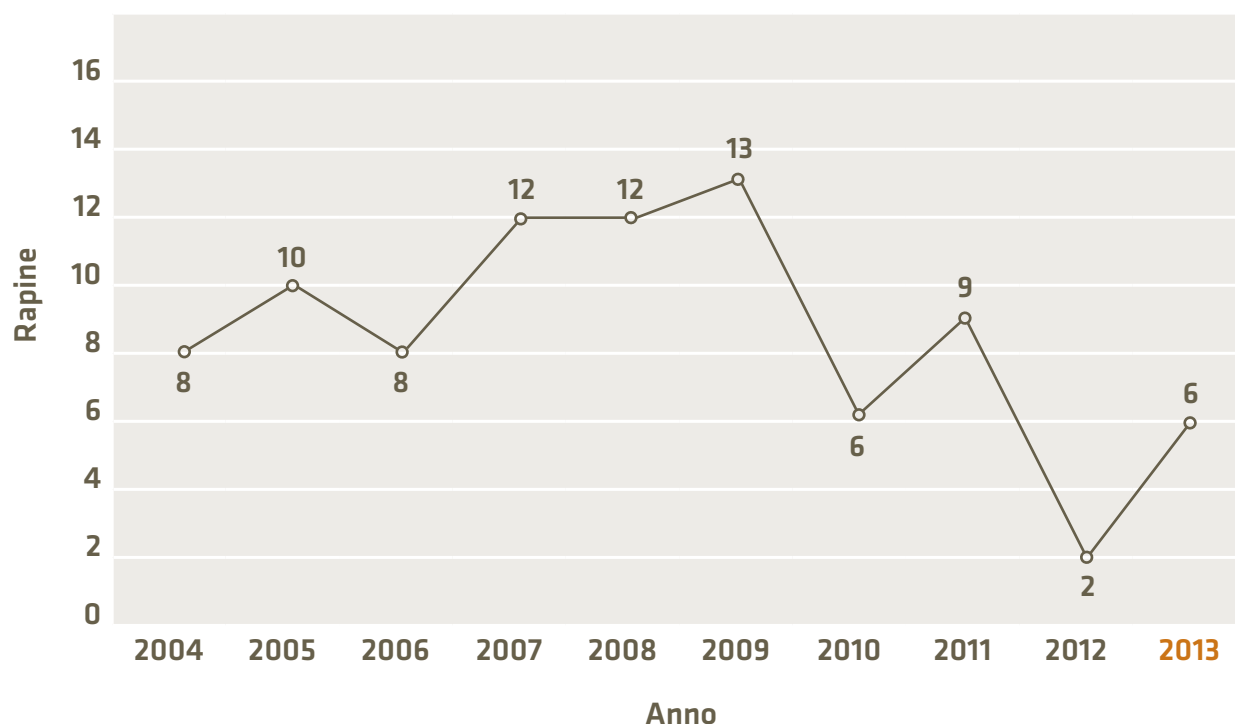
Attività contro il rischio rapina

È proseguito, in coerenza con investimenti precedentemente attuati, il piano di potenziamento delle relative misure di sicurezza nei diversi siti della Banca, al fine di elevare il livello di *safety* e *security* delle filiali, con la ricerca delle migliori soluzioni finalizzate ad assicurare l'incolumità dei Dipendenti, della clientela, nonché la salvaguardia dell'intero patrimonio aziendale attraverso interventi di tipo tecnologico/organizzativo (ad esempio potenziamento degli allarmi, installazioni di nuovi impianti di videoregistrazione con "sistema guardia virtuale", che prevede la sorveglianza dei

locali da remoto tramite strumenti video) e di tipo formativo. A tal fine è proseguita inoltre la cooperazione con le Forze dell'Ordine e la collaborazione con le prefetture mediante la sottoscrizione dei protocolli di intesa per la prevenzione della criminalità in banca.

Nel corso dell'anno la Banca ha subito sei rapine, senza violenze fisiche sui lavoratori e sui clienti, anche grazie all'efficacia e all'attento utilizzo dei dispositivi antirapina, mentre il numero complessivo dei furti è stato pari a uno.

Andamento rapine Banca Etruria 2004-2013



Costante e assiduo è stato il richiamo a tutti i Dipendenti per la corretta applicazione delle procedure anticrimine: in particolare da luglio sono stati effettuati circa 80 incontri formativi con i Titolari delle dipendenze, presentando e illustrando la nuova circolare aziendale sulla *security* al fine di sensibilizzare il Personale di filiale ad esercitare un ruolo attivo attraverso comportamenti di tutela nelle procedure di ingresso, nella gestione dei valori e nell'utilizzo dei mezzi di custodia.

La formazione e lo sviluppo delle risorse

Anche nel difficile contesto macroeconomico la Banca ha mantenuto nel 2013 l'impegno nel costruire percorsi formativi per lo sviluppo del Personale e di conseguenza dell'Istituto nel suo complesso, continuando ad investire nella formazione delle Risorse con l'obiettivo di garantire un aggiornamento continuo, sia in ottica di crescita e valorizzazione del patrimonio di conoscenze tecnico professionali, che di competenze relazionali e manageriali.

Il Piano di formazione 2013 ha puntato in particolare sullo sviluppo delle competenze del settore bancario, il credito e la finanza, con la creazione di percorsi certificati e personalizzati sulle conoscenze del singolo partecipante. Tali attività a contenuto altamente specialistico sono state affiancate da altre, incentrate su *soft skills* e dai progetti di *talent management*. Le attività formative si sono integrate fra loro, le modalità (aula, *e-learning*, *coaching*, af-

fiancamento) si sono sovrapposte nella costruzione di percorsi articolati e diversificati, i partecipanti si sono trasformati sempre di più in soggetti attivi in grado di influire direttamente nella costruzione del proprio percorso formativo (*assessment* iniziali delle competenze possedute). Il progetto è stato svolto anche con il supporto di due importanti partner per garantire un elevato livello qualitativo delle attività ed un costante aggiornamento delle conoscenze: il Dipartimento Finanza d'Impresa dell'Università di Udine per il percorso di Certificazione delle Competenze Creditizie e la Luiss Business School per il percorso di Certificazione delle Competenze Finanziarie.

Nel 2013 sono state erogate 55.148 ore di formazione coinvolgendo il 90% circa dei Dipendenti. Mediamente sono state erogate 33 ore di formazione pro capite (in media 28 per le donne e 36 per gli uomini), pari a 4 giornate così ripartite:

Formazione per qualifica e genere	Ore erogate 2013		
	Donne	Uomini	Totale
Aree Professionali	16.743	19.880	36.623
Quadri	4.794	13.460	18.254
Dirigenti	-	271	271
Totale	21.537	33.611	55.148
	39%	61%	100%

La distribuzione percentuale delle ore erogate rispecchia la suddivisione del Personale per genere all'interno della Banca

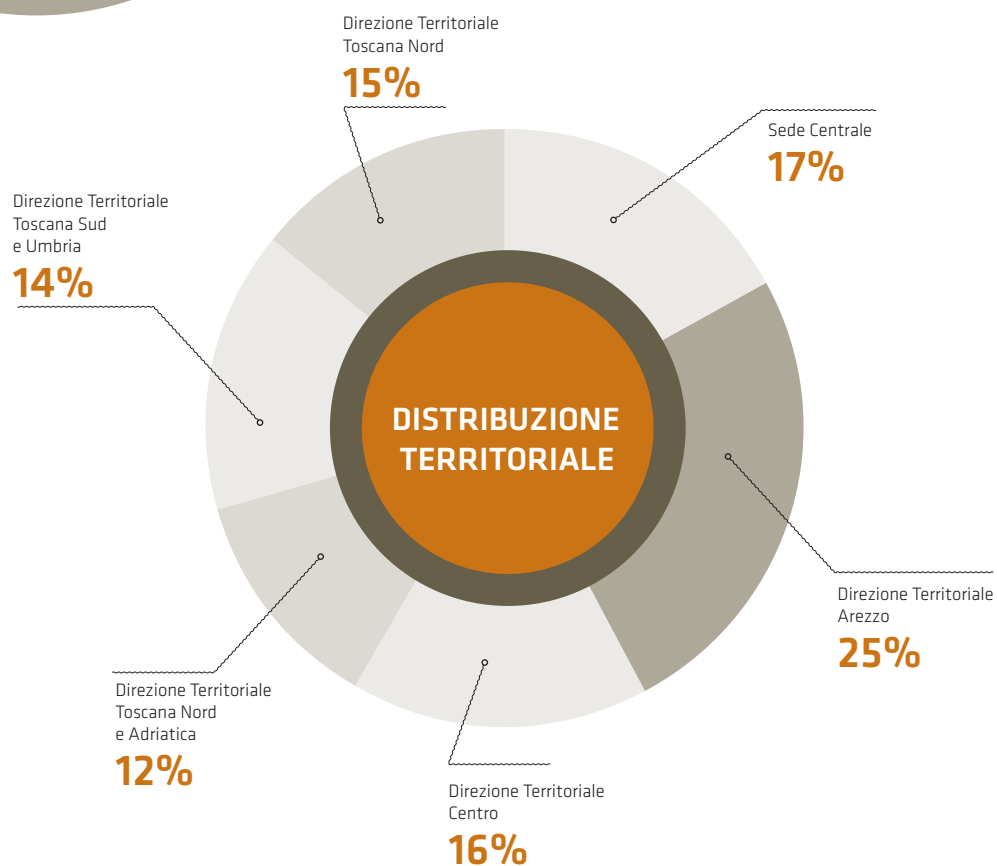
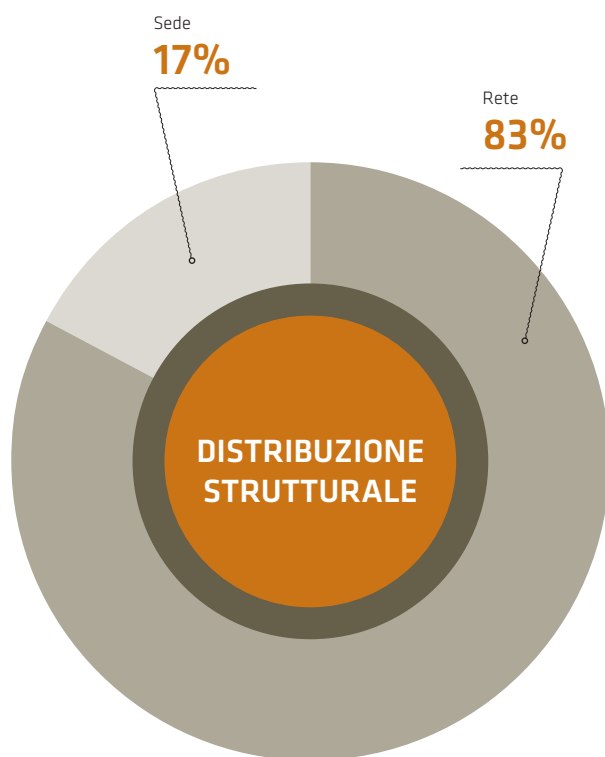
LA10 - Ore medie pro capite per qualifica professionale

Qualifica	Ore medie pro capite	Ripartizione del Personale per qualifica
Aree Professionali	31	1.163
Quadri	37	498
Dirigenti	11	25
Totale	33	1.686

LA10 - Distribuzione delle ore di formazione

L'83% delle ore di formazione erogate ha interessato la Rete Commerciale mentre il 17% le strutture di Direzione Generale.

La ripartizione delle ore nelle strutture territoriali è coerente con la presenza nelle varie aree.



La metodologia formativa dell’aula continua a rappresentare, con il 72% del totale delle ore di formazione, la modalità maggiormente utilizzata; una percentuale sempre più rilevante è rappresentata dall’autoformazione anche grazie all’arricchimento continuo dell’offerta formativa nella piattaforma *e-learning*.

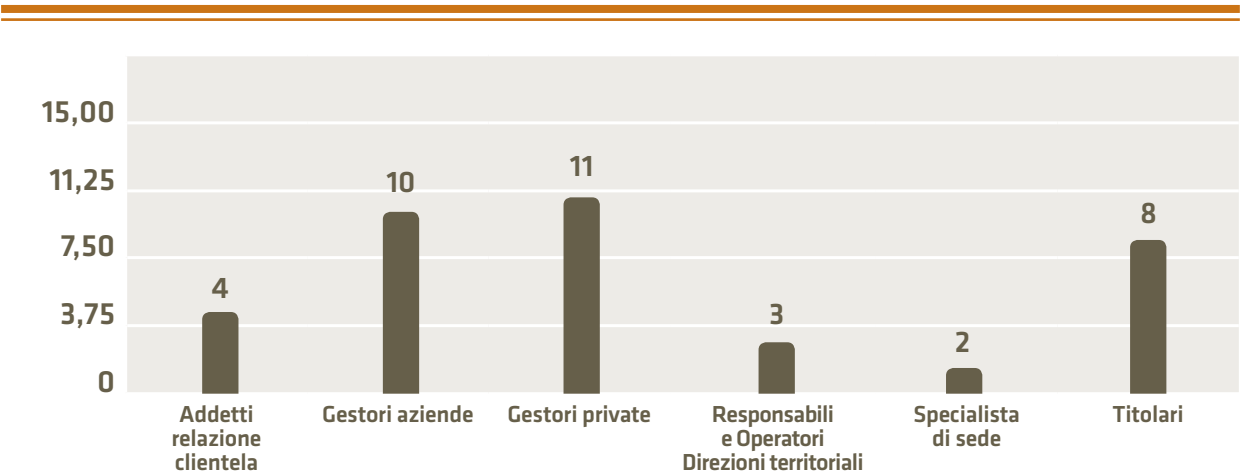
È prevalente la docenza interna che da sempre Banca Etruria cerca di privilegiare sia per aumentare il livello di condivisione della cultura d’impresa, che per meglio contestualizzare gli argomenti affrontati. I docenti interni vengono periodicamente coinvolti in attività specifiche per supportarli nelle tecniche di gestione dell’aula e in momenti di condivisione dei risultati raggiunti e dei nuovi obiettivi.

LA11 – Metodologie formative e tipologie di docenza

Metodologie formative		Tipologia docenza	
Aula	71%	Docenza interna	45% *
Autoformazione	18%	Docenza esterna	37%
Affiancamento	5%	Autoformazione	18%
Interaziendale	6%		

La ripartizione delle giornate di formazione per famiglia professionale evidenzia la centralità dei ruoli quali Titolari e Gestori nella relazione con la clientela.

LA10 - Giornate medie per famiglie professionali



La classificazione si riferisce ai corsi nella loro interezza e non alle singole materie affrontate nei moduli che li compongono. All'interno dell'area finanziaria-assicurativa, che rappresenta con il

40% l'area più elevata, sono stati inseriti i corsi di formazione vevoli ai fini della normativa IVASS, a seguire le aree comportamentali-commerciali e l'area normativa.

LA11 - Ore di formazione suddivise per aree formative

Area formativa	Ore	Giorni	%
Finanziaria - assicurativa	22.158,50	2.954	40%
Normativa	10.785,00	1.438	20%
Manageriale - sviluppo	969,50	129	2%
Comportamentale commerciale	10.839,50	1.445	20%
Procedurale	2.773,00	370	5%
Specialistica	7.622,50	1.016	14%
Totale	55.148,00		100%

La Banca ha posto attenzione anche alla formazione in ambito normativo per tutto il Personale, con una particolare sensibilizzazione al comportamento *compliant*. Nel corso del 2013 è stata organizzata un'attività sulla "Cultura della conformità" che ha coinvolto circa 100 colleghi di rete su temi quali l'antiriciclaggio, la *privacy*, il D.Lgs. 231/2001 (con riferimento anche al Modello Organizzativo aziendale).

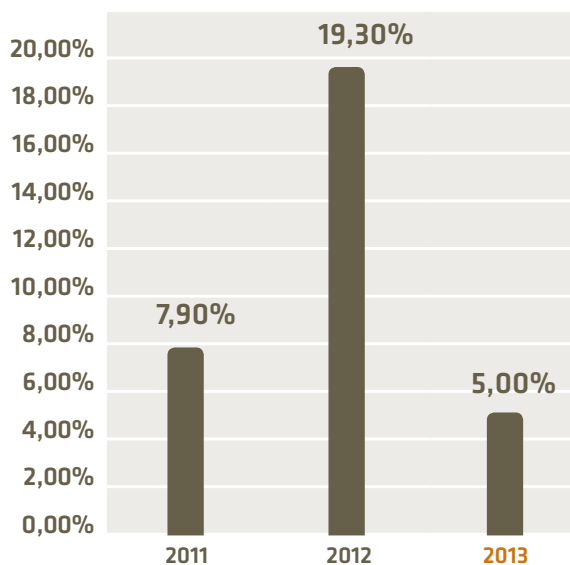
La formazione obbligatoria conta circa 31.770 ore pari al 57% del totale delle ore erogate, considerate le seguenti aree: antiriciclaggio, *privacy*, trasparenza, salute e sicurezza, collocamento e distribuzione degli strumenti e dei prodotti finanziari (Mifid), tematiche legate al D.Lgs. 231/2001 (Responsabilità Amministrativa delle persone giuridiche) e la formazione ai fini IVASS (Istituto della Vigilanza sulle Assicurazioni).

S03 - Ore di formazione suddivise per tematiche trattate

Descrizione normativa	2013		2012	
	Numero e % partecipanti	Tot. ore	Numero e % partecipanti	Tot. ore
Antiriciclaggio	1.247 (74%)	2.855,0	989 (57%)	2.448,5
CAI (Centrale di Allarme Interbancario)	192 (11%)	533,0	73 (4%)	287,0
Compliance Generica	246 (15%)	438,0	18 (1%)	177,5
Mifid	342 (20%)	800,0	524 (30%)	637,0
Privacy	307 (18%)	530,0	105 (6%)	215,0
Resp. amministrativa banche	257 (15%)	440,0	99 (6%)	156,0
Salute e sicurezza	514 (30%)	2.678,5	153 (9%)	1.212,5
Trasparenza bancaria	741 (44%)	2.308,5	436 (25%)	1.135,5

La formazione è fondamentale anche come supporto ai processi di introduzione di nuove procedure e modalità operative; il grafico evidenzia come la formazione di tipo procedurale sia stata particolarmente intensa nel 2012 anno in cui è entrata a regime la nuova procedura di sportello e come nel corso del 2013 sia stata relativa soprattutto ad interventi di adeguamento/mantenimento.

LA11 – Incidenza della formazione procedurale sul totale formazione



Stage e tirocini

Sempre in un'ottica di formazione delle Risorse, Banca Etruria si è mostrata disponibile ad accogliere stagisti (in collaborazione con le Università, le scuole e i Centri per l'Impiego) e ha messo a disposizione la propria professionalità e conoscenza in occasione di convegni, incontri formativi, master universitari, etc.

Nel 2013 la Banca ha accolto 17 stagisti provenienti prevalentemente dal mondo universitario.

Sviluppo Risorse

Lo sviluppo delle Risorse è un'attività che coinvolge contemporaneamente più funzioni integrando i sistemi gestionali e quelli formativi. Nel corso del 2013 è proseguito il progetto di *talent management* "Mettiti in luce": le Risorse sono state inserite in percorsi differenziati in base al ruolo e al percorso professionale. Tra questi si segnalano il percorso Amaranto che ha coinvolto circa 30 manager in un progetto di approfondimento, studio e presentazione di proposte operative su tematiche di attualità, le attività di *Self Empowerment* e *Self Leadership* dedicate alle giovani risorse con l'obiettivo di sviluppare le attitudini manageriali. Sono state attivate inoltre modalità formative innovative

come alcuni percorsi di *coaching* individuale nonché la partecipazione a percorsi formativi esterni (come ad esempio il Banking Diploma organizzato da Abiformazione e la partecipazione a Master di specializzazione in ambito bancario).

Accadetruria

Nel corso del 2013 è nata Accadetruria, l'Accademia della formazione del Gruppo Banca Etruria con l'obiettivo di valorizzare il patrimonio di conoscenze tecnico-professionali interne alla Banca e metterle al servizio del territorio. Accadetruria si pone come "veicolo" attraverso il quale offrire servizi di info-formazione dedicati alle imprese, alle istituzioni e ai privati. Inoltre Accadetruria si propone di sostenere, sul piano della cultura d'impresa, i processi di innovazione delle aziende, guidati dalla necessità di vivere e poter crescere in una prospettiva di continuo cambiamento, imposto dall'evoluzione dei mercati e degli scenari futuri. Principalmente il progetto si sviluppa attraverso due canali: a fianco di imprese ed istituzioni, con l'organizzazione di eventi ed incontri tematici e in favore dei privati, attraverso una piattaforma web dedicata.

Comunicazione interna

Una comunicazione interna trasparente e interattiva è costantemente perseguita anche nell'ottica di rafforzare la cultura d'impresa, in coerenza con la missione e i valori della Banca. Seguendo un'impostazione in linea con la comunicazione corporate, tale attività cura l'evoluzione e l'aggiornamento di tutti gli strumenti studiati per comunicare con i Dipendenti. La Comunicazione Interna assume un ruolo strategico, in particolare nei periodi di crisi, con la priorità di diffondere le corrette e puntuali informazioni verso tutta la struttura aziendale. Il canale privilegiato di tale comunicazione si conferma essere la rete Intranet che ospita al suo interno strumenti con differenti finalità.

- **Stile Etruria.** È la «piattaforma centrale» che svolge il ruolo di punto di riferimento per la diffusione in tempo reale delle notizie aziendali rilevanti e l'attivazione dei Dipendenti sulle priorità delle azioni coordinate con gli obiettivi dell'Istituto.
- **Rassegna Stampa – Si parla di noi.** Ogni giorno gli articoli che trattano di Banca Etruria sono selezionati dalla stampa locale e nazionale, economica e di settore e vengono inviati alla casella di posta elettronica personale di ciascun Dipendente. Questo strumento permette a tutti i colleghi di sapere ciò che la stampa scrive sulla Banca fin dalle prime ore del mattino.

Accanto alla rete Intranet, un ulteriore strumento di comunicazione interna accessibile da tutte le postazioni è il portale Internet www.bancaetruria.it, attraverso il quale il Personale può reperire le comunicazioni ed i documenti ufficialmente diffusi dalla Banca e avere visione di tutte le informazioni che sono accessibili anche a Clienti, Soci e Investitori. In questa ottica è stato realizzato a maggio 2013 un rinnovamento complessivo del sito internet, con la volontà di rendere immediatamente più disponibili le informazioni che rispondono alle esigenze di ricerca degli *stakeholder*.

Un contributo di diffusione significativo su notizie, informazioni e novità che riguardano la Banca è dato da *Etruria Oggi Informa*, il supplemento alla

rivista Etruria Oggi pubblicata da oltre 30 anni e diffusa in 25.000 copie. La rivista e l'allegato vengono inviati a tutti i Dipendenti, costituendo un veicolo di comunicazione dalla doppia valenza: verso l'esterno per raccontare le novità su risultati, prodotti e servizi della Banca, ed anche verso l'interno, per riassumere i principali eventi della vita aziendale. Secondo il principio di condivisione e responsabilità alla base anche della redazione del documento di Bilancio Sociale, Etruria Oggi Informa viene redatto dal Personale delle diverse funzioni aziendali della Banca, coordinate dal Servizio Rapporti con il Territorio.



Coinvolgimento dei Dipendenti

Le attività di comunicazione interna riguardano anche significativi eventi aziendali. L'alta percentuale di partecipanti testimonia la volontà e la capacità della Banca di coinvolgere i Dipendenti nelle proprie strategie, alzando l'indice di *engagement* e il sostegno condiviso dei colleghi ai valori e ai comportamenti della Banca.

Riunione del Personale e Quadreria

Al centro fieristico "Arezzo Fiere e Congressi", il 15 marzo 2013 si è svolta la tradizionale Riunione di tutto il Personale della Banca e del Gruppo, con la presenza di circa 1.500 colleghi da tutte le filiali del territorio.

L'incontro ha avuto un orientamento fortemente operativo, al fine di veicolare il messaggio di coinvolgimento di tutto il gruppo sugli obiettivi condivisi. L'evento si è aperto con l'intervento del Direttore Generale, a cui è seguito quello del Vice Direttore. La conclusione è stata affidata al Presidente.

L'annuale incontro che riunisce i dirigenti e tutti i responsabili di struttura, denominato in modo simbolico "Quadreria" (la gran parte dei partecipanti ha il grado di Quadro Direttivo), si è svolto il 10 ottobre 2013 presso Arezzo Fiere e Congressi di Arezzo.

Festa "Famiglia Etruria"

Il 24 maggio è stata rinnovata l'adesione all'iniziativa "Bimbi in ufficio" promossa da "Il Corriere della Sera". Si è svolta così la settima edizione della Festa della Famiglia Etruria, con un'ampia partecipazione dei Dipendenti della Banca e delle Società del Gruppo, che possono condividere un pomeriggio di svago nel luogo di lavoro con i figli. Un'attenzione in più dell'Istituto alla dimensione non solo lavorativa, ma anche personale, dei propri Dipendenti.

La Famiglia Etruria rappresenta un'occasione di aggregazione particolarmente sentita ed attesa dai Dipendenti che, al termine della giornata lavorativa, prendono parte alla festa del Centro Direzionale quale momento di valorizzazione delle relazioni, anche alla presenza del management della Banca. Il successo dell'evento è stato confermato dall'adesione di oltre 500 bambini.





Festa di Natale

Il brindisi di auguri in contemporanea in tutte le filiali e sedi del Gruppo rappresenta ormai un appuntamento che vede ogni anno incontrarsi migliaia di persone. Anche nel 2013, il 23 dicembre Soci, Clienti, ed ex – dipendenti sono stati invitati alla Festa di Natale. Il Direttore Generale come di consueto ha espresso auguri e considerazioni attraverso un video diffuso in contemporanea in tutta la rete attraverso le pagine del portale Stile Etruria. L'evento rappresenta una delle più significative iniziative relazionali del sistema bancario. Inoltre, in occasione della festa e per tutta la settimana precedente il Natale, nella Sede di Arezzo è stata rinnovata l'iniziativa di allestire la mostra dedicata al nuovo calendario della Banca realizzato con le opere dell'artista Vincenzo Calli. Come negli ultimi anni, in occasione del Natale è stata organizzata tra i Dipendenti una raccolta fondi di solidarietà: nel 2013 la donazione è stata fatta in favore dell'acquisto di generi alimentari da donare alle famiglie attraverso le Caritas del territorio, anche grazie alle aziende locali Pastificio Fabianelli, Valdarno Soc. Coop. Agricola, Zootechnica Pratomagno, Crocini srl-supermercato Santaprisca di Arezzo, che attraverso sconti e agevolazioni si sono unite al gesto solidale.



Clienti

Il rapporto con i Clienti trova riferimento sia nella Carta dei Valori, con il valore Riferimento per i Clienti, sia nel Codice Etico, con il capitolo “Rapporti con i Clienti”.

Vendite di oro fisico custodito da Banca Etruria (Deposito Oro Vero):
1.210 kg, + 1%
 rispetto all'anno precedente

Principali risultati 2013

Interventi a supporto dei Clienti contro gli effetti della crisi:

- progetto Shuttle per la rimodulazione dell'impianto creditizio per 837 imprese, con utilizzi complessivi pari a 216 milioni di euro.
- vari accordi con le Camere di Commercio per il supporto alle PMI, tra cui il progetto “Imprese al Centro”.
- accordi con la Regione Toscana e la Diocesi di Arezzo per interventi di microcredito per le famiglie.

Mantenuta la *leadership* nel settore oro

Grazie al “Progetto HUB”, frutto di accordi di collaborazione con altri istituti creditizi, Banca Etruria negozia oro fisico da investimento in 13 banche italiane per un totale di oltre 1800 sportelli bancari.

Dalla parte del Cliente per contrastare gli effetti della crisi

La capacità della Banca di offrire consulenze e servizi che intercettano le rinnovate esigenze di aziende e famiglie è stata giudicata complessivamente molto buona dal 76% dei lettori del Bilancio Sociale che lo scorso anno hanno risposto al Questionario di Valutazione⁶.

Nei territori di radicamento della Banca, la congiuntura economica negativa ha continuato anche nel 2013 a segnare profondamente la vita della collettività. In tale contesto Banca Etruria ha espresso il proprio impegno nell'interpretare un ruolo di riferimento in coerenza con i valori tipici di una banca di credito popolare vicina alle famiglie e alle piccole e medie imprese. In questa ottica vanno lette le iniziative promosse nell'anno, testimonianza della volontà di rispondere alle difficoltà economiche del periodo attuale.

In primo luogo è proseguito il progetto *Shuttle*, nato per traghettare oltre la crisi aziende strutturalmente sane, ma in forte tensione finanziaria a causa delle difficoltà di incasso che caratterizzano il contesto attuale. Solo nel 2013, la Banca ha definito interventi di rimodulazione dell'impianto creditizio per 837 imprese con utilizzi complessivi pari a 216 milioni di euro.

La vicinanza al territorio si è espressa anche in altre iniziative formulate nel corso dell'esercizio, con l'adesione e la promozione di progetti nazionali e territoriali, realizzati a favore di aziende e famiglie, finalizzati al sostegno di soggetti in difficoltà o a favorire la ripresa economica, tra queste si segnalano le principali.

- L'Accordo ABI per il Credito 2013 con la definizione di misure di sospensione e allungamento dei finanziamenti riprendendo le iniziative già realizzate nell'anno precedente per continuare nell'opera di promozione di operazioni a favore della ripresa e dello sviluppo delle attività.
- L'Accordo ABI con Cassa Depositi e Prestiti per l'utilizzo di uno specifico plafond a supporto dei finanziamenti delle piccole e medie imprese.

- Gli Accordi con la Regione Toscana a supporto del tessuto produttivo, tra i quali il Protocollo "Nuovi impegni per emergenza economia", prosecuzione e potenziamento dell'intervento precedente per finanziamenti alle PMI al cui interno sono state attivate le iniziative a favore delle zone alluvionate e quelle relative ai giovani professionisti.
- L'Accordo sempre con la Regione Toscana per interventi di microcredito a sostegno dei dipendenti delle imprese che si trovano in difficoltà per la situazione economica generale particolarmente deteriorata.
- La stipula di protocolli con alcuni Enti Locali quali, per esempio, il Comune di Grosseto e la Provincia di Arezzo, per la cessione pro-soluto dei crediti vantati dalle PMI nei confronti della Pubblica Amministrazione.
- Vari accordi con le Camere di Commercio, tra le quali si segnalano Firenze e Pistoia per contributi in conto/interessi su finanziamenti erogati dalla banca senza particolari finalità e le Associazioni di Categoria (Cna, Confartigianato, Confesercenti, Confcommercio, etc.) per il supporto alle PMI tramite finanziamenti a tassi agevolati e contributi in conto/interessi. Tra questi si segnalano le iniziative "Pratacci si riqualifica" per lo sviluppo dell'Area Urbana intorno all'ex Lebole ad Arezzo e "Imprese al Centro", progetto a sostegno di nuove iniziative commerciali dentro le mura del centro storico aretino, un'opportunità sia per la crescita di nuovi business, sia per le realtà locali già esistenti.
- Le convenzioni con le principali Associazioni di Categoria e Consorzi di Garanzia Fidi presenti sul territorio, con l'obiettivo di monitorare e facilitare l'accesso al credito delle piccole e medie imprese. In questa ottica ha assunto una notevole importanza l'utilizzo delle garanzie rilasciate sia dal Fondo Centrale di Garanzia per le PMI, per incrementare i capitali a disposizione delle imprese, sia dalla Società di Gestione dei Fondi per l'Agroalimentare Ismea, a supporto del settore agricolo.

⁶ Per i dettagli sui risultati del Questionario si rinvia al capitolo Sistema di Rilevazione.

Relazione con la clientela

Inoltre, nei primi mesi del 2013 la Banca ha realizzato una convenzione a favore dei dipendenti delle aziende che hanno attivato un accordo di solidarietà, cioè quelle aziende che hanno concordato con le proprie rappresentanze sindacali una diminuzione dell'orario di lavoro, al fine di mantenere l'occupazione in caso di crisi aziendale e quindi evitare la riduzione del personale. La convenzione si sostanzia nell'anticipazione parziale dei contributi di solidarietà: è stata accordata ai dipendenti delle aziende rientranti nell'accordo la possibilità di richiedere alla Banca uno scoperto di conto corrente a condizioni agevolate, finalizzato a rendere subito disponibile il contributo di solidarietà dovuto dall'INPS. Per questo, il beneficio per i dipendenti dell'azienda in difficoltà è la pronta disponibilità di somme di denaro maturate (in forza di prestazioni di lavoro realmente svolte seppur con un orario di lavoro ridotto rispetto a quello originario), ma che sarebbero destinate ad un incasso posticipato nel tempo in funzione dei tempi di erogazione del contributo da parte dell'INPS. Allo stesso tempo, l'azienda che ha necessità di attivare una riduzione d'orario offre ai propri dipendenti un'opportunità ulteriore e rende più accettabile questo accordo di solidarietà. Nella provincia di Arezzo, la Banca ha inoltre risposto all'appello lanciato dalla Diocesi per studiare un piano di microcredito rivolto a famiglie in difficoltà.

Banca Etruria ha inoltre confermato il proprio impegno per la guida e il supporto alle famiglie verso le migliori scelte di investimento e gestione del risparmio attraverso la diffusione e la promozione del servizio di consulenza finanziaria su una fascia sempre più vasta di clientela e un'offerta di fondi di architettura aperta. In particolare, anche grazie ai professionisti del Polo di Wealth Management, Banca Etruria è in grado di fornire un servizio evoluto a tutti i clienti che desiderano avere una guida specializzata e personalizzata sulla costruzione e sulla gestione del risparmio.

Nel rispetto delle politiche orientate alla valorizzazione delle relazioni con il Cliente ed in continuità ai progetti di **Customer Satisfaction** ed **Experience** avviati negli anni precedenti, nel 2013 è partita una nuova indagine che ha interessato oltre 2.200 Clienti di età compresa tra 18 e 75 anni. Le rinnovate esigenze informative hanno richiesto una nuova misurazione ad ampio spettro del rapporto con i clienti, indagando su componenti distinte e complementari che vanno dalla misurazione del livello di soddisfazione della clientela, alla valutazione del canale Virty, al ruolo e contributo della visita in filiale per arrivare alla costruzione e attuazione di un piano d'azione futuro.

Come ulteriore intervento nell'ambito di *stakeholder engagement* e analisi di materialità, in occasione di tale indagine sono state rivolte ai Clienti (che in molti casi sono anche Dipendenti e Soci della Banca), domande relative alle aspettative sugli impatti sociali e ambientali dell'attività dell'Istituto. Ciò ha permesso di iniziare ad identificare il livello di interesse e la significatività esterna di tali argomenti nel contesto in cui opera Banca Etruria, nell'ottica di seguire le indicazioni degli *stakeholder* per focalizzare le strategie della Banca sui temi della responsabilità sociale e ambientale ad anche per migliorare le informazioni contenute nel Bilancio Sociale.

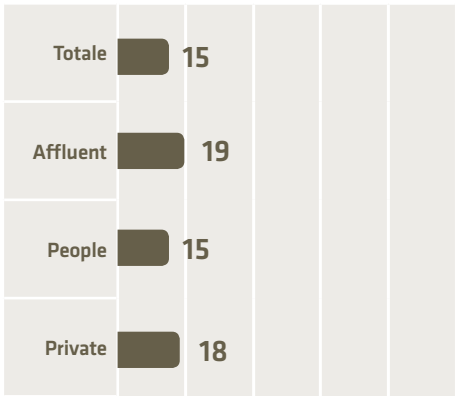
I principali risultati dell'analisi, rappresentati nei grafici seguenti, mostrano innanzi tutto come il 58% degli intervistati ritenga di essere correttamente informato sulle attività di responsabilità della Banca, attraverso il Bilancio Sociale o altri canali stampa e web. Per quanto riguarda i temi ritenuti di maggiore interesse dagli *stakeholder*, tra gli aspetti sociali spiccano le attività di offerta di prodotti e servizi a sostegno dell'economia reale, su cui la Banca si è attivata già nel corso degli ultimi anni e la cui rendicontazione trova quindi spazio in questo capitolo del Bilancio Sociale e tra gli aspetti ambientali risultano più significativi i temi di riduzione dell'impatto ambientale e l'offerta di prodotti e servizi a sostegno di iniziative imprenditoriali *green*: attività che anche in questo caso la Banca sta sviluppando, ad esempio con la Linea VerdEtruria⁷.

⁷ Per le iniziative di responsabilità ambientale si rimanda al paragrafo "Banca e Ambiente" del capitolo "Società, cultura e Territorio".

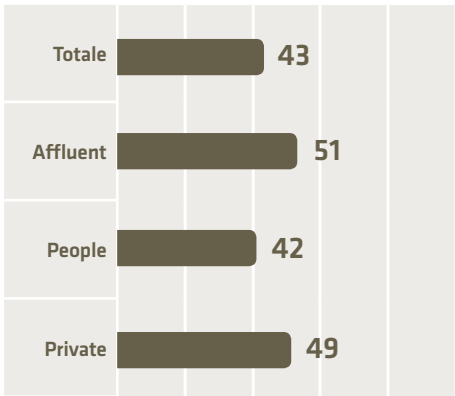
Banca Etruria da sempre ispira la propria attività al concetto di “cultura responsabile” del fare impresa, e concretizza il proprio impegno in favore del territorio e della collettività attraverso il sostegno a progetti ambientali, culturali, sportivi e di solidarietà. Conosce le attività svolte dalla Banca in questi ambiti?

Cultura responsabile

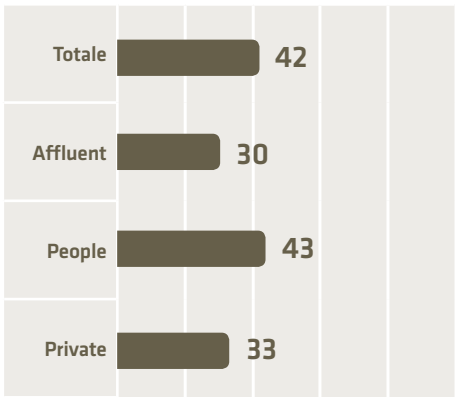
Sì, ho letto il Bilancio Sociale pubblicato dalla banca e/o il sito internet della banca



Sì, ho letto alcune notizie di stampa o su web di iniziative svolte dalla banca



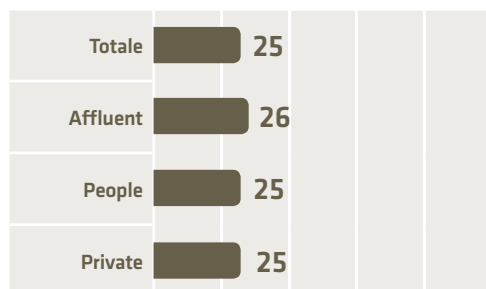
No, non sapevo che la banca fosse impegnata anche su questi fronti



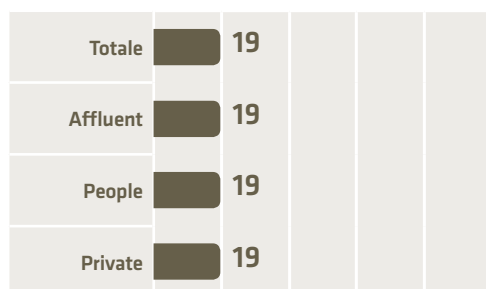
Su quali tra le seguenti attività di responsabilità sociale la Banca dovrebbe concentrarsi nei prossimi anni?

Responsabilità sociale

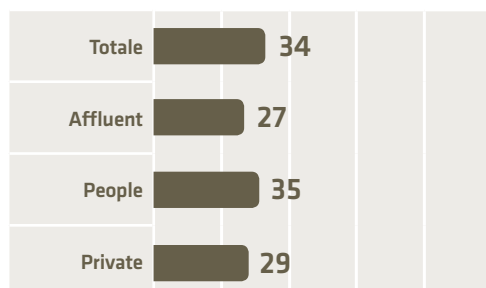
Finanziamento di iniziative sociali/culturali



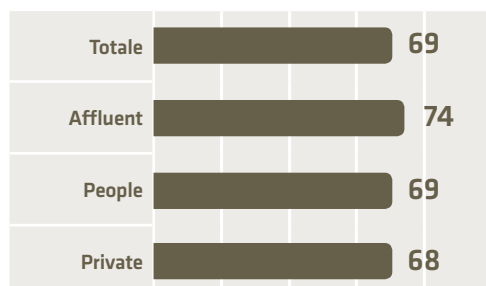
Offerta di prodotti e servizi ad hoc per popolazione non bancarizzata ed i soggetti vulnerabili



Offerta di prodotti e servizi a sostegno di iniziative imprenditoriali sociali o di microcredito



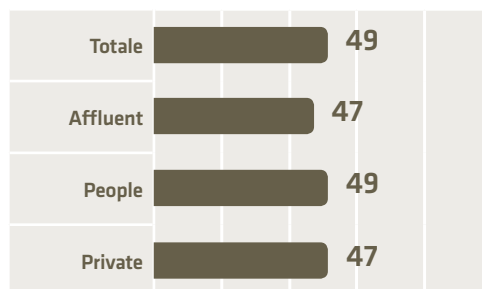
Offerta di prodotti e servizi verso le aspettative del territorio a sostegno dell'economia reale



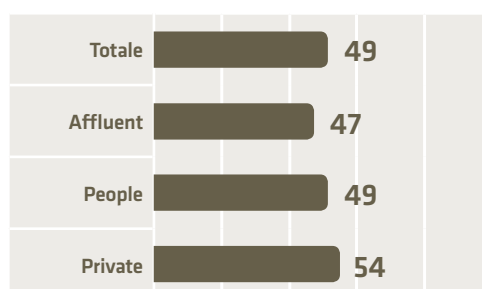
Su quali tra le seguenti attività di responsabilità ambientale la Banca dovrebbe concentrarsi nei prossimi anni?

Responsabilità ambientale

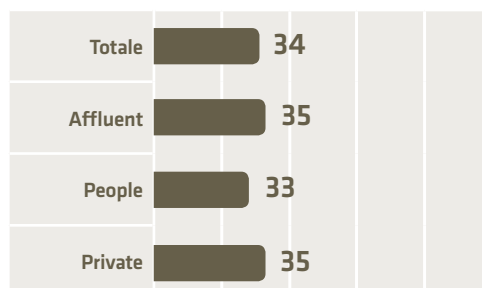
Riduzione dell'impatto ambientale del prodotto e dei servizi



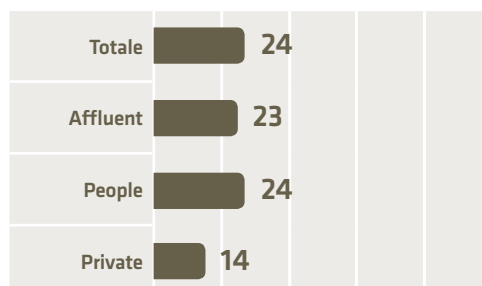
Offerta di prodotti e servizi a sostegno di iniziative imprenditoriali green



Riduzione dell'impatto ambientale delle proprie strutture e attività



Offerta di prodotti e servizi che prevedano di devolvere ad iniziative benefiche di natura ambientalista scelte dal cliente



Nel corso del 2013 è stata inoltre condotta un'indagine telefonica di **Customer Dissatisfaction** su un campione di circa 1.700 clienti persi, mirata a far emergere le motivazioni che hanno spinto l'utente alla chiusura dei rapporti. L'analisi dei risultati ha consentito di mettere a fattor comune le criticità emerse andando a fornire ulteriori stimoli e suggerimenti utili all'orientamento di azioni correttive e strategie di recupero.

Infatti, nell'ottica di stabilire in maniera sempre più efficace la strategia di offerta commerciale, sono stati implementati e consolidati una serie di strumenti volti all'arricchimento del patrimonio informativo, in modo da conoscere i clienti e personalizzare l'offerta in maniera sempre più efficiente sulla base delle reali esigenze e aspettative. Vanno in questa direzione il nuovo sistema di **Front end unico di filiale**, la piattaforma evoluta ed integrata a supporto della rete commerciale per favorire il contatto con il Cliente attraverso un approccio maggiormente consulenziale; la **Matrice di orientamento privati** che è utile alla creazione di gruppi di clientela, al fine di schedare con maggiore efficienza i contatti da parte della rete; il **Modello di Churn**, fondato sullo studio approfondito dei comportamenti nel tempo, per la previsione e la gestione proattiva di segnali critici, al fine di accrescere la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente.

Nell'ambito delle progettualità a sistema, aventi come finalità comune l'incremento della conoscenza dei bisogni dei singoli clienti e la capacità di interpretare le esigenze anche latenti della clientela, un importante contributo arriva dagli studi di **geomarketing** che consentono di diversificare le politiche commerciali in funzione delle caratteristiche dei diversi territori e fornire al cliente un'offerta sempre più personalizzata oltre che cogliere con migliore puntualità le opportunità presenti nel territorio di riferimento.

La comunicazione commerciale

La comunicazione commerciale è stata orientata al rafforzamento del sistema complessivo di informazione, creando o accrescendo la consapevolezza nel cliente attuale e potenziale dei vantaggi e delle opportunità che la Banca mette a disposizione per rispondere alle esigenze anche complesse di rispar-

mio e credito. I driver delle campagne commerciali sono improntati sulla trasparenza e immediatezza del messaggio promozionale così da garantire la massima visibilità e chiarezza delle caratteristiche dei prodotti e comunicare i valori di vicinanza e centralità della persona in coerenza con la campagna istituzionale.

Lancio del nuovo sito web

La realizzazione del nuovo sito è stata guidata dalla volontà di creare spazi utili ad una maggiore interattività con gli utenti e una migliore integrazione con i servizi di *home banking*, i *social network* e le piattaforme di *e-commerce*, così da mettere a disposizione non solo una vetrina per l'offerta commerciale, ma anche e soprattutto uno strumento al servizio di chi naviga tra le sue pagine.

Strutturato su tre differenti home page (privati, aziende e istituzionale), il nuovo sito web ha una navigabilità per profili, così da facilitare la selezione delle informazioni e garantire un accesso guidato in base alle necessità e al tipo di ricerca che interessa. Un sito, quindi, pensato su misura di tutti coloro che desiderano entrare in contatto con la Banca, come testimoniato dal nuovo sistema di geolocalizzazione che permette di trovare velocemente le filiali nel territorio e dalla presenza di moduli per inviare richieste via mail, telefono (numero verde) o per un appuntamento in filiale, con un'attenzione particolare al servizio di customer care.



Raccolta

A fine 2013, la raccolta dalla clientela, diretta⁸ ed indiretta, si è attestata complessivamente a 10,2 mld di euro con una flessione del 3,3% rispetto all'anno precedente.

La diminuzione ha riguardato soprattutto la raccolta diretta che ha fatto registrare una variazione negativa pari all' 8,2%. Tale andamento deriva sostanzialmente dalla sostituzione non integrale di fonti di finanziamento in scadenza, in particolare titoli obbligazionari. In particolare la Banca non ha rinnovato obbligazioni istituzionali in scadenza nel corso del 2013 per 125 mln di euro ed ha anticipato, per 161 mln di euro, il riacquisto di obbligazioni istituzionali in scadenza in date successive: questo significa che oltre il 56% della riduzione delle obbligazioni è dovuto alla disintermediazione dalla clientela istituzionale. D'altra parte la scelta di ridurre costantemente la dipendenza da controparti istituzionali ha comportato un'evoluzione della raccolta che ha privilegiato obiettivi qualitativi di granularizzazione e di stabilità, piuttosto che obiettivi meramente quantitativi.

Nel complesso la dinamica della raccolta diretta da clientela, all'interno di un contesto non facile e caratterizzato dalla riduzione del reddito reale delle famiglie, rappresenta comunque un risultato significativo, se si considera che è stato realizzato in parallelo sia ad una campagna di aumento della granularizzazione e stabilità dei rapporti, sia ad un recupero della marginalità sulla gestione del denaro. La raccolta indiretta al contrario ha registrato una crescita del 6% pari a 219 mln di euro, proseguendo in un trend che dal 2011 ad oggi l'ha portata ad aumentare di ben 505 mln di euro.

(mln €)	2013	2012	2011
Raccolta diretta	6.319	6.883	7.433
Raccolta indiretta	3.859	3.640	3.354
Totale raccolta	10.178	10.523	10.787
Impieghi netti	7.132	7.254	7.403

⁸ La raccolta da clientela è rappresentata al netto delle passività derivanti da operazioni di cartolarizzazione ed al netto delle operazioni realizzate nei mercati collateralizzati.

Proprio con riferimento alla raccolta indiretta, nel corso del 2013 il comparto ha subito una ricomposizione per circa 800 mln di euro fra le componenti di raccolta gestita ed amministrata, in seguito alla decisione di gestire internamente il patrimonio di Bap, fino al mese di aprile 2013 affidato a Gestioni Patrimoniali di terzi (Anima sgr). Tenuto conto di tale ricomposizione, la dinamica evidenziata dall'aggregato complessivo (+219 mln di euro) è ascrivibile a tutte le componenti della raccolta indiretta, in particolare all'incremento della raccolta amministrata (+82 mln di euro), del risparmio assicurativo (+89 mln di euro) e della raccolta gestita (+48 mln di euro).

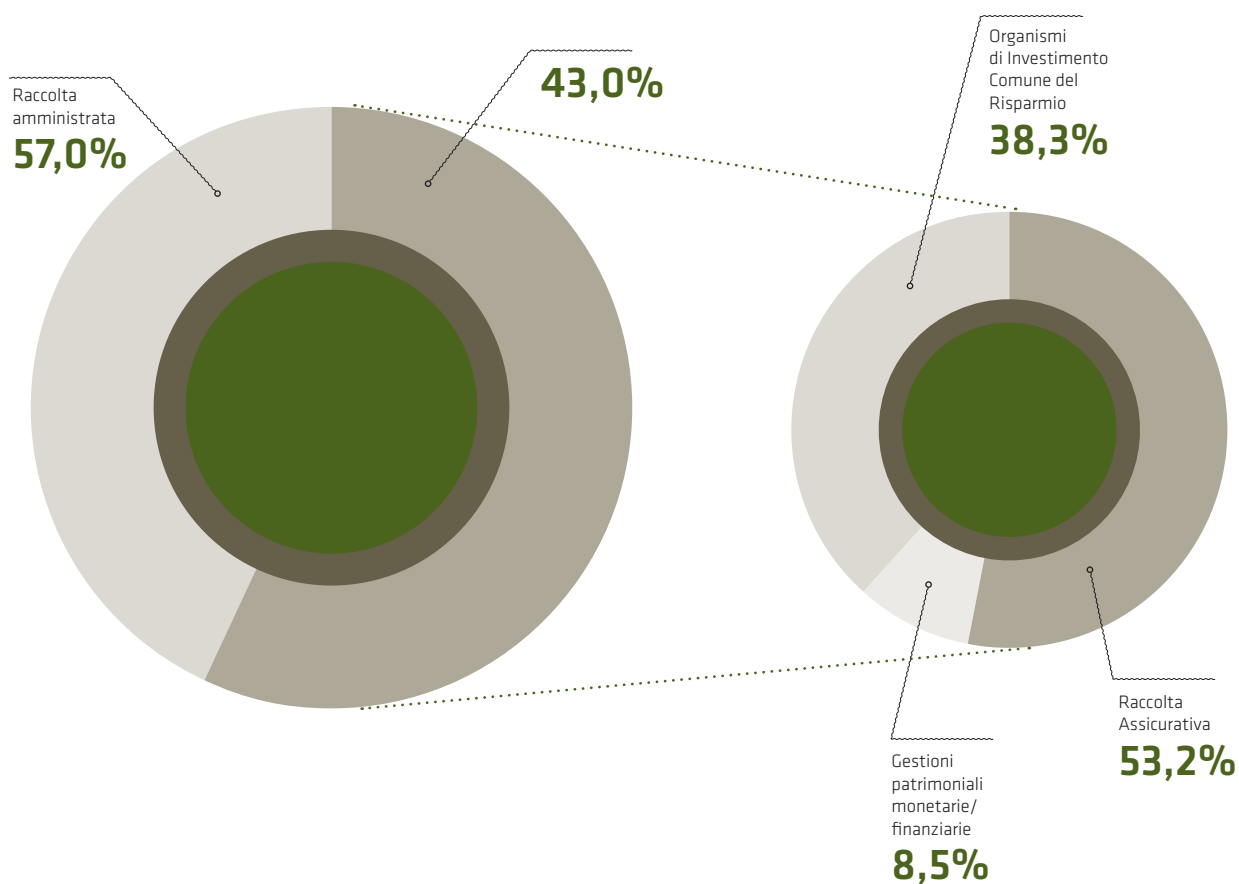
Al netto della citata ricomposizione, quindi, la dinamica del risparmio gestito è complessivamente positiva: al suo interno infatti i fondi comuni crescono del 11,9% pari a circa 68 mln di euro mentre le gestioni, al netto dell'effetto citato, evidenziano una variazione negativa di poco sotto i 20 mln di euro.

Nel periodo la dinamica del risparmio amministrato risulta in crescita anche al netto della ricomposizione che ha visto un flusso di circa 800 mln di euro di risparmio canalizzato principalmente verso titoli di Stato ed in parte obbligazioni. Al suo interno torna a crescere anche il comparto degli investimenti in titoli azionari (+4,6%).



('000 €)	2013		2012		2011	
Amministrata	2.201.391	2.201.391	1.318.905	1.318.905	1.296.443	1.296.443
GPM/GPF	141.067		961.014		776.018	
OICR	635.028	1.657.533	567.339	2.321.080	515.879	2.057.542
Assicurativa	881.438		792.727		765.645	

Raccolta gestita



Raccolta diretta per forma tecnica

Depositi	11,9%
Conti correnti	54,5%
Certificati di deposito	0,5%
Pronti contro termine	0,0%
Assegni circolari e altri fondi	1,8%
Obbligazioni	31,3%
Totale	100,0%

L'analisi sulla composizione della raccolta diretta conferma come tra le forme privilegiate dalla clientela vi siano ancora i conti correnti, che rappresentano il 54,5% del totale. Negli ultimi due anni ha ricevuto forte apprezzamento la forma tecnica dei depositi, che rappresenta ormai circa il 12% del *funding* complessivo. La componente obbligatoria, che rappresenta poco meno di un terzo della raccolta, mostra un peso in riduzione rispetto al 36,1% dell'esercizio 2012.

A livello territoriale, l'attività di Banca Etruria si concentra prevalentemente nelle province di storica presenza dell'Istituto. La distribuzione assume infatti punte di rilievo nelle province di Arezzo (38,2%), dove l'Istituto prevale come presenza di filiali e numerosità della clientela, Roma (13,1%), Perugia (7,8%), Siena (7,2%) e Firenze (6,4%).

Raccolta diretta per provincia di insediamento

Ancona	0,8%
Arezzo	38,2%
Ascoli Piceno	0,5%
Bologna	1,8%
Campobasso	0,4%
Firenze	6,4%
Forlì Cesena	0,3%
Frosinone	0,4%
Grosseto	3,5%
Isernia	1,1%
L'Aquila	1,4%
Latina	0,2%
Livorno	4,6%
Lucca	0,4%
Massa Carrara	0,3%
Milano	1,4%
Perugia	7,8%
Pesaro	1,0%
Pesaro Urbino	2,2%
Pisa	0,8%
Pistoia	1,0%
Prato	0,7%
Rieti	2,9%
Rimini	0,9%
Roma	13,1%
Siena	7,2%
Vicenza	0,0%
Viterbo	0,7%
Totale complessivo	100,0%

Offerta alla clientela

Oro

Grazie all'*expertise* maturata negli anni sul mercato dell'oro, frutto di innovative attività sia promozionali che formative e di costanti ricerche per sviluppare nuovi prodotti dedicati all'investimento in oro, Banca Etruria mette a disposizione la propria leadership e conoscenza del settore Oro offrendo una gamma di prodotti che consentono di investire a tutti i segmenti di clientela in modo dinamico e con ampie prospettive future. Novità assoluta per il mercato nazionale dei conti on line, il lancio del **PAC-Oro on-line**, come servizio opzionale al Conto Fico, interamente sottoscrivibile e gestibile via web. La nuova offerta del Piano di accumulo in onces di oro finanziario on-line è in grado di raggiungere la clientela *prospect*, residente in territori non serviti dalla rete del Gruppo Banca Etruria, che altrimenti non avrebbe accesso all'investimento in oro.

Il 2013 si è caratterizzato anche per un rafforzamento della divulgazione delle opportunità legate all'oro. Su questa scia la realizzazione di teche espositive in cui esibire la serie fac-simile completa dei lingotti brandizzati con il logo Banca Etruria che, tranne che per il peso, sono del tutto simili a quelli custoditi nei caveau della Banca e grazie alla possibilità di essere toccati con mano hanno contribuito a diffondere ulteriormente il concetto di tangibilità notoriamente associato all'investimento in oro fisico.

È stato inoltre lanciato il "Progetto HUB", frutto di accordi di collaborazione con altri istituti creditizi e mediante il quale oggi Banca Etruria negozia oro fisico da investimento in 13 banche italiane per un totale di oltre 1800 sportelli bancari.

Partnership

Garantire una gamma di prodotti e servizi di elevato standing in concomitanza al momento particolarmente complesso per le dinamiche creditizie di sistema, ha confermato l'esigenza di un consolidamento delle partnership con operatori leader di mercato nel comparto dei mutui, del credito al consumo e del *leasing*, consentendo di migliorare l'offerta e la proposta commerciale così da rispondere prima e meglio alle esigenze della clientela. Su questa scia è stato siglato un accordo esclusivo per il collocamento di prodotti di cessione del quinto

dello stipendio e della pensione e di deleghe di pagamento con Bieffe5 S.p.A., Società detenuta al 100% da Banca Findomestic SpA già partner di Banca Etruria nei settori dei prestiti personali ed impegnata da anni nello sviluppo di un credito responsabile attraverso una comunicazione più trasparente, favorendo i consumatori nell'accesso al credito con soluzioni sostenibili e combattendo il fenomeno del sovra-indebitamento. In ambito monetica, nell'ottica di consolidamento della partnership con American Express, che prevede la distribuzione di carte di credito personali e Business nelle versioni Verde, Oro e Platino, Banca Etruria ha stipulato uno specifico accordo relativo alla distribuzione dei prodotti del segmento Premium AmEx dedicati ai clienti Private, incluso l'esclusivo prodotto carta «Centurion», per offrire un prodotto sicuro e trasparente grazie ad un avviso via sms o e-mail ad ogni transazione e la possibilità di verificare online l'estratto conto ed il saldo del proprio conto Carta.

Gestione del risparmio

In risposta alla crescente ricerca di stabilità e di sicurezza degli investimenti, Banca Etruria ha messo a portafoglio soluzioni in grado di ottimizzare il rapporto tra rischio e rendimento, con la possibilità di avvalersi dell'*expertise* dei professionisti del Polo di Wealth Management, in grado di supportare il cliente nell'identificazione delle migliori opportunità per le proprie esigenze ed il proprio profilo patrimoniale grazie ad un'analisi accurata e costante degli scenari di mercato.

Le politiche commerciali adottate in questo ambito, in coerenza con i principi di tutela degli investitori che da sempre costituiscono l'elemento fondamentale del proprio codice etico, hanno dato ampio spazio ad azioni mirate sul risparmio dei piccoli e medi investitori, lanciando, oltre alle classiche obbligazioni, tassi di interesse con elevato appeal sul deposito a risparmio Certo e sul conto di deposito Time Deposit. Entrambi gli strumenti di investimento sono garantiti dal Fondo Interbancario di Garanzia, assicurano al cliente il recupero di tutto il capitale investito più il tasso di interesse maturato a seconda del vincolo di tempo scelto e sono considerati dai clienti il miglior strumento per conciliare rendimento, massima libertà di svincolo e una garanzia totale sul capitale investito.

I servizi online

Nell'ottica di fornire un servizio che risponda ad una sempre più attuale aspettativa di ricorso alla multicanalità e di integrazione tra online e offline, all'interno del piano di sviluppo del nuovo sistema di presentazione e pagamento **CBILL** è stato avviato in collaborazione con Etruria Informatica, il progetto pilota che ha coinvolto l'ASL 8 di Arezzo. Grazie a questa collaborazione, sarà operativo il primo "fatturatore" aderente al servizio dell'intero Consorzio CBI, che permetterà ai clienti Banca Etruria di pagare i ticket sanitari direttamente dall'Home Banking Virty. Il nuovo servizio di E-Billing darà al cliente la possibilità di visualizzare in tempo reale, dal suo Home Banking, la posizione debitoria che il creditore (biller) mette a disposizione attraverso il servizio, individuando le bollette pagate e da pagare; per quest'ultima può procedere con il pagamento e avere conferma, sempre on line, dell'avvenuto pagamento.

L'offerta per i giovani: BeJump

Nel contesto innovativo trova ampia identità il progetto BeJump, l'offerta pensata per i giovani in fascia di età 18-30. L'idea nasce dalla volontà di rispondere ad un target di clientela caratterizzato dalla spiccata propensione ad utilizzare i canali virtuali rispetto al canale fisico delle filiali: raccogliere in un unico ambiente web un'offerta *digital* che spazia dalla possibilità di acquisto di prodotti e servizi tipicamente bancari all'opportunità di interscambio con gli altri utenti alla raccolta di informazioni.

Canale prioritario di comunicazione dell'iniziativa sarà il web, sia attraverso la realizzazione di un sito dedicato sia attraverso i *social network*, ma il canale filiale è sempre a disposizione per tutte quelle attività e quei servizi in cui la componente consulenziale diventa preponderante (per una richiesta di un finanziamento o una decisione di investimento) così da realizzare una progettualità di vera multicanalità integrata. Il progetto ideato e strutturato nel 2013 ha visto il lancio ufficiale nei primi mesi del 2014 in coerenza con l'apertura dei canali social della Banca.

Impieghi

A fine dicembre 2013, i crediti verso la clientela si attestano a 7,1 miliardi di euro, mostrando una flessione dell'1,7% rispetto al 31 dicembre dell'anno precedente (-122 milioni di euro in valore assoluto). Prosegue quindi una tendenza mostrata già nei periodi precedenti e dipesa da molteplici fattori: la debolezza del contesto economico, la scelta interna di realizzare delle *partnership* per il collocamento di alcune forme di impiego, un maggior rigore nella selezione delle controparti sia per i rapporti in essere che per le nuove erogazioni e, non ultimo, l'effetto delle svalutazioni effettuate nel corso del 2013 che, aumentando i fondi a copertura dei crediti, ne riducono il corrispondente valore netto di bilancio.

La Banca, in coerenza con gli indirizzi strategici degli ultimi piani industriali, ha privilegiato obiettivi di equilibrio strutturale di liquidità e di patrimonio, nonché di riqualificazione del portafoglio crediti, attraverso un maggior rigore nella selezione delle controparti, una più marcata diversificazione settoriale e la stipula di accordi commerciali con partner di primaria importanza ed altamente specializzati. Le scelte strategiche descritte hanno determinato una rimodulazione degli impieghi alla clientela che, pur contraendosi, privilegiano una maggiore granularità e, quindi, diffusione delle erogazioni. A tal riguardo, il sostegno al territorio da parte dell'Istituto si è concretizzato nel corso del 2013 accogliendo le richieste di credito di oltre 11.850 clienti. Nonostante le difficoltà insite nell'attuale contesto economico, Banca Etruria non si è sottratta alla propria vocazione di banca popolare volta al sostegno delle attività produttive e delle famiglie del proprio territorio di riferimento. I finanziamenti si concentrano infatti nei settori economici più radicati nel territorio, riferibili principalmente alle piccole medie imprese, ovvero commercio e attività manifatturiera (oltre 24%). Le famiglie rappresentano il segmento numericamente più consistente della clientela e sono riportate insieme alle "Altre branche di attività economica".



Impieghi per ramo di attività

Prodotti dell'agricoltura, della silvicoltura e della pesca	2,7%
Estrazione di minerali	0,0%
Attività manifatturiere	15,6%
Produzione e distribuzione di energia elettrica, gas e acqua; gestione dei rifiuti	4,3%
Costruzioni	11,2%
Servizi del commercio, recuperi e riparazioni di veicoli e beni	8,5%
Alberghi e ristoranti	2,8%
Trasporti, magazzinaggio e comunicazioni	1,8%
Attività finanziarie e assicurative	12,3%
Attività immobiliari, noleggio, ricerca e servizi alle imprese	5,7%
Amministrazione pubblica e istruzione	0,1%
Sanità e assistenza sociale	0,9%
Attività artistiche, sportive, di intrattenimento	0,5%
Altre branche di attività economica	33,6%
Totale	100%

Impieghi per provincia di insediamento

Ancona	1,6%
Arezzo	41,5%
Ascoli Piceno	0,7%
Bologna	2,0%
Campobasso	0,1%
Firenze	4,6%
Forlì Cesena	0,4%
Frosinone	0,6%
Grosseto	2,5%
Isernia	0,6%
L'Aquila	1,2%
Latina	0,2%
Livorno	4,1%
Lucca	0,5%
Massa Carrara	0,6%
Milano	4,5%
Perugia	6,9%
Pesaro	0,6%
Pesaro Urbino	2,9%
Pisa	1,1%
Pistoia	1,2%
Prato	0,6%
Rieti	2,8%
Rimini	1,1%
Roma	12,1%
Siena	4,1%
Vicenza	0,0%
Viterbo	0,9%
Totale complessivo	100,0%

La distribuzione degli impieghi sul territorio risulta analoga a quella della raccolta, evidenziando una maggior concentrazione nei territori di radicamento storico (Arezzo 41,5% e Roma 12,1%).

Importante la quota degli impieghi relativi alla provincia di Perugia (6,9%) e quella nelle province di Firenze (4,6%), Milano (4,5%), Livorno (4,1%) e Siena (4,1%).

Reclami

L'attività di gestione reclami costituisce un osservatorio privilegiato per monitorare e mettere a fuoco le eventuali problematiche rilevate dalla clientela: in questo modo è possibile intervenire per migliorare i servizi offerti. Per tale motivo, anche nel rispetto delle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia, Banca Etruria garantisce riscontri, corretti nei contenuti e chiari nella forma, ad ogni contestazione, fermo restando che, ove le richieste avanzate dalla clientela vengano accertate come legittime e fondate, la Banca stessa si adopera affinché le aspettative e i diritti trovino giusto riconoscimento.

Qualora, invece, i reclami non trovino accoglimento, o trovino accoglimento parziale, la Banca garantisce comunque la trasparenza nella relazione con i reclamanti, illustrando i motivi del riscontro e rilasciando anche una specifica informativa, che fornisce indicazioni circa la facoltà degli interessati di adire gli organismi per la risoluzione stragiudiziale delle controversie, mediante ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) o presentazione di domanda di conciliazione al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia). La facoltà di adire l'Arbitro, oltre che comunicata nella lettera di replica, viene anche contemplata dalle clausole contrattuali concernenti la disciplina dei reclami e pubblicata, come richiesto dalla normativa sulla Trasparenza Bancaria, nei fogli informativi a disposizione della clientela.

Infine, nel sito www.bancaetruria.it è disponibile un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati e tutte le informazioni per l'eventuale presentazione di reclami, di ricorsi, o di istanze tese alla conciliazione presso le competenti sedi.

Nel 2013 si è registrato un incremento dei reclami rispetto a quelli pervenuti nell'anno precedente: ciò risulta riconducibile all'incorporazione, da parte di Banca Etruria, delle due Società Etruria Leasing e Conetruria.

Relativamente alla tipologia di clientela che ha presentato reclami, indicativamente il 65% è riconducibile a "Privati" (ovvero a persone fisiche),

il 14% alla categoria "Intermedi" (all'interno della quale si comprendono società di persone, ditte individuali e liberi professionisti) ed il 21% a fasce residuali.

Il conto corrente (compresa l'applicazione delle condizioni ad esso relative), con il 35% delle contestazioni, rimane il prodotto bancario oggetto della maggior parte dei reclami.

Per quanto riguarda i reclami pervenuti nel 2013, solo 8 di essi sono sfociati in ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario. Posto che il ricorso all'Arbitro garantisce il diritto del Cliente alla risoluzione della controversia in tempi brevi e con costi contenuti, il dato sopra indicato conferma che la clientela trova - per lo più - soddisfacente riscontro nelle repliche fornite ai reclami (anche in caso di riscontro negativo) e nelle motivazioni ed argomentazioni fornite dalla Banca.



PR4 e PR7 - Numero di reclami per tipologia⁹	2013	2012	2011
C/C e Depositi a Risparmio	144	131	132
Titoli (custodia e intermed. non per risparmio gestito)	6	9	4
Fondi comuni d'investimento mobiliare	-	0	0
Gestione patrimoni mobiliari	-	0	0
Altri prodotti di investimento	-	0	1
Aperture di credito	-	11	6
Crediti al consumo/prestiti personali	39	4	1
Mutui casa	64	12	25
Crediti speciali	1	0	1
Altre forme di finanziamento	20	31	32
Bonifici	5	4	3
Stipendi e pensioni	-	0	0
Carte di credito	6	9	5
Carte di debito (Bancomat)	4	7	9
Carte di debito (Pagobancomat)	2	1	3
Assegni	12	11	11
Effetti/RIBA	10	10	16
Altri Servizi di incasso/pagamento	4	9	6
Polizze assicurazioni danni	1	0	0
Polizze assicurazioni vita	6	2	4
Altro	83	26	30
Aspetti generali	-	1	0
Totale	407	278	289

⁹ La tabella riporta una sintetica rappresentazione dei reclami pervenuti in ragione delle loro causali, secondo una classificazione proposta dall'ABI (Associazione Bancaria Italiana).

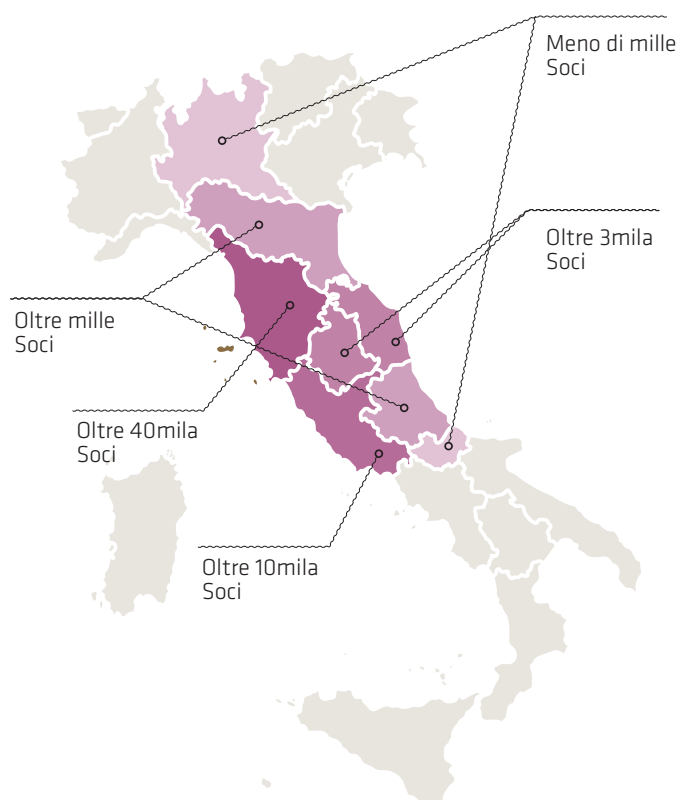


Soci

Il rapporto con i Soci trova riferimento sia nella Carta dei Valori, con il valore Centralità dei Soci, sia nel Codice Etico, con il capitolo “Rapporti con i Soci”.

Principali risultati 2013

Distribuzione territoriale dei Soci



Soci intervenuti in Assemblea

(di persona o per delega):

Aprile 2013: **8.049**

Novembre 2012: **4.733**

Composizione del corpo sociale

Banca Etruria in quanto banca popolare guarda alla propria base Sociale come al destinatario più naturale della propria attività, clientela primaria da soddisfare in termini di remunerazione attesa. La relazione con il Socio è un obiettivo costantemente perseguito, che deriva dal naturale radicamento della Banca nel territorio di riferimento.

Nel corso del 2013 sono stati 3.953 i nuovi Soci, con la cessazione di 473 nominativi.

	2013	2012	2011
Numero totale Soci	69.352	65.872	64.485

I Soci di Banca Etruria al 31 dicembre 2013 sono 69.352 di cui 98,72% persone fisiche e 1,28% persone giuridiche ed enti in genere, a conferma dell'importanza del profilo personale e della mutualità tra i Soci. La composizione anagrafica dei Soci registra il prevalere della fascia d'età oltre i 50 anni che rappresenta il 63,61% del numero dei Soci.

“Il Socio di una banca popolare è il vero centro, delle relazioni, delle risorse e dei valori. È colui che consente l'attuazione degli obiettivi della banca e ne condivide i progetti, i valori e i traguardi.”

Composizione compagine sociale

	2013	2012	2011
Uomini	61,85%	62,28%	62,49%
Donne	36,87%	36,45%	36,22%
Società, Enti, Istituzioni	1,28%	1,27%	1,29%



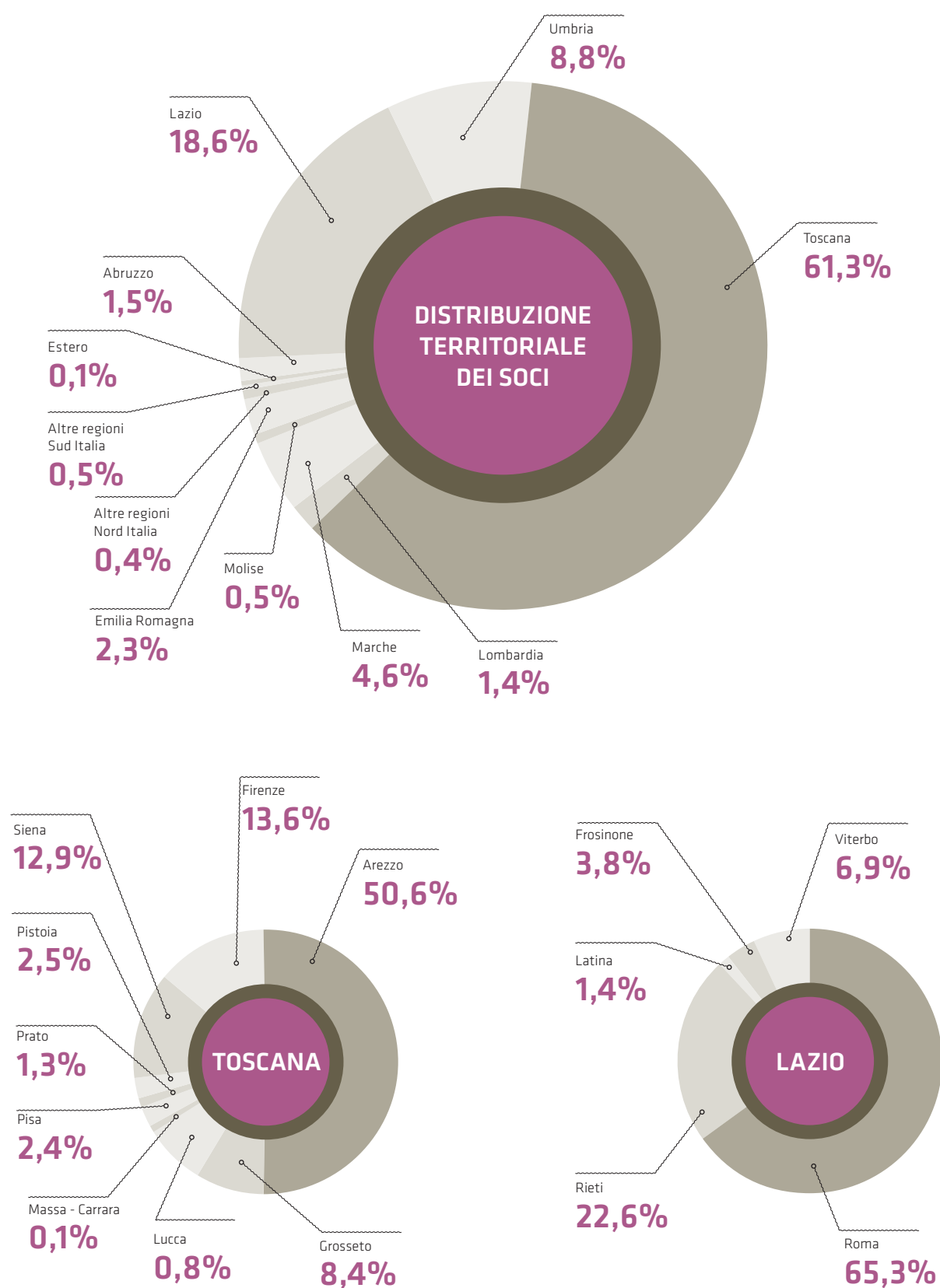
Fidelizzazione

La percentuale degli iscritti al Libro Soci da oltre 3 anni è pari a circa l'88%, a dimostrazione dell'elevato grado di attaccamento all'Istituto.

Distribuzione territoriale

La compagine sociale è espressione reale del territorio di radicamento della Banca, la maggiore concentrazione si registra nelle aree di storico

insediamento dell'Istituto, cresciuto grazie a numerose aggregazioni fra banche popolari più che centenarie.



Composizione capitale sociale

Il capitale sociale di Banca Etruria al 31 dicembre 2013 è costituito da 217.190.817 azioni nominative e indivisibili. Nel corso dell'anno 2013 il numero di azioni è variato a seguito delle seguenti operazioni di capitale:

- n. 252.620.802 azioni ordinarie in data 29 aprile 2013 sono state oggetto di un'operazione di raggruppamento, avvenuta nel rapporto di n. 1 nuova azione ordinaria ogni n. 5 azioni ordinarie possedute, previo annullamento. Il numero di azioni ordinarie in circolazione rivenienti da tale operazione è pari a n. 50.524.160.
- n. 166.666.657 nuove azioni sono state collocate a fronte dell'esercizio dell'operazione di aumento di capitale a pagamento realizzata in due momenti. Il 17/07/2013 sono state emesse complessive n. 165.232.979 azioni ordinarie e il 20/08/2013 sono state collocate in forma privata le residue n. 1.433.678 azioni ordinarie. Pertanto l'aumento di capitale risulta interamente sottoscritto per il valore complessivo di 100 milioni di euro.

In riferimento alle evidenze emerse in occasione dei flussi di ritorno dell'operazione di raggruppamento e dell'operazione di aumento di capitale a pagamento ad inizio 2014 ai sensi dell'art. 11 dello Statuto sociale si è provveduto alla cancellazione dei Soci che non risultano più intestatari delle azioni Banca Etruria.

Limite al possesso azionario

La natura giuridica di banca cooperativa, propria di Banca Etruria comporta che ogni Socio ha diritto a un solo voto qualunque sia il numero delle azioni possedute ("voto capitarario") e che nessuno possa detenere azioni in misura eccedente l'1% del capitale sociale ("limite al possesso azionario") ai sensi dell'art. 23 *quater* della Legge 17 dicembre 2012 n. 221 recante "Ulteriori modifiche al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 e al decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58". Al riguardo, si rappresenta che l'articolo 13 dello Statuto Sociale rinvia alle disposizioni di legge vigenti ("Nessuno può detenere azioni in misura eccedente al limite fissato dalla legge").

La Banca, non appena rileva il superamento di

tale limite, contesta al detentore la violazione del divieto ai sensi dell'articolo 30, comma 2, TUB. Alla data del 31 dicembre 2013, per quanto a conoscenza dell'Emittente, non esistono soggetti che detengono partecipazioni rilevanti ex articolo 120 del TUF ad esclusione del conto di proprietà di Banca Etruria.

Assemblee dei Soci

Le Assemblee sono il momento in cui il Socio ha la facoltà di partecipare al governo societario attraverso gli interventi che permettono il dibattito e il voto.

Ogni Socio indipendentemente dal numero di azioni possedute ha diritto a un solo voto. Questo sistema di democrazia societaria si coniuga anche con il voto di lista, che dà voce alle minoranze assembleari, rafforzando i rapporti con la base sociale.

	Aprile 2013	Novembre 2012	Aprile 2012	Aprile 2011
Soci intervenuti in Assemblea di persona o per delega	8.049	4.733	2.748	10.249

Al fine di facilitare ulteriormente la più ampia partecipazione del corpo sociale alle decisioni assembleari, oltre a recepire statutariamente alcune novità della *Shareholders' Rights Directive* sull'esercizio dei diritti degli azionisti di società quotate, l'Assemblea dei Soci del 1° aprile 2012 ha approvato un nuovo Regolamento dei lavori assembleari ed ha modificato lo Statuto (articolo 23) per introdurre la facoltà per il Consiglio di Amministrazione di consentire "l'esercizio del diritto di voto prima dell'Assemblea o durante il suo svolgimento, senza la necessaria presenza fisica di un rappresentante, ma mediante l'utilizzo di mezzi elettronici".

Lo Statuto della Banca prevede, fin dal 2008, un numero di deleghe massimo pari a cinque.

Rapporti con i Soci

In presenza di un azionariato diffuso, tipico delle banche popolari, la Banca anche nel 2013 ha inoltre favorito la partecipazione informata dei Soci all'Assemblea attraverso l'adozione di strumenti informativi espressamente rivolti ai Soci. In particolare ha sviluppato standard di comunicazione sul proprio sito web al fine di fornire un'informazione chiara, completa e trasparente.

Nei confronti dei Soci, la Banca mantiene e sviluppa un rapporto di fiducia, con un'efficace attività di coinvolgimento e comunicazione, anche attraverso:

- Bilancio annuale d'esercizio e Relazione Semestrale
- Bilancio Sociale

La Banca favorisce la massima partecipazione agli eventi societari mediante una puntuale informativa pubblicizzata anche attraverso gli organi d'informazione e l'affissione di appositi poster presso tutte le filiali.

Lo scopo mutualistico di cui all'art. 2545 del Codice Civile è stato quindi perseguito nei distinti ambiti della gestione di servizi a favore dei Soci, nell'impulso alla partecipazione alla vita societaria e nel servizio al territorio ed alla collettività locale.

Noi, Banca Etruria: il portale riservato ai Soci

Per Banca Etruria la mutualità è un valore distintivo della propria identità: il Socio rappresenta infatti una figura centrale nel perseguimento di uno stile strategico ed operativo che si concretizza nello stretto rapporto con il territorio di riferimento.

È in coerenza della propria vocazione di banca popolare che nasce nel 2012 e si consolida nel 2013 il portale NOI, Banca Etruria, una community interamente dedicata al corpo sociale e che nel tempo si è arricchita di offerte a condizioni di assoluto favore nel campo del tempo libero con la sezione "Ticket&Eventi" e "Viaggi", dei servizi e prodotti offerti dalla Banca nei "Servizi Bancari" e delle occasioni di acquisto nel "Piazza Etruria". In estate la piattaforma è stata aggiornata con l'integrazione del servizio "Ristoranti" realizzato in partnership con MyTable, il primo sistema online di ricerche e prenotazioni in tempo reale di tavoli al ristorante, garantendo ai Soci la possibilità di trovare e riservare in modo totalmente gratuito il

ristorante più adatto alle proprie esigenze, senza code e con sconti esclusivi.

A completamento di un sistema integrato di informazione legato alle iniziative e agli eventi del club, è stato avviato un piano di comunicazione che prevede l'invio a tutti gli iscritti di newsletter periodiche, consentendo agli utenti di essere costantemente aggiornati sulle offerte disponibili. In coerenza con questa strategia di vicinanza dell'offerta del portale alle necessità dei Soci, in occasione dell'Assemblea dei Soci, nei locali è stato riservato uno spazio in cui dare visibilità non solo all'iniziativa ma anche alle aziende che aderiscono a Piazza Etruria, favorendo la diffusione e lo sviluppo di opportunità commerciali.

Investor Relations

Banca Etruria crede nel valore della trasparenza e della comunicazione continua e completa al mercato come valore fondante di un dialogo corretto e costruttivo con i propri stakeholder: i Soci, gli azionisti, gli analisti, gli investitori ed il mercato in senso generale.

La finalità di una comunicazione tempestiva e corretta di tutte le vicende che possono influire sui risultati della Banca è quella di orientare il mercato verso una stima più esatta del valore dell'Istituto e contribuire così a garantire la migliore determinazione da parte del mercato dei prezzi di scambio delle azioni.

Per questo, le Investor Relations contribuiscono all'efficace gestione della reputazione e dell'immagine dell'azienda, con un contatto diretto con i mercati e con strumenti come i *data provider* utilizzati per l'operatività, al fine di poter interpretare le tendenze ed i movimenti azionari e agire a tutela del valore del titolo.

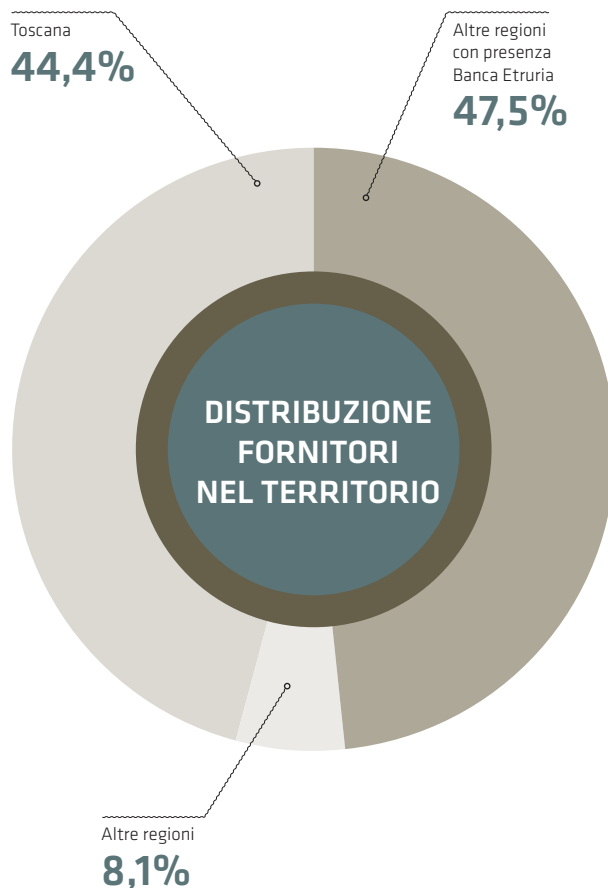
L'attività si sviluppa infatti attraverso quelle azioni che realizzano una chiara e completa comunicazione al mercato delle strategie perseguite, delle operazioni compiute e dei risultati raggiunti dalla Banca. Nel 2013 sono stati realizzati quattro momenti di incontro con la comunità finanziaria: due in occasione delle Star Conference organizzate da Borsa Italiana a Milano e Londra, uno in occasione del *Lugano Small and Mid Cap Investor Day*, e uno a Milano nell'ambito della conferenza "From Italy with value" organizzata dalla CFA Italian Society.



Fornitori

Il rapporto con i Fornitori trova riferimento sia nella Carta dei Valori, con il valore Flessibilità ed Efficacia dei Sistemi Gestionali, sia nel Codice Etico, nel capitolo “Rapporti con i Fornitori”.

Principali risultati 2013



In crescita il numero dei Fornitori nelle regioni in cui Banca Etruria è presente

	2013	2012	2011
Toscana	1.023	946	935
Altre Regioni con Presenza Banca Etruria	1.095	990	941
Altre Regioni	187	162	172
Totale	2.305	2.098	2.048

Il processo di gestione delle spese e dei Fornitori

I Fornitori sono partner commerciali importanti per l'attività dell'Istituto, ed è per questo che negli anni prosegue lo sviluppo del rapporto di relazione considerando l'equità, la fiducia ed il rispetto reciproco. Il rapporto costante e soddisfacente con i Fornitori si configura inoltre come una risposta efficace ai bisogni del territorio alla luce dei cambiamenti e delle problematiche economiche che la crisi in atto sta mettendo in evidenza.

Nel 2013 la Banca, con l'emanazione del Regolamento del Ciclo Passivo, ha fatto un passo avanti nel dare metodo e trasparenza alla gestione di tutto il processo del *procurement*: la finalità del Regolamento, grazie al quale l'attività del Buyer si è ulteriormente qualificata, è quella di reperire sul mercato il partner con il miglior rapporto qualità prezzo, ribadendo le fasi imprescindibili del processo sia di qualificazione che di gara, con particolare attenzione alle normative di legge sempre più vigili nel settore.

Inoltre, la Banca sta sviluppando un sistema operativo integrato che racchiude al suo interno tutte le fasi del *procurement*: processi di *sourcing*, gare, elabora-

zione dei contratti, gestione della relazione con i fornitori e naturalmente il processo di qualificazione.

Tra i Fornitori abituali della Banca si confermano, per valore del fatturato nell'esercizio 2013, quelli che operano nel settore dell'Information Technology (Cedacri, Etruria Informatica, Cartasi), delle consulenze ed informazioni (Bayn e Company, PriceWaterhouseCoopers, Ribes e Crif), della vigilanza, trasporto valori e visure (Telecontrol, Securpol, Cerved), della cancelleria, articoli per ufficio e modulistica (Errebian e Pozzoni), nei servizi ausiliari (Memar Montecasale, Day Ristoservice, Edenred e Pellegrini) e nella fornitura di energia elettrica e utenze telefoniche (Idroenergia, Estraenergie, Telecom Italia).

In ottemperanza alle politiche aziendali nella ricerca costante dell'ottimizzazione delle attività di acquisto, il raggiungimento di più vantaggiosi accordi economici con i Fornitori, unitamente al sistematico controllo nell'avanzamento delle spese ed il rispetto dei budget assegnati, ha consentito di migliorare in alcune voci l'impatto economico in particolare nel settore informatico.

Di seguito si riportano alcuni dettagli delle spese amministrative al fine di rendere comparabile il dato con gli anni passati.



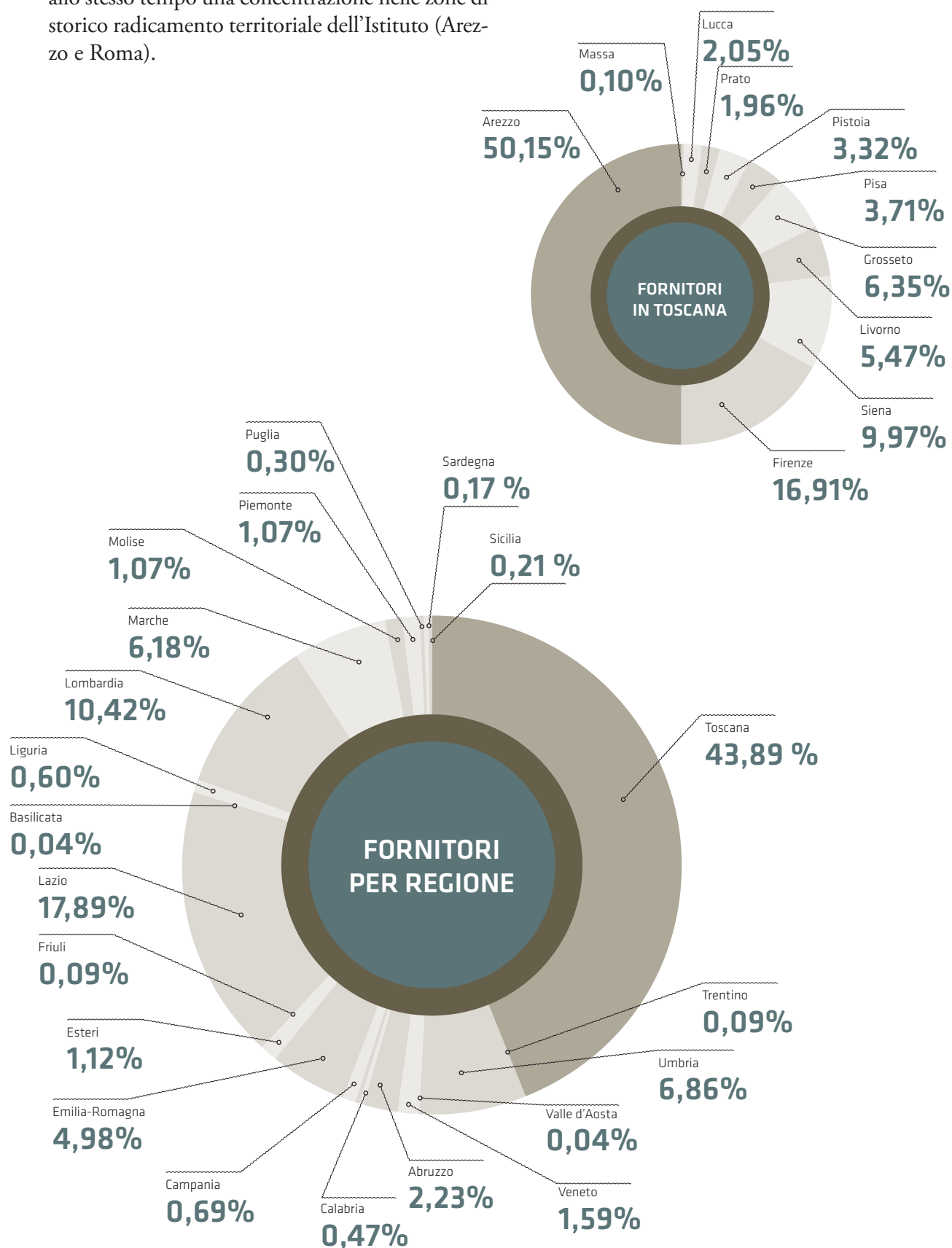
Il costante rapporto
con i Fornitori si configura
come una risposta ai bisogni
del territorio alla luce
delle problematiche economiche
che la crisi sta evidenziando.

EC6 - Tipologie di fornitura ('000 €)

	2013	2012	2011
Cancelleria e stampati	658	740	934
Vigilanza e trasporto valori	821	1.155	1.257
Assistenza sistemistica e noleggio software	884	858	704
Elaborazioni elettroniche	17.635	18.150	16.628
Postali e telefoniche e trasmissione dati	3.353	3.818	3.987
Energia elettrica, acqua e riscaldamento	2.958	3.007	2.526
Trasporti	1.040	1.006	847
Pulizia locali	1.728	1.535	1.534
Spese generali (tra cui servizi ausiliari di portierato, corriere, archivio, magazzino, centro stampa, abbonamenti a giornali e riviste, spese riferite ai veicoli di proprietà e alla manutenzione delle piante)	7.660	2.073	2.123
Prestazioni legali e notarili	4.419	4.320	3.966
Visure e informazioni	2.412	2.935	2.936
Servizi e consulenze varie	5.521	8.180	7.878
Locazione immobili e macchine	12.415	9.731	9.726
Spese manutenzione mobili e immobili	2.689	2.424	2.273
Premi di assicurazione	1.293	1.855	1.171
Pubblicità e rappresentanza	2.978	2.975	3.168
Altre	5.276	5.502	4.637
Totale	73.740	70.264	66.295

Distribuzione territoriale

I grafici che seguono mostrano come la presenza dei Fornitori sia diffusa nella totalità delle aree geografiche in cui la Banca è operativa, presentando allo stesso tempo una concentrazione nelle zone di storico radicamento territoriale dell'Istituto (Arezzo e Roma).



Numero Fornitori per provincia di appartenenza

	2013	2012	2011
Arezzo	513	480	466
Firenze	173	158	141
Siena	102	84	84
Livorno	56	57	59
Grosseto	65	55	67
Pisa	38	45	41
Pistoia	34	29	33
Prato	20	19	23
Lucca	21	17	20
Massa	1	2	1
Toscana	1.023	946	935
Roma	313	266	248
Milano	212	187	178
Perugia	153	122	127
Rieti	44	56	46
Ancona	45	44	40
Pescara	27	23	26
Pesaro	68	42	53
Frosinone	19	21	23
Latina	15	13	14
Isernia	17	27	23
Viterbo	26	22	23
Ascoli Piceno	11	10	18
Bologna	51	56	49
Rimini	32	34	19
Vicenza	14	13	14
L'Aquila	15	12	15
Altre province con filiali Banca	33	42	25
Totale altre province sedi Banca	1.095	990	941
Altre province	187	162	172
Totale generale	2.305	2.098	2.048



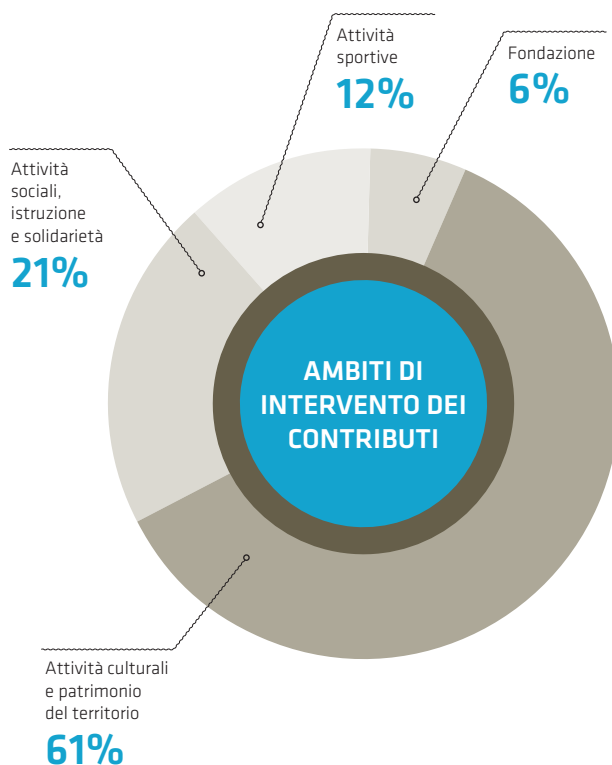
Società, cultura e territorio

Al sostegno e alla valorizzazione della collettività è possibile trovare diretto riferimento sia nella Carta dei Valori, con il valore Crescita del Territorio, sia nel Codice Etico, con i capitoli “Comunicazione” e “Responsabilità Sociale”.

1,6 mln di €
Erogati al territorio
per la qualità
della vita sociale
e culturale

**200 soggetti
del territorio
sostenuti**

Principali risultati 2013



Inaugurato il 27 luglio con migliaia di persone il **restauro della Croce Monumentale del Pratomagno**, simbolo identitario e meta turistica nella provincia di Arezzo. Prevista una continuità di iniziative, promosse sul sito internet www.crocedelpratomagno.it lanciato per l'occasione.

Premio AIFin

A Banca Etruria un riconoscimento per le “Iniziative a sostegno dell'arte e della cultura” del “Premio Banca e Territorio” dell'Associazione Italiana Financial Innovation, con il progetto “Arte e Territorio” che ha illustrato le iniziative artistiche e culturali veicolate attraverso la Fondazione Ivan Bruschi e attraverso il programma di eventi legati al restauro della Croce del Pratomagno.

Green Globe Award

Grazie ad una strategia di ottimizzazione del printing delle filiali, Banca Etruria si è distinta al “Green Globe Banking Award” 2013.

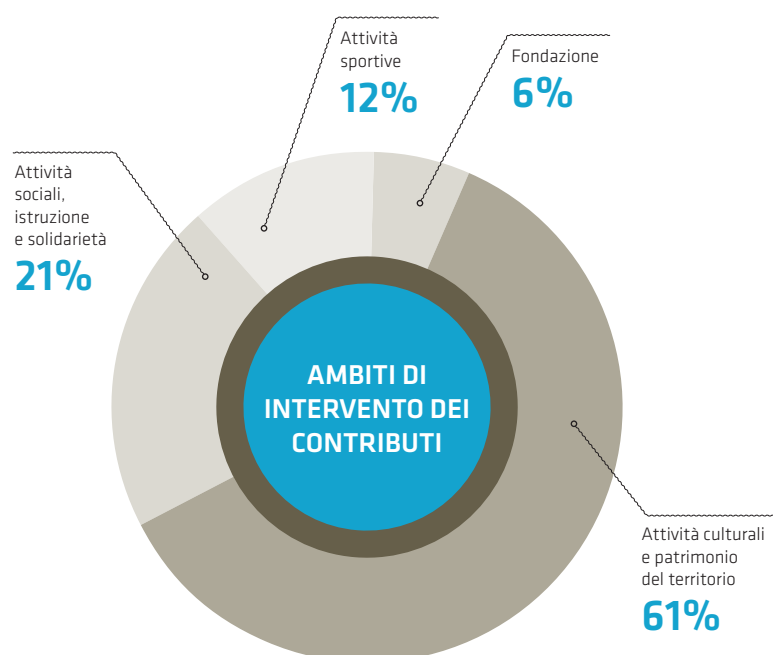
Impegno locale

La volontà della Banca di mantenere una vicinanza reale ai territori e alle comunità locali è testimoniata anche nel 2013 dal sostegno diretto dato nel corso dell'anno a 200 soggetti tra enti, associazioni, società e istituzioni, per un totale di 1,6 milioni di euro erogati per la qualità della vita sociale e culturale.

La Banca ha fornito sostegno diretto nel corso dell'anno a 200 soggetti tra enti, associazioni, società e istituzioni, per un totale di 1,6 milioni di euro erogati al territorio per la qualità della vita sociale e culturale.

Società e cultura (€)

	2013	2012	2011
Attività sociali, istruzione e solidarietà	332.232	490.562	592.877
Attività sportive	195.168	270.000	394.702
Fondazione	100.000	200.000	200.000
Attività culturali e patrimonio del territorio	976.620	856.875	1.101.281
Totale	1.604.020	1.817.437	2.288.860



Le pagine seguenti presentano un breve dettaglio dei progetti più rilevanti sviluppati nel corso del 2013, che possono essere riuniti nei seguenti ambiti tematici principali.

Sponsorizzazioni sportive

È stato mantenuto l'impegno a favore del mondo dello sport, con il supporto a squadre, associazioni, organizzatori di gare e atleti che praticano e promuovono i valori dello sport, oltre a svolgere un'azione sociale soprattutto tra i più giovani. Per la stagione 2013 il sostegno di Banca Etruria ha coinvolto circa 35 società sportive e migliaia di ragazzi, che in alcuni casi non avrebbero potuto proseguire la loro attività ludica e agonistica senza il contributo della Banca.

In questa linea è stato inoltre rinnovato sostegno ad eventi sportivi di carattere nazionale, come il Giro Ciclistico della Toscana, il Rally del Casentino e la XXIX edizione dei Giochi Nazionali Estivi di Special Olympics, organizzati ad Arezzo nel mese di aprile. A settembre inoltre Banca Etruria ha sostenuto l'organizzazione dell'evento dei Mondiali di Ciclismo, che si sono svolti in Toscana e in particolare nella città di Firenze.

Attività culturali e a favore del patrimonio del territorio

Iniziative culturali

L'attenzione verso le proposte culturali di eccellenza continua a caratterizzare l'impegno di Banca Etruria verso iniziative strutturate e progetti di salvaguardia del patrimonio artistico, con interventi capaci di valorizzare il territorio dal punto di vista sia della vivacità sociale, che della ricaduta economica.

Tra gli interventi più significativi dell'anno:

- la sponsorizzazione del Padiglione della Santa Sede presente per la prima volta alla Biennale di Venezia;
- la collaborazione con l'Associazione Verderame per le attività di recupero conservativo di alcuni dipinti e per la realizzazione del progetto di studio e restauro "Caravaggio incontra Vasari", alla Galleria Doria Pamphilj di Roma;
- la collaborazione con l'Eremo di Camaldoli per la realizzazione e l'inaugurazione della "Porta Speciosa" il nuovo portone esterno della millenaria struttura costruito dall'artista Claudio Parmiggiani;

- il sostegno al Comune di Arezzo per la mostra di arte contemporanea ICASTICA, e in favore della Giostra del Saracino, storica manifestazione cittadina, grazie al progetto per la realizzazione della nuova tribuna di Piazza Grande, una struttura modulare capace di ospitare 1.400 posti che permette a molte più persone, cittadini e turisti, di seguire o conoscere questo significativo evento legato al territorio;
- il contributo alla Soprintendenza di Arezzo per i lavori di nuova illuminazione del ciclo di affreschi "La Leggenda della Vera Croce" di Piero della Francesca, nella Basilica di San Francesco;
- la sponsorizzazione della Fiera ArteLibro di Bologna, all'interno della quale è stato presentato il volume "Il viaggio di San Francesco" edito da Banca Etruria nella storica collana "Le città ritrovate";
- la collaborazione con l'Ente Cassa di Risparmio di Firenze per il progetto Piccoli Grandi Musei, che ha coinvolto 18 musei "minori" del territorio tra la Valtiberina Toscana e l'Umbria, rinnovandone l'accoglienza e la promozione, oltre a sostenere il restauro di alcune opere. Il progetto ha portato un flusso di circa 125.000 presenze nei Comuni coinvolti;
- il sostegno alla rete dell'Ecomuseo del Casentino, che promuove e tutela l'identità e il valore del territorio locale, attuando nell'ultimo anno anche uno sviluppo delle attività a livello regionale e nazionale;
- l'impegno per la promozione dell'arte contemporanea, attraverso il sostegno alle mostre di artisti come Luca Fanelli Ghezzi, che ha esposto presso l'Accademia dei Georgofili a Firenze, Franco Fedeli, con l'esposizione al Castello dei Conti Guidi di Poppi, e Vincenzo Calli, che ha realizzato le opere per il Calendario 2014 "Terre d'incanto" di Banca Etruria;





- l'intervento di carattere conservativo per il restauro del Crocifisso ligneo policromo del sec. XIX, realizzato grazie alla Fondazione Conservatorio di San Girolamo a Montepulciano;
- il sostegno alla pubblicazione del volume su "Bartolomeo della Gatta", che illustra le opere lasciate in particolar modo ad Arezzo e in altre località del territorio aretino come Sansepolcro, Cortona, Castiglion Fiorentino e Marciano della Chiana, dal celebre pittore, miniatore e architetto del Rinascimento.

Nel 2013 sono proseguiti inoltre i lavori di ricostruzione di Palazzo della Fonte, lo storico palazzo di fronte alla Pieve romanica di Santa Maria, in Corso Italia ad Arezzo, distrutto dai bombardamenti del 1944.

Cultura musicale e del teatro

Una linea altrettanto significativa dell'attenzione della Banca al mantenimento della vita culturale delle comunità servite è quella del sostegno alla realizzazione di eventi legati alla promozione della musica e del teatro, settori che rivestono anche un ruolo importante dal punto di vista del tessuto economico locale. Per questo nel corso del 2013 Banca Etruria ha collaborato:

- con la Fondazione Guido Monaco di Arezzo per la 61° edizione del concorso Polifonico Internazionale;
- con l'Associazione Giovani Musicisti per la re-

- alizzazione dell'VIII Festival Cameristico Internazionale presso la Casa Museo di Ivan Bruschi;
- con il Comune di Arezzo per la realizzazione della stagione di prosa e giovanile del Teatro Pietro Aretino e con l'associazione "Tovaglia a Quadri" per la realizzazione in estate dell'omonima manifestazione di teatro spontaneo che coinvolge ormai più di mille spettatori ogni anno;
- con associazioni locali per iniziative nei diversi territori, tra cui il Festival OrienteOccidente e il Festival del Folklore, ed anche con società, orchestre e cori, che oltre ad offrire concerti di qualità, coinvolgono ragazzi e bambini nell'apprendimento della musica, offrendo anche lo sviluppo di un'attività sociale.

Invito a Palazzo



Fin dalla prima edizione, Banca Etruria è stata promotrice della giornata nazionale *Invito a Palazzo*, evento

coordinato da ABI (Associazione Bancaria Italiana) per valorizzare i tesori di arredi e opere d'arte presenti nelle banche italiane, da sempre protagoniste del mecenatismo artistico nazionale. Anche nel 2013, Gruppo Banca Etruria ha rinnovato l'adesione alla XII edizione della manifestazione. Sabato 5 ottobre, la Sede Storica di Banca Etruria, in Corso Italia ad Arezzo, e il Centro Direzionale di Banca Federico Del Vecchio, in Viale Gramsci a Firenze, hanno aperto le porte al pubblico offrendo agli intervenuti visite gratuite nei luoghi più rappresentativi dei due Istituti di Credito. Con l'occasione, il salone liberty della Sede Storica di Banca Etruria, ha organizzato la mostra con le tavole originali del Calendario Banca Etruria 2014 disegnato in esclusiva dal pittore Vincenzo Calli. Parallelamente, presso la Casa Museo di Ivan Bruschi, si è tenuta una conferenza dedicata alla mostra "Dai Macchiaioli al Novecento. Opere dalla collezione Olschki".

Sostegno alle Associazioni di categoria e promozione dei prodotti del territorio

La vicinanza ai principali settori produttivi locali, come le Associazioni di categoria, nell'ottica di mantenere un sostegno reale contro gli effetti della crisi, conferma la volontà di interpretare al meglio

il modello di credito cooperativo tipico di Banca Etruria. Per questo anche nel 2013 sono stati realizzati diversi tipi di interventi, tra cui:

- il sostegno alla pubblicazione dei rispettivi periodici di informazione. Una tipologia di contributo che nel 2013 è andato a interessare per la prima volta anche Confesercenti e CNA di Siena, insieme a Confindustria, Confartigianato, Confcommercio, Confesercenti e CNA di Arezzo;
- la presenza all'attività fieristica sviluppata dalle Camere di Commercio nei diversi settori economici, appuntamenti privilegiati per il pubblico e per gli operatori, volti a favorire la conoscenza delle eccellenze e a promuovere incontri e scambi tra le realtà imprenditoriali, tra cui in particolare le iniziative promozionali sviluppate da Grosseto Fiere e le manifestazioni organizzate dal centro Arezzo Fiere e Congressi e legate allo sviluppo del settore dell'oro, che anche per Banca Etruria rappresenta un ambito di eccellenza a livello nazionale;
- l'organizzazione e il contributo ad eventi legati alla promozione dell'identità dei territori e alla valorizzazione dei prodotti artigianali ed enogastronomici locali, come ad esempio la continuazione di due significativi progetti quali la mostra Gold Fashion (che ha coinvolto molti studenti nella riproduzione di abiti e accessori indossati dalle donne lavoratrici dagli anni '50 ad oggi) organizzata dal Comitato per l'Imprenditoria Femminile di Arezzo, e l'attività svolta dall'Associazione Produttori di Cantuccini Toscani per la valorizzazione e tutela come prodotto tipico di questa particolare espressione dell'industria alimentare del Paese. In questa ottica ha preso avvio alla fine del 2013 il contributo della Banca al progetto dell'Associazione "I Cammini di Francesco", nato per organizzare lo studio e il successivo riconoscimento a livello europeo del percorso seguito dal Santo, al fine di costruire una valorizzazione anche economica dei luoghi delle regioni Toscana, Romagna, Lazio e Umbria, in chiave di visibilità internazionale e di afflusso turistico.

Attività nell'ambito sociale, di istruzione e di solidarietà

Sostegno a formazione, scuola, Università e ricerca

È proseguito nel 2013 il sostegno al mondo della scuola e dell'istruzione, per favorire una diffusa cultura di consapevolezza sui temi del risparmio, della legalità e dell'educazione finanziaria, attraverso iniziative quali: il Campionato di Giornalismo, in accordo con il Quotidiano La Nazione, il ciclo di lezioni nelle scuole superiori "Consumare ad Occhi Aperti" della Camera di Commercio di Arezzo e il progetto "Fisco e Legalità" dell'Istituto Tecnico Buonarroti di Arezzo. Inoltre la Banca ha continuato a sostenere il progetto sviluppato nelle scuole elementari dall'associazione Mus-e, che opera a livello nazionale, dedicato a favorire l'integrazione scolastica attraverso laboratori di teatro e musica.

È proseguito anche l'impegno verso le Università del territorio, tradizionali depositarie dello sviluppo culturale del futuro, collaborando con l'Università delle Marche, in particolare con il Dipartimento di Neuroscienza della Facoltà di Medicina di Ancona, per l'organizzazione annuale del ciclo di conferenze "Incontri di Scienza e Filosofia", con la partecipazione di illustri specialisti nel campo delle Neuroscienze e il Dipartimento di Arezzo dell'Università di Siena, per la realizzazione del II Master del Gioiello e per l'organizzazione di conferenze nell'ambito della manifestazione "Shine" per la ricerca universitaria, diffusa in tutta la Toscana.



Campionato di Giornalismo

Legata all'ambito della formazione dei più giovani, in partnership con le scuole del territorio di Arezzo, Firenze, Grosseto, Banca Etruria ha rinnovato per il sesto anno consecutivo anche il sostegno al Campionato di Giornalismo, realizzato con il Quotidiano La Nazione. L'iniziativa, che ha coinvolto centinaia di studenti nelle tre province, avvicina i ragazzi alla lettura del quotidiano e permettere loro di conoscere alcuni processi del mondo dell'informazione. Infatti gli alunni hanno la responsabilità di redigere una pagina completa de La Nazione, decidendo argomenti, intervistando personalità e raccogliendo notizie.

Interventi di solidarietà

Una parte significativa degli interventi della Banca in favore della collettività è costituita dal sostegno a parrocchie, misericordie, pro loco, associazioni e onlus, impegnate nell'assistenza al tessuto delle comunità, nella promozione dell'aggregazione e anche nella tutela del patrimonio artistico e di tradizione locale. Oltre all'erogazione di contributi economici, sono state effettuate donazioni ad istituti scolastici e associazioni di materiali, tra cui computer, e mobilio come sedie, scrivanie, armadi...

In continuità con gli ultimi anni è stato rinnovato anche l'accordo con la Cooperativa Taxi e il Comune di Arezzo per il finanziamento da parte di Banca Etruria del progetto *Taxi per tutti*, che ha fornito alle persone non vedenti un servizio taxi a prezzo ridotto, e in collaborazione con Confartigianato Banca Etruria ha sostenuto per il terzo anno il progetto *Insieme per educare*, mirato a promuovere la riflessione sul valore della famiglia.

Inoltre, la tradizionale iniziativa di solidarietà che ogni anno la Banca condivide con tutti i propri Dipendenti è stata identificata in occasione del Natale 2013 nell'acquisto o di pacchi alimentari composti da generi di prima necessità quali pasta, olio, scatolame e formaggio, gentilmente messi a disposizione dalla collaborazione con alcune ditte del territorio quali Pastificio Fabianelli, Caseificio del Pratomagno, Crocini s.r.l e Valdarno Superiore. I pacchi acquistati grazie alla raccolta dei colleghi e al contributo diretto della Banca sono stati suddivisi tra le principali Caritas Diocesane delle comunità in cui la Banca opera per la consegna alle famiglie in difficoltà.

Fondazione Ivan Bruschi

La Banca ha continuato a implementare, anche nel 2013, la promozione e le iniziative culturali della **Fondazione Ivan Bruschi**. Costituita nel 1996 per volere testamentario dell'antiquario Ivan Bruschi, fondatore della Fiera dell'Antiquariato di Arezzo, la Fondazione opera con lo scopo di diffondere e promuovere l'arte, il collezionismo e la cultura antiquariale. Per stessa volontà di Ivan Bruschi, Banca Etruria è fin dalla costituzione amministratore unico della Fondazione, che opera attraverso:

- la Galleria Bruschi in piazza San Francesco, che durante i fine settimana in cui si svolge la Fiera Antiquaria ospita un'esposizione di antiquari selezionati;
- la Casa Museo di Ivan Bruschi, ubicata nel trecentesco Palazzo del Capitano del Popolo di Arezzo, che racchiude collezioni raccolte dall'antiquariato aretino e conservate nel rispetto della sua concezione culturale ed estetica.

Inserita in significativi circuiti italiani del turismo culturale, a fronte dell'opera di promozione effettuata e delle convenzioni sottoscritte con il FAI e con il Touring Club, la Casa Museo ha chiuso il 2013 con un incremento significativo del numero dei visitatori, che nel corso dell'anno sono stati circa 9.000, pari al 30% in più rispetto all'anno precedente, proseguendo un positivo trend che a partire dal 2010 ha visto più che raddoppiare il numero delle presenze. Risultati ottenuti grazie alla realizzazione di varie mostre, esposizioni ed eventi culturali, tra cui:

- la stagione dei concerti di musica classica organizzata tra febbraio ed aprile in collaborazione con l'Associazione Giovani Musicisti, che ha portato ad Arezzo giovani e affermati talenti provenienti da ogni parte del mondo, vincitori dei più prestigiosi concorsi a livello internazionale, e seguita da oltre 450 persone;
- l'esposizione "Gli Aretini e Napoleone Imperatore 1808-1813", in collaborazione con il collezionista Alain Borghini e l'Archivio di Stato, che ha visto esposti monete e medaglie, costumi e documenti per illustrare questo particolare periodo storico, nell'anno del suo bicentenario. Per la mostra sono

- stati studiati speciali percorsi didattici per le scuole ed una giornata di rievocazione storica;
- l'organizzazione della prima mostra della rassegna Le Case della Vita curata dal Prof. Carlo Sisi: "Dai Macchiaioli al Novecento. Opere dalla collezione Olschki", allestita dal 5 luglio al 10 novembre. La collezione è una viva testimonianza dell'amore e della passione per l'arte della famiglia Olschki, fondatrice dell'omonima e storica Casa Editrice che dal 1886 si dedica con successo da quattro generazioni al settore delle scienze umanistiche. Sono state esposte opere di pregevoli pittori che hanno segnato e reso celebre questa corrente artistica, quali Giovanni Fattori, Giovanni Mochi, Ruggero Panerai, Lodovico Tommasi, Silvestro Lega, Llewelyn Lloyd e Plinio Nomellini;
 - l'organizzazione di numerose serate di apertura straordinaria notturna del Museo, con visite gratuite, degustazioni, letture e concerti, in occasione di manifestazioni nazionali e locali quali la Notte Europea dei Musei, la Notte Rosa, Arcobaleno d'Estate, le Notti dell'Archeologia.

Nel corso dell'anno, la Fondazione ha dato un ulteriore forte impulso al progetto *Un Museo per i Bambini* con la creazione e promozione di nuovi percorsi didattici presentando alle scuole, alle associazioni e a tutte le famiglie interessate un'offerta didattica di 10 percorsi diversi (8 in più rispetto allo scorso anno), calibrati sull'età, sulle conoscenze scolastiche e sugli interessi dei giovani destinatari. I percorsi si concludono con laboratori creativi ed hanno portato al Museo oltre 760 piccoli visitatori.



Attività editoriale

Banca Etruria sviluppa da oltre trent'anni un'attività editoriale, realizzata come ulteriore strumento di comunicazione e diffusione di una cultura d'impresa responsabile, attraverso l'invio della rivista *Etruria Oggi*, che ospita autorevoli firme del giornalismo, dell'economia e della cultura e attraverso la collana *Le Città ritrovate*, dedicata ai luoghi d'Italia in cui la Banca è presente, analizzati dagli occhi dei viaggiatori stranieri illustri del secolo scorso. Nel 2013 è nata la nuova newsletter elettronica "Etruria Oggi", il più recente strumento di comunicazione ideato per mantenere aggiornati tutti gli interlocutori sul mondo commerciale e istituzionale di Banca Etruria. È possibile registrarsi attraverso il sito Internet e ricevere tramite mail la newsletter, che presenta in modo semplice e veloce i principali prodotti e servizi del Gruppo e alcune informazioni economico-finanziarie. I contenuti sono integrati con quelli della rivista Etruria Oggi Informa e il linguaggio di programmazione del nuovo strumento consente il collegamento delle notizie alle pagine del sito della Banca o a specifici documenti.

Banca e ambiente

Banca Etruria mantiene attenzione ai temi del rispetto dell'ambiente mettendo in atto una serie di processi finalizzati a:

- ottimizzare i consumi di energia e materiali e contribuire al risparmio energetico, aderendo anche a progetti finalizzati alla riduzione dell'impatto ambientale delle attività produttive;
- diffondere all'interno della propria struttura una cultura dell'utilizzo responsabile delle risorse scarse;
- fornire prodotti e servizi di assistenza alle imprese nei progetti legati all'utilizzo delle energie rinnovabili e delle tecnologie ecologiche.

La stampa dei più diffusi materiali della Banca, come le copie del Bilancio di Esercizio e del Bilancio Sociale, le agende e i calendari, vengono stampati su carta certificata FSC (realizzata con materie prime provenienti da foreste gestite in maniera sostenibile e da fonti controllate). Sono state inoltre ridotte le emissioni di CO2 attraverso la stampa in bianco e nero di estratti conto e comunicazioni alla clientela.

Per testimoniare l'impegno ambientale a febbraio 2013 la Banca ha aderito per la prima volta all'iniziativa "M'illumino di meno" promossa da Radio 2, spegnendo simbolicamente le insegne di numerose filiali e sensibilizzando i Dipendenti attraverso la pubblicazione nel portale aziendale *Stile Etruria* di un eco-decalogo che invita tutti ad essere più attenti ad un uso razionale ed intelligente dell'energia.

La Banca partecipa inoltre ad ABI Lab, un centro di ricerca e formazione per il risparmio energetico e i temi ambientali promosso dall'Associazione Bancaria Italiana in un'ottica di cooperazione tra banche e partner tecnologici.

I consumi energetici e la loro gestione

Energia elettrica

Il ricorso a fonti energetiche rinnovabili, rappresenta un elemento qualificante per la sostenibilità ambientale. Per questo, Banca Etruria ha consolidato negli anni il rapporto con Idroenergia, consorzio fornitore di energia elettrica, certificata con marchio “Eaux de la Vallée”, attraverso gli impianti di produzione della Compagnia Valdostana delle Acque.

Nel 2013 la Banca ha acquistato 9.364.690 kWh di energia elettrica, ossia oltre 720.000 kWh, pari a circa il 7%, in meno rispetto all'anno precedente, registrando il valore minimo degli ultimi sei anni.

EN4 - Consumi di energia elettrica acquistata

	Unità di misura	2013	2012	2011
Consumi totali	kWh	9.364.690	10.088.420	10.099.951
Consumi pro capite*	kWh	5.554	5.788	5.687
Costi totali	€	2.150.709	2.075.807,92	1.887.708,92
Costi pro capite*	€	1.275,63	1.190,93	1.062,90

* Numero Dipendenti al 31/12/2013: 1.686.

Consumi energetici da combustibili per riscaldamento e flotte auto

Per quanto riguarda il riscaldamento degli ambienti, sono stati riscontrati i seguenti consumi di combustibili di varia natura (mentre non si registrano consumi di combustibile per cogenerazione):

EN3 - Consumi di combustibili per riscaldamento

Combustibile	Quantità	GJ	Spesa (€)
Gas (mc)	369.790	12.676	343.902
Gasolio (l)	29390	1.052	41.491



EN3 – Spese annue per i consumi di metano e gasolio

	Unità di misura	2013	2012	2011
Costi totali	€	385.393	494.353,85	374.066,67
Costi pro capite*	€	229,95	283,63	210,62

* Numero Dipendenti al 31/12/2013: 1.686.

Tenendo conto di tali consumi, le emissioni di gas effetto serra riscontrate nell'anno di riferimento sono quantificabili secondo lo schema seguente.

EN16 – Emissioni totali di gas effetto serra

Combustibile	Quantità	CO ₂
Gas (mc)	369.790	725,53
Gasolio (l)	29.390	0,08
Totale emissioni (tonnellate)		725,61

EN3 e EN16 – Consumi ed emissioni di gas effetto serra per flotte auto aziendali

	Km percorsi	Consumo stimato (l)	Emissioni di CO ₂ (tonnellate)
Flotte auto	1.074.112	63.948	176,95



Consumi di acqua

L'acqua, utilizzata per usi igienici, viene fornita esclusivamente da acquedotti pubblici ed è immessa nella rete fognaria pubblica (indicatore EN21). Pertanto non vi sono altre fonti che possano essere significativamente interessate da volumi di prelievo. Nel 2013 si registra un quantitativo di acque fornite da acquedotti pubblici e da altre società di gestione di 22.759,77 metri cubi (indicatore EN8)

EN8 – Costi per consumo di acque fornite da acquedotti o da altre società di gestione

	Unità di misura	2013	2012	2011
Costi totali	€	58.273,59	64.392,98	58.344,64
Costi pro capite	€	34,56	36,94	32,85

* Numero Dipendenti al 31/12/2013: 1.686.

Anche nel 2013, tenuto conto della crisi economica in corso e della conseguente necessità di contenimento dei costi, la Banca ha dedicato attenzione alla riduzione degli sprechi nell'utilizzo di tutte le forme di energia.

Nelle filiali vengono effettuati tutti gli interventi possibili per diminuire l'impatto ambientale. In particolare anche nelle scelte di locazione e progettuali è sempre più forte l'attenzione alla riduzione degli spazi che portano a un forte risparmio nei consumi di energia elettrica e di gas metano e, di conseguenza, a una forte riduzione delle emissioni inquinanti nell'atmosfera.

Hanno contribuito al contenimento del fabbisogno energetico complessivo sia il miglioramento della gestione degli impianti che alcuni interventi straordinari, tra cui:

- l'utilizzo di serramenti perimetrali in alluminio a bassa emissione con profili a taglio termico e doppio vetro con gas argon, che garantiscono una bassissima dispersione termica e un elevato isolamento termoacustico, e quindi energetico e minor emissione di anidride carbonica nell'atmosfera;
- la sostituzione di caldaie tradizionali con più moderne caldaie a condensazione;

- l'installazione di pompe di calore ad alta efficienza in sostituzione di gruppi frigo o di analoga tipologia impiantistica;
- l'adozione di sistemi d'illuminazione ad alta efficienza;
- la riparazioni delle fughe gas in alcuni vecchi impianti con gas tipo R22 o con il ripristino con gas eco-compatibile tipo R407 o con la sostituzione dell'impianto (indicatore EN19 – Emissioni di sostanze nocive per l'ozono).

Prodotti e Servizi Green

Nel consolidamento di un percorso *green oriented*, Banca Etruria ha avviato le trattative per siglare un accordo con Green Network, una società che nella commercializzazione di energia elettrica, gas naturale e altri prodotti energetici, profonde un impegno costante nell'utilizzo di energie rinnovabili, sviluppando sul territorio impianti all'avanguardia aderenti al concetto di Green Economy.

Grazie a questo accordo i Clienti di Banca Etruria possono risparmiare sulle bollette di luce e gas e riceve anche un ulteriore omaggio su un prodotto bancario o assicurativo. Inoltre tutti i nuovi clienti, oltre alle tariffe agevolate e bloccate per 24 mesi sulla fornitura di luce e gas, possono avere un conto corrente a canone zero e zero spese più il bollo gratuito per il primo anno.

È stato dato avvio anche ad un progetto per la dematerializzazione degli avvisi RIBA: una campagna volta a incrementare i documenti dematerializzati dell'Istituto rispetto alla modalità cartacea tradizionale. Il progetto, nel corso del 2014, prevedrà l'estensione della dematerializzazione come opzione predefinita a tutte le comunicazioni cartacee, digitalizzandole attraverso i canali telematici "protetti" e lasciando comunque al Cliente la facoltà della scelta del cartaceo solo se specificato. Questo cantiere di lavoro rappresenta un obiettivo importante verso la gestione "sostenibile" dei processi aziendali, grazie all'utilizzo dell'innovazione che favorisce l'efficientamento organizzativo, mirando a migliorare il servizio alla clientela e far percepire i benefici tangibili dell'efficienza operativa.

Prosegue inoltre l'offerta della linea **Verdetruria**, con una gamma di finanziamenti e proposte legate al fotovoltaico e alle energie rinnovabili. Infatti negli ultimi anni l'agricoltura sostenibile basata sulla sicurezza alimentare e la tutela dell'ambiente ha assunto rilievo grazie alla crescente attenzione di molti giovani operatori agricoli e di una larga fascia di consumatori. Per sostenere questa tendenza, la Banca ha proposto una serie di finanziamenti pensati per chi vuole investire nel business a basso impatto ambientale, condividendo l'esigenza di coltivare, e allevare seguendo il ritmo delle stagioni, rispettando le vocazioni del territorio, coniugando le conoscenze del passato con le tecniche che il progresso ha reso disponibili.

Rapporto con i media

Nel 2013 l'attività di Media Relation ha mantenuto attivo il processo di relazione con i principali giornalisti nazionali e locali, gestendo l'immagine della Banca e del Gruppo e il conseguente ritorno reputazionale. Questo ha consentito di arginare la generale pressione mediatica sul comparto bancario dovuta alla crisi economica e alle difficoltà legate al credito, oltre che di gestire le notizie relative al processo di aggregazione/integrazione in maniera puntuale e senza distorsioni d'informazione. I rapporti instaurati nel tempo con le testate nazio-

nali hanno consentito di ottenere una significativa visibilità degli obiettivi raggiunti e una trattazione opportuna dei messaggi veicolati.

Nel 2013 l'ufficio stampa svolto dal Servizio rapporti con il Territorio del Dipartimento Comunicazione ha diffuso messaggi in linea con le strategie commerciali, finanziarie e istituzionali definite dalla Direzione Generale e dalla Presidenza. Le principali evidenze del 2013 hanno riguardato:

- **rafforzamento di immagine reputazionale:** grazie ad un'attenta valutazione dei temi da trattare e delle modalità con cui affrontarli tenuto conto dell'attuale momento congiunturale e delle criticità su argomenti come ad esempio l'erogazione del credito, aumento di capitale, processo di aggregazione/integrazione;
- **gestione della comunicazione societaria e finanziaria:** in particolare nei mesi di maggio, giugno, luglio e agosto, l'operazione di aumento di capitale da 100 milioni di euro ha richiesto una rilevante attività di supporto stampa a livello di stesura e diffusione di comunicati, oltre che di Media Relation. Tale attività si è svolta anche in occasione di appuntamenti

come Assemblea dei Soci o eventi pubblici/istituzionali, *road show*, diffusione dei dati di semestrale e trimestrale;

- **supporto alle attività commerciali:** accrescendo la conoscenza delle offerte alla clientela, come ad esempio il settore orafo, il Wealth Management, gestione degli investimenti, contatti continuativi con i dorsi finanziari delle testate nazionali (con descrizione dei prodotti di punta o citazione in tabella). Un'importante attività di supporto stampa in tale ottica è stata quella relativa alla copertura mediatica di "Parole d'Oro. Convegno sul metallo giallo!", evento itinerante che ha toccato nel corso del 2013 numerose piazze di operatività della Banca (Siena, Perugia, Rimini, Roma, Livorno, Bologna e Grosseto) richiedendo di volta in volta il contatto diretto con le redazioni locali e regionali delle varie zone interessate;
- **mantenimento di elevato accreditamento presso gli *stakeholder*:** con veicolazione mirate sulle iniziative di responsabilità sociale svolte dalla Banca (Bilancio d'esercizio e Sociale, sostegno a progetti di beneficenza e sponsorizzazioni, presenza alle fiere, ecc).

La stampa in sintesi

- **1.280 articoli pubblicati**
- **135 testate coinvolte**
- **110 servizi televisivi andati in onda su emittenti locali, regionali e nazionali**
- **78 note e comunicati veicolati**
- **27 conferenze stampa (tra incontri organizzati da Banca Etruria e quelli a cui ha partecipato con un proprio rappresentante)**





Istituzioni

Principali risultati 2013

Alle Istituzioni sono orientati sia la Carta dei Valori, con il valore Radicamento Territoriale, sia il Codice Etico, con i capitoli “Rapporti con le Istituzioni” e “Rapporti con i Concorrenti”.



CERTIQUALITY
conferma la
**Certificazione di Qualità
ISO 9001:2008**
per la gestione dei Servizi
di Tesoreria e Cassa di Enti
Pubblici ed Istituzioni.

	2013	2012	2011
Numero richieste di accertamento da parte dell'Autorità Giudiziaria a cui la Banca ha risposto	2.629	3.408	4.572

Sistema finanziario e istituzioni

Sono costanti i rapporti che Banca Etruria intrattiene con gli organismi di controllo e vigilanza, quali la Banca d'Italia, la Borsa Italiana e la CONSOB. In qualità di società quotata al segmento STAR di Borsa Italiana s.p.a. la Banca ottempera alla trasmissione tempestiva di informazioni, dati e documenti, fornendo risposte puntuali alle eventuali richieste ricevute.

Banca Etruria riconosce ad A.B.I. (Associazione Bancaria Italiana) un ruolo consolidato nel tempo e partecipa ai diversi gruppi di lavoro e commissioni tecniche. Tra gli altri, la Banca fa parte della Commissione ABI sulla Responsabilità Sociale, che con il contributo degli Istituti aderenti ha pubblicato nel 2006 la guida per le banche sulla rendicontazione agli *stakeholder* per la redazione del Bilancio Sociale.



Stato e autonomie locali

Crescente attenzione è stata dedicata dalla Banca al rapporto con Stato, enti pubblici e istituzioni locali in un'ottica di collaborazione e relazione con le comunità servite.

Servizi di tesoreria e Cassa

Per quanto concerne l'attività con la Pubblica Amministrazione, un ruolo centrale continua ad essere svolto dalla gestione delle tesorerie, che rappresentano, nonostante le novità normative intervenute nel corso di questi anni legate all'assoggettamento di molte istituzioni pubbliche a diversi regimi di tesoreria unica, un importante strumento attraverso cui Banca Etruria concretizza il proprio ruolo di banca di riferimento per i territori in cui opera. Nel 2013 Banca Etruria ha confermato la Certificazione di Qualità ISO 9001:2008 per i Servizi di Tesoreria e Cassa attribuita dalla società Certiquality, ottenuta nel 2011, proseguendo il

percorso, in linea con i valori espressi nel Codice Etico e nella Carta dei Valori, che ha permesso di regolamentare la normativa interna di riferimento ed innalzare il livello di qualità dei servizi offerti al fine di ricercare la soddisfazione del cliente e costituire un punto di riferimento per Enti e Istituzioni.

L'impegno della Banca verso la Pubblica Amministrazione si evidenzia principalmente nella gestione di circa 120 servizi di tesoreria e cassa di varie tipologie e specie distribuiti in circa 56 filiali: tra questi si evidenziano una Amministrazione Provinciale, oltre venti Comuni, una Camera di Commercio, alcune Aziende Unità Sanitarie Locali e numerose Istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado.

In questo contesto si amplia l'utilizzo di procedure telematiche quali l'ordinativo informatico per semplificare le attività di gestione e razionalizzare i costi del servizio per gli Enti.

Imposte

In merito al rapporto con lo Stato, sono a carico di Banca Etruria nel 2013 imposte indirette per 17,1 mln di euro in aumento rispetto ai 14,8 mln del 2012. Le imposte dirette sono invece di segno positivo in conseguenza della chiusura in perdita del conto economico 2013.

('000 €)	2013	2012	2011
Imposte dirette	28.444	75.765	(4.385)
Imposte indirette	(17.065)	(14.766)	(14.505)
Totale	11.379	60.999	(18.890)

Crescente attenzione
è stata dedicata
al rapporto con Stato,
enti pubblici e istituzioni
locali in un'ottica
di collaborazione e relazione
con le comunità servite.

Rapporti con l'Autorità Giudiziaria

Banca Etruria nel corso dell'anno 2013 ha proseguito la propria collaborazione con l'Autorità Giudiziaria e con l'Amministrazione Finanziaria dello Stato, consapevole del fondamentale ruolo che il sistema creditizio deve sostenere all'interno della lotta alla criminalità.

In tale ambito la Banca assolve, pertanto, ad un compito di estrema delicatezza fornendo tutte le informazioni funzionali alle richieste di accertamento che provengono dalle Autorità preposte. L'attività d'indagine e di comunicazione è accen-

trata in Sede Centrale, nell'ambito del Dipartimento Legale – Servizio Rapporti Magistratura che si avvale, quando necessario, del supporto della struttura periferica.

Nel documento del Bilancio Sociale l'attività relativa alla collaborazione della Banca con l'Autorità Giudiziaria e con l'Amministrazione Finanziaria viene espressa come somma del costo delle ore-uomo dedicate e delle procedure utilizzate.

Per il 2013, il costo complessivo è stato quantificato in € 451.515,11, a fronte di un numero di richieste di accertamento pervenute pari a 2.629.

	2013	2012	2011
Numero richieste di accertamento*	2.629	3.408	4.572

* A partire dal 2011 si riscontra l'utilizzo progressivamente crescente, da parte dell'Autorità Giudiziaria e dell'Amministrazione Finanziaria, dei nuovi criteri che prevedono l'accesso preventivo all'Anagrafe dei Rapporti e la conseguente diramazione alle banche di richieste sempre più mirate e specifiche.





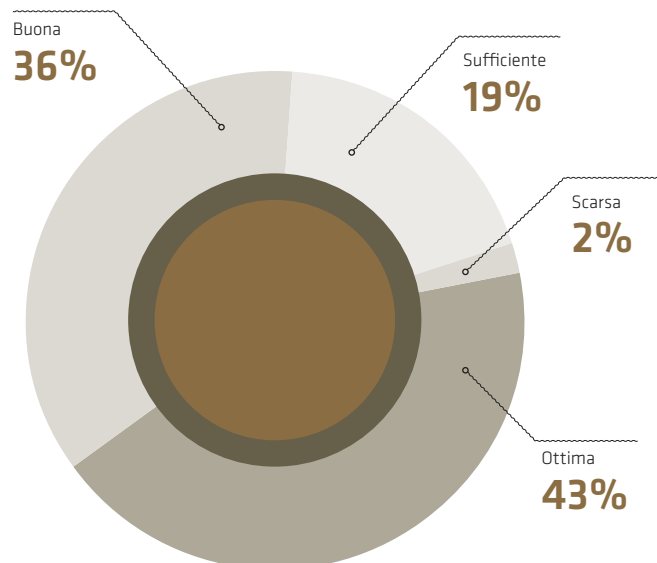
Sistema di rilevazione

Descrive il metodo
utilizzato per rilevare
le aspettative
e il consenso
degli *stakeholder*
sul comportamento
della Banca nei confronti
della collettività.

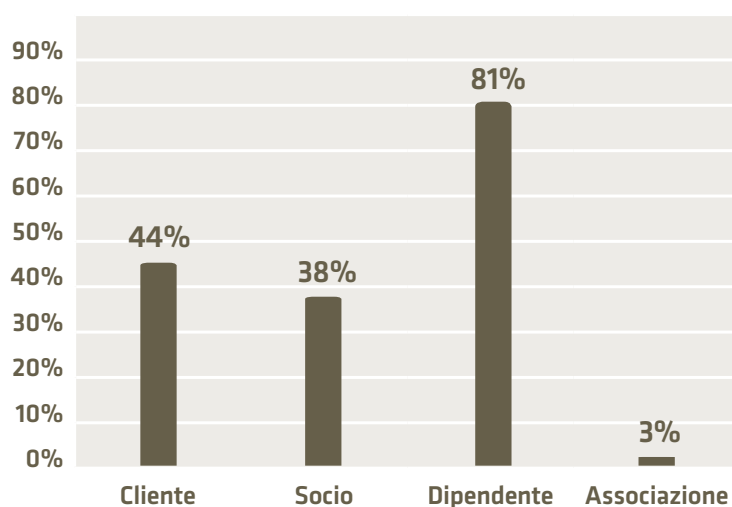


Principali risultati 2013

Concretezza dello spirito di banca Popolare testimoniato dallo svolgimento di un ruolo significativo a favore di iniziative sociali e culturali



Distribuzione per tipo di rapporto intrattenuto con la Banca
(per categoria di *stakeholder*)



Le risposte dei Dipendenti sono la maggioranza, confermando l'attenzione alla comunicazione interna. Le percentuali di Clienti e Soci testimoniano la bontà delle strategie adottate per coinvolgere questi interlocutori.

La parola agli *stakeholder*

Il confronto diretto con gli interlocutori, attraverso le opinioni espresse dai lettori del documento, fa parte del processo di costante comunicazione e coinvolgimento sviluppato dalla Banca.

Proseguendo il percorso intrapreso negli ultimi anni, il questionario legato al Bilancio Sociale 2012 mira ad ottenere un giudizio complessivo sulla percezione dei comportamenti di responsabilità della Banca e sulla validità dello strumento di Bilancio Sociale per rendicontare e comunicare tali attività. La richiesta di una valutazione complessiva di questo tipo continua ad essere ritenuta la più opportuna per seguire l'obiettivo dell'Istituto di conoscere e di integrare per quanto possibile nelle proprie strategie le aspettative degli interlocutori con cui si relaziona.

Modalità di rilevazione

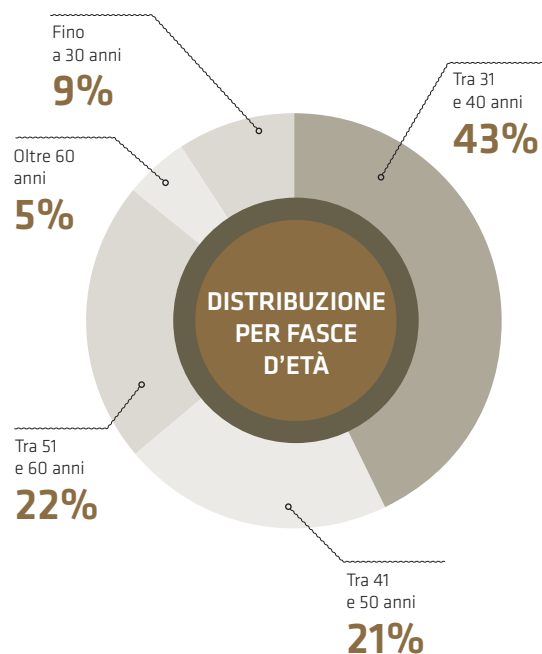
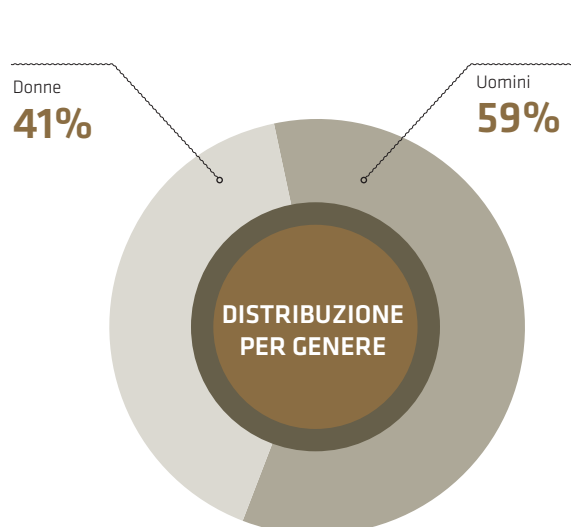
La compilazione del Questionario da parte dei vari *stakeholder* della Banca è avvenuta secondo due modalità: quella cartacea e quella digitale. La versione cartacea del Questionario è stata distribuita, in modo analogo agli ultimi anni, come foglio allegato al volume del Bilancio Sociale 2012, beneficiando quindi degli stessi canali di diffusione del documento: l'invio diretto a tutti i Dipendenti del Gruppo, la distribu-

zione in occasione di eventi, l'invio alle principali società e associazioni con cui la Banca è in contatto e la possibilità per tutti i Clienti di richiederlo all'interno delle filiali. La pubblicazione in versione pdf del Bilancio Sociale 2012 sul sito Internet www.bancaetruria.it, inoltre, ha reso possibile l'inserimento di un format per la compilazione online del Questionario nella sezione del portale dedicata al documento. La diffusione capillare del Questionario tramite i vari mezzi ha permesso così la raccolta di un buon numero di risposte da parte di un campione significativo di interlocutori.

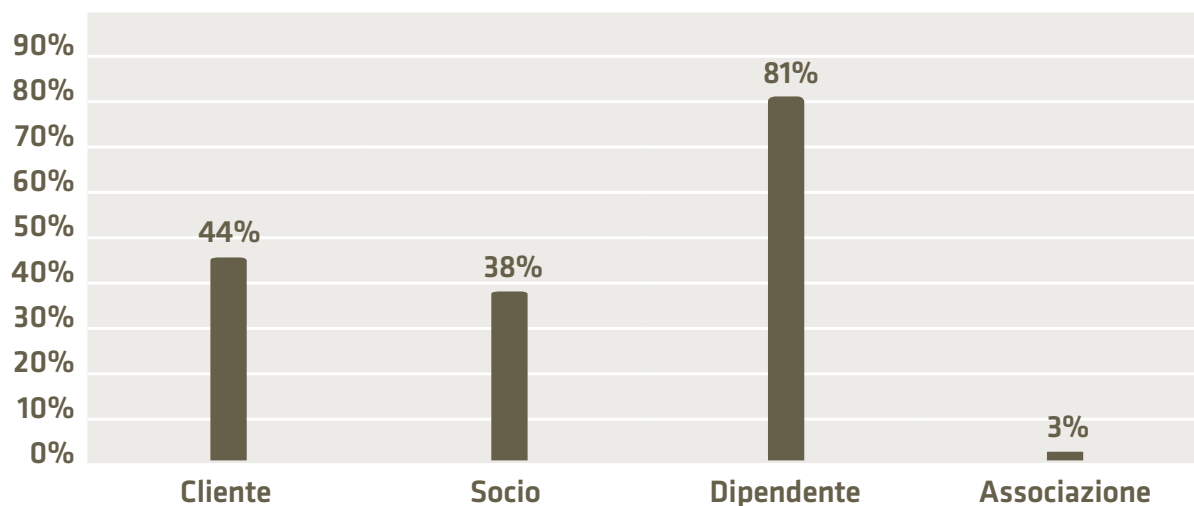
Risultati del questionario di valutazione 2012

Il campione

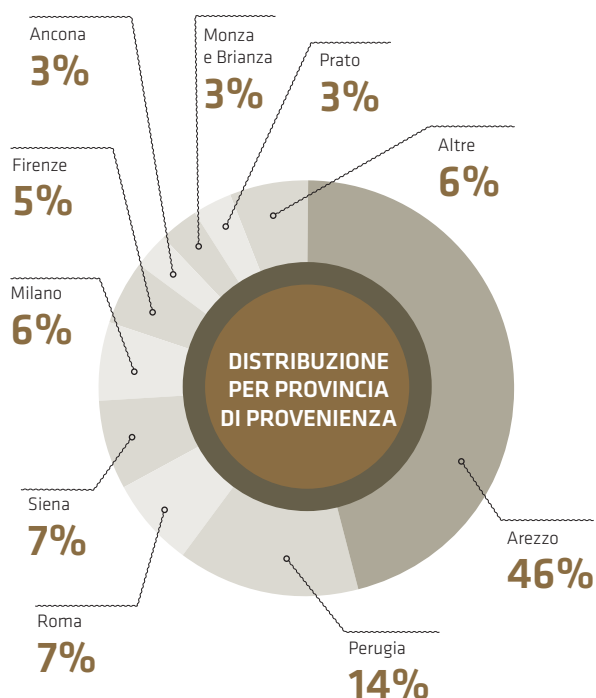
Nell'analisi della distribuzione del campione è possibile notare alcune differenze rispetto agli ultimi anni. La suddivisione per genere, innanzitutto, vede una tendenza al riequilibrio tra la percentuale della componente femminile rispetto a quella maschile (il 41% rispetto al 59%). Per quanto riguarda le fasce di età, invece, è possibile notare un leggero "ringiovanimento" del campio-



Distribuzione per tipo di rapporto intrattenuto con la Banca (per categoria di *stakeholder*)



ne che, sebbene resti concentrato soprattutto tra i 31 e i 50 anni, nell'indagine 2012 ha visto un incoraggiante sorpasso della componente under 30, rispetto agli over 60, a testimonianza del crescente interesse delle nuove generazioni per i temi trattati dal documento. Per quanto riguarda l'incidenza fra le varie province, si confermano alte le risposte pervenute dalle aree di storico radicamento della Banca come Arezzo, Perugia, Siena e Roma, ma allo stesso tempo si ampliano le risposte provenienti dal nord del Paese (in particolare Milano, Monza e Brianza).



Le risposte dei Dipendenti rimangono la maggioranza, confermando sia l'attenzione dell'Istituto alla comunicazione interna, sia la conseguente volontà dei Dipendenti di dare la propria opinione sulle iniziative della Banca. Le percentuali registrate fra i Clienti e Soci della Banca testimoniano la bontà delle strategie adottate per incontrare e coinvolgere sempre più queste categorie di interlocutori.

I dati

Valutazione sul comportamento di responsabilità della Banca

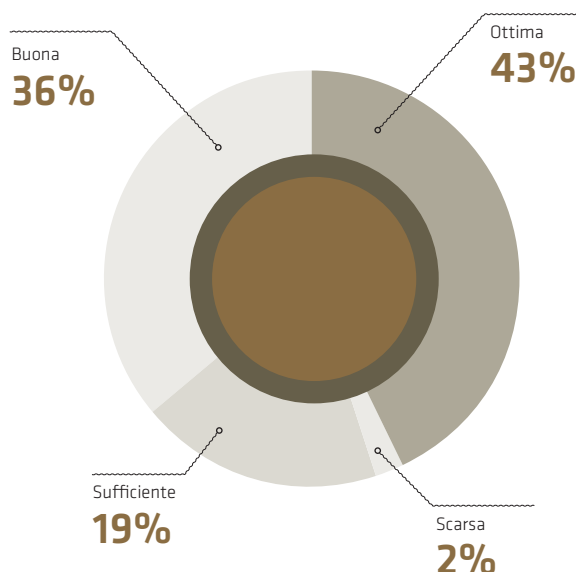
Ogni anno, grazie allo strumento del Questionario di valutazione, Banca Etruria ottiene un giudizio esterno complessivo sul proprio comportamento di responsabilità.

Nel Questionario 2012 tale valutazione da parte dei lettori è stata positiva soprattutto in riferimento allo svolgimento di iniziative culturali e sociali realizzate nello spirito di banca popolare che contraddistingue l'Istituto di Credito.

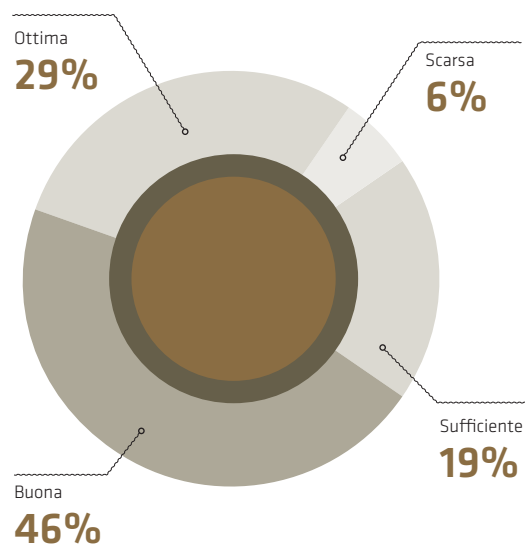
Dai lettori del Bilancio Sociale 2012, è stata valutata positivamente anche la funzione di interlocutore privilegiato del territorio svolta da Banca Etruria per mezzo di politiche a sostegno dell'economia reale.

Un riscontro significativo, inoltre, è stato registrato anche dall'attività consulenziale svolta dall'Istituto di Credito a servizio di aziende e famiglie che, soprattutto in un contesto di difficile congiuntura economica come quello attuale, necessitano di un appoggio strategico utile a superare la crisi economica.

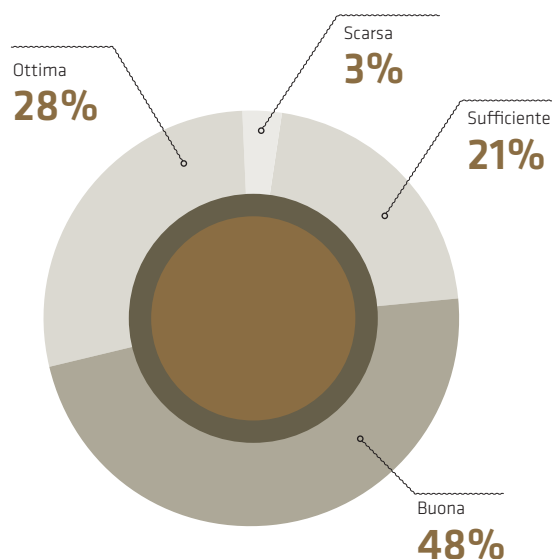
CONCRETEZZA DELLO SPIRITO DI BANCA POPOLARE TESTIMONIATO DALL'O SVOLGIMENTO DI UN RUOLO SIGNIFICATIVO A FAVORE DI INIZIATIVE SOCIALI E CULTURALI



ATTENZIONE E SENSIBILITÀ VERSO LE ASPETTATIVE DEL TERRITORIO A SOSTEGNO DELL'ECONOMIA REALE



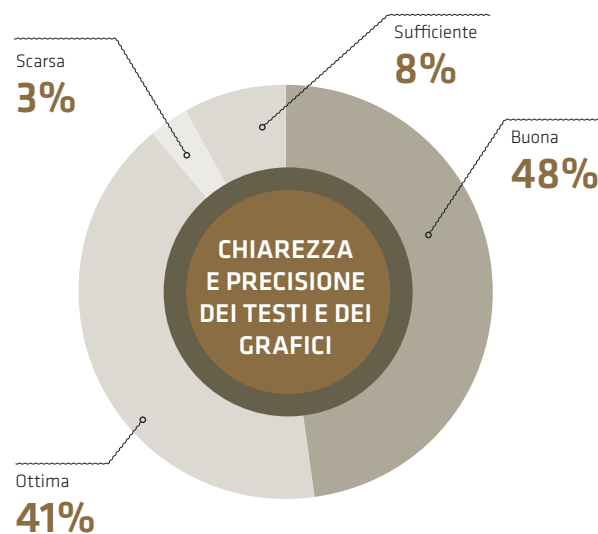
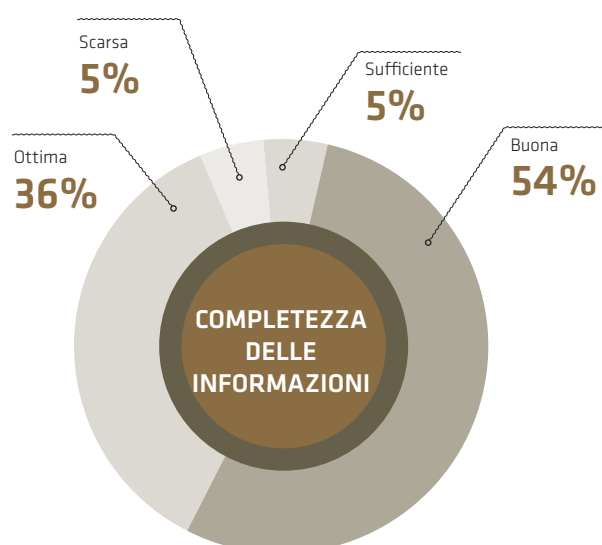
OFFERTA CONSULENZIALE E DI SERVIZIO CHE HA INTERCETTATO LE RINNOVATE ESIGENZE DI AZIENDE E FAMIGLIE





Valutazione complessiva sul documento di Bilancio Sociale

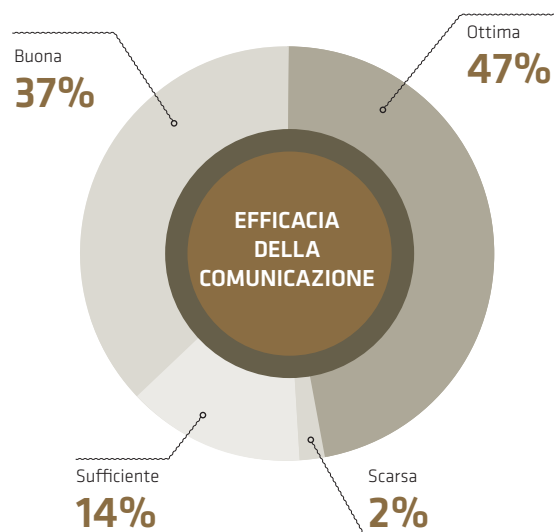
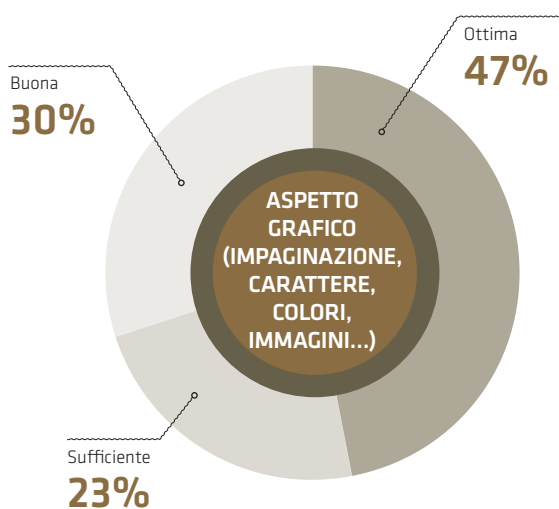
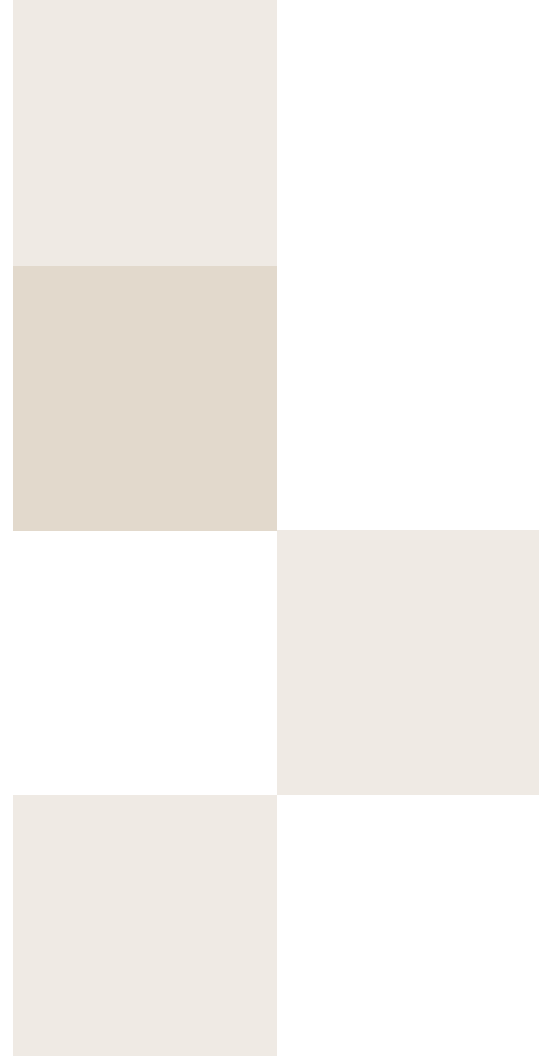
Il secondo ambito su cui viene richiesta una valutazione è quello relativo al documento di Bilancio Sociale come strumento di comunicazione e informazione. Per questo i lettori, hanno potuto esprimersi su tre ambiti specifici in merito alla redazione del documento, legati alla completezza dei contenuti, alla leggibilità e precisione dei contenuti e all'aspetto grafico.



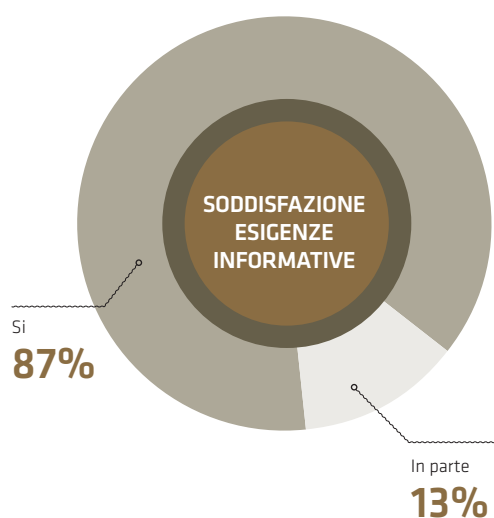
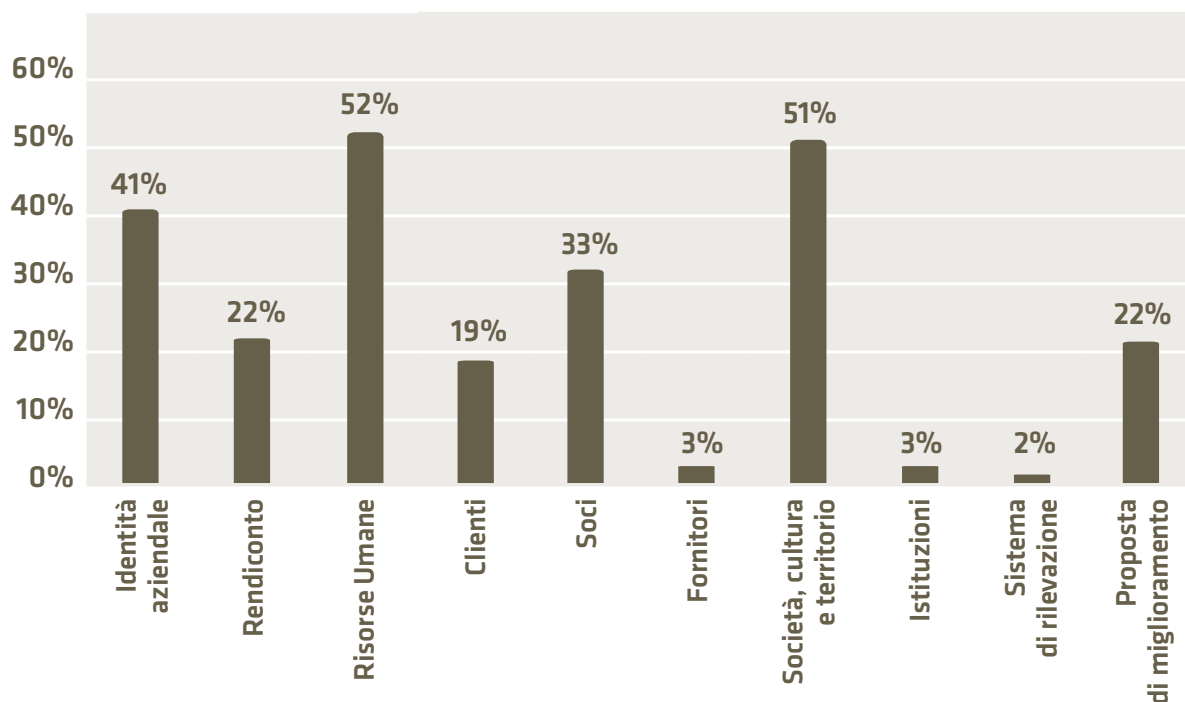
Per mezzo del Questionario, è stato inoltre possibile valutare l'adeguatezza complessiva del documento a livello di efficacia della comunicazione rispetto alle aspettative di informazione sull'attività di Banca Etruria.

La valutazione ha premiato in particolare l'attenzione alla linea grafica sviluppata dalla Banca negli anni. In particolare, nel Bilancio Sociale 2012, è stata utilizzata una selezione di immagini relative alla campagna di comunicazione istituzionale "La mia banca sono io" giudicate particolarmente "evocative" nel definire un percorso simbolico che ha espresso i concetti alla base di ciascun capitolo attraverso un approccio visivo e intuitivo.

I risultati positivi degli ultimi anni sono stati con-



Quali tra le sezioni del Bilancio sociale hai trovato più interessanti?



fermati, con la rilevazione di un giudizio globalmente molto buono sulla completezza e chiarezza del documento e sulla precisione dei dati e delle informazioni inserite per illustrare i temi trattati.

Questionario di valutazione del Bilancio Sociale 2013

Per Banca Etruria, anno dopo anno, è importante conoscere la valutazione rispetto alle azioni e alle comunicazioni intraprese, al fine di poter integrare le aspettative degli interlocutori nelle proprie azioni. Per questo lo strumento del Questionario viene proposto anche per l'edizione 2013.





Proposte di miglioramento

Descrive lo stato
di avanzamento
degli impegni dichiarati
nel Bilancio Sociale
2012 e l'orientamento
per la futura gestione.



Gli obiettivi di miglioramento identificati all'interno del Bilancio Sociale 2012 hanno indicato l'impegno della Banca nel soddisfare i seguenti punti.

Banca Etruria illustra qui sotto lo stato di avanzamento nel corso dell'anno 2013 degli impegni illustrati a fianco.

Territorio

Creare e proporre soluzioni innovative che affianchino le piccole e medie imprese nel superare gli effetti negativi della perdurante congiuntura economica.

Sono state sviluppate nell'anno varie iniziative:

- il progetto *Shuttle*, per cui la Banca ha definito nel 2013 interventi di rimodulazione dell'impianto creditizio per 837 imprese con utilizzi complessivi pari a 216 milioni di euro.
- una convenzione a favore dei dipendenti delle aziende che hanno attivato un accordo di solidarietà, cioè quelle aziende che hanno concordato con le proprie rappresentanze sindacali una diminuzione dell'orario di lavoro, al fine di mantenere l'occupazione in caso di crisi aziendale e quindi evitare la riduzione del personale;
- il progetto "Imprese al Centro" ideato da Confcommercio e CNA di Arezzo, per cui la Banca ha messo a disposizione un plafond di 2,5 mln di euro per il sostegno di nuove iniziative commerciali dentro le mura cittadine, un'opportunità sia per la crescita di nuovi business, sia per le realtà locali già esistenti.

Proseguire il sostegno socio-culturale alla collettività, valorizzando il patrimonio artistico locale, anche in ottica di sviluppo delle attività culturali e turistiche che abbiano una ricaduta reale nel tessuto economico.

Nel corso dell'anno sono stati direttamente sostenuti 200 soggetti del territorio tra enti, associazioni, società e istituzioni. Uno degli interventi principali che prevedono uno sviluppo di valore per il territorio è stato il restauro della Croce Monumentale del Pratomagno, unitamente alla creazione di un piano di valorizzazione e di comunicazione, anche grazie alla realizzazione del sito Internet di promozione www.crocedelpratomagno.it

Per i dettagli consultare i capitoli "Clienti" e "Società, cultura e territorio".

Risorse Umane

Diventare per le imprese “partner della conoscenza”, oltre che partner finanziario, attraverso la creazione di un'accademia della formazione per sostenere sia la cultura d'impresa interna, sia i processi di innovazione dei territori di riferimento.

Nel corso del 2013 è nata Accadetruria, il “veicolo” attraverso il quale la Banca offre servizi di info-formazione dedicati alle imprese, alle istituzioni nonché ai privati. Il progetto si sviluppa attraverso due canali: per imprese ed istituzioni con l'organizzazione di eventi ed incontri tematici e per i privati attraverso una piattaforma web dedicata con contenuti di formazione e informazione.

Aumentare il valore della vicinanza alle famiglie di tutti i Dipendenti, attraverso la creazione di forme di incentivazione erogate attraverso servizi.

A seguito di un positivo percorso svolto con le Organizzazioni Sindacali, è stato riconosciuto a tutto il Personale della Banca un Premio speciale una tantum di natura “sociale”, volto a valorizzare il particolare impegno profuso nell'anno dai Dipendenti. In particolare, è stata prevista la possibilità di fruire del Premio sotto forma di beni e servizi da scegliere nell'ambito di un Piano di Welfare costituito da un paniere di servizi in ambito di previdenza complementare, area formazione ed educazione, specificamente calibrati in base alle esigenze rilevate nella popolazione aziendale.

Per i dettagli consultare il capitolo “Risorse Umane”.

Soci

Rafforzare la community online “Noi Banca Etruria” riservata ai Soci, per offrire sempre più vantaggi e iniziative utili.

Il portale www.noibancaetruria.it nel corso dell'anno si è arricchito di offerte nel campo del tempo libero con la sezione “Ticket&Eventi” e “Viaggi”, dei servizi e prodotti offerti dalla Banca nei “Servizi Bancari” e delle occasioni di acquisto nel “Piazza Etruria”. In estate la piattaforma è stata integrata con il servizio “Ristoranti”: il primo sistema online di ricerche e prenotazioni in tempo reale di tavoli al ristorante, garantendo ai Soci la possibilità di trovare e riservare in modo totalmente gratuito il ristorante più adatto alle proprie esigenze, senza code e con sconti esclusivi.

A completamento di un sistema integrato di informazione legato alle iniziative e agli eventi del club, è stato attivato l'invio a tutti gli iscritti di newsletter periodiche, consentendo agli utenti di essere costantemente aggiornati sulle offerte.

Per i dettagli consultare il capitolo “Soci”.

Clienti

Rinnovare la comunicazione verso gli *stakeholder* esterni, rafforzando la trasparenza e la facilità di accesso alle informazioni sui servizi della Banca.

Nel mese di maggio è stato lanciato il nuovo sito www.bancaetruria.it, la cui realizzazione è stata guidata dalla volontà di creare spazi utili ad una maggiore interattività con gli utenti e una migliore integrazione con i servizi di *home banking*, i *social network* e le piattaforme di *e-commerce*, così da mettere a disposizione uno strumento al servizio di chi naviga tra le sue pagine.

Per i dettagli consultare il capitolo “Clienti”.

Proposte di miglioramento 2014

In considerazione del processo, avviato a fine 2013, di definizione di una possibile integrazione e/o aggregazione con un gruppo bancario di elevato standing, per l'anno 2014 l'atteggiamento di evoluzione della Banca è orientato a garantire le specificità per le quali si è caratterizzata da sempre come autentico attore di riferimento, a mantenere il valore del marchio e la tipicità di banca del territorio, con l'intento di continuare a svolgere il ruolo raggiunto, e che la Banca intende mantenere nello scenario che si sta configurando nel sistema bancario nazionale. Un intento mirato a non compromettere i livelli occupazionali e a valorizzare il sempre crescente patrimonio di professionalità e conoscenze acquisite nel tempo. Questa è l'ottica in cui la Banca intende continuare a consolidare l'impegno esterno della propria responsabilità sociale.

In coerenza con questi obiettivi di tipo generale si propongono le seguenti attività specifiche pensate in relazione alle singole categorie di *stakeholder*.

Risorse Umane

Proseguire nel sostegno alla formazione delle Risorse Umane attraverso percorsi di certificazione delle competenze tecniche con riferimento alle competenze core del settore bancario (credito e finanza) estendendole anche ad altre aree.

Sostenere la crescita e lo sviluppo dei “talenti” attraverso il progetto di “Talent Management” e i percorsi del progetto Mettiti in luce.

Continuare a sviluppare gli strumenti di Comunicazione Interna con l'obiettivo sia di dare priorità all'approccio informativo verso tutti i colleghi, sia di facilitare l'accesso alle procedure operative.

Territorio

Continuare a sostenere a livello sociale e culturale, oltre che economico, le comunità del territorio in cui la Banca è presente.

Promuovere il patrimonio di professionalità e conoscenze che danno valore al marchio Banca Etruria, anche attraverso la presenza dell'Istituto nei principali mezzi di comunicazione “social”, quali Youtube, Wikipedia e LinkedIn.

Clienti

Sviluppare l'offerta di prodotti che rappresentino un sostegno dell'economia reale, in risposta alle rinnovate esigenze di imprese e famiglie.

Rinnovare e ampliare l'offerta di prodotti e servizi specifici verso i settori più giovani della clientela, anche attraverso una nuova comunicazione legata ai nuovi media.

Rafforzare l'ascolto delle esigenze della clientela, attraverso il potenziamento del Servizio Clienti con l'attivazione di un numero verde dedicato.

Potenziare i servizi on line e in mobilità, per andare incontro alle esigenze evolute della clientela che richiedono un servizio remoto disponibile 24h su 24h, e implementare servizi di pagamento e gestione conto sull'applicazione Virty.



A vertical photograph of a grassy field, likely a sports field, with a visible boundary line in the upper left corner. The grass is green and textured.

Appendice

G3 Content Index

Parte 1: Profilo

Strategia e Analisi

Profile Disclosure	Descrizione	Cross-Reference
1.1	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	pag. 5

Profilo organizzativo

Profile Disclosure	Descrizione	Cross-Reference
2.1	Nome dell'organizzazione	terza di copertina
2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	pag. 28-29
2.3	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint ventures	pag. 34-37
2.4	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	terza di copertina
2.5	Numero di Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report	pag. 37
2.6	Assetto proprietario e forma legale	terza di copertina pag. 30-32
2.7	Mercati serviti (inclusendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	pag. 37-39
2.8	Dimensione dell'organizzazione	pag. 44-45
2.9	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	Non ci sono stati cambiamenti significativi nel periodo di rendicontazione
2.10	Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione	pag. 109

Parametri del Bilancio

Profile Disclosure	Descrizione	Cross-Reference
3.1	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite	pag. 11
3.2	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	pag. 21
3.3	Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, etc.)	pag. 21
3.4	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	Terza di copertina, questionario di valutazione
3.5	Processo per la definizione dei contenuti del report	pag. 11-15
3.6	Perimetro del report	pag. 11-15
3.7	Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report	pag. 11-15
3.8	Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing ed altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni	Non ci sono informazioni rilevanti da segnalare
3.10	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche	I dati e le informazioni riferiti agli anni precedente inserite nel Bilancio non sono state modificate
3.11	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Non ci sono stati cambiamenti significativi
3.12	Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione	pag. 7

4. Governance, Impegni e Coinvolgimento

Profile Disclosure	Descrizione	Cross-Reference
4.1	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo	pag. 30-32 Relazione sul Governo Societario 2013
4.2	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso, indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo assetto)	Relazione sul Governo Societario 2013
4.3	Per le organizzazioni che hanno una struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi	Relazione sul Governo Societario 2013
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo.	La forma legale della cooperativa garantisce ad ogni socio la possibilità di fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo in sede di assemblea, inoltre ogni singolo azionista ha a disposizione la funzione di investor relator per la segnalazione di eventuali raccomandazioni o per la richiesta di eventuali chiarimenti. Per quanto riguarda i dipendenti, oltre a poter acquisire la qualifica di socio, possono partecipare alle assemblee secondo quanto previsto dal regolamento dei lavori assembleari.
4.14	Elenco dei gruppi di <i>stakeholder</i> con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	pag. 54
4.15	Principi per identificare e selezionare i principali <i>stakeholder</i> con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	pag. 15

Economica

Performance Indicator	Descrizione	Cross-Reference
EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione	pag. 51-53
EC6	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	pag. 105-107
EC7	Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale	pag. 62-64
EC8	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità" attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono	pag. 121

Ambientale

Performance Indicator	Descrizione	Cross-Reference
EN3	Consumo diretto di energia suddivisa per fonte energetica primaria	pag. 117-118
EN4	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	pag. 117-118
EN7	Iniziative volte alla riduzione dell'energia indiretta e riduzioni ottenute	pag. 116-119
EN8	Prelievo totale di acqua per fonte	pag. 119
EN16	Emissioni totali dirette e indirette di gas a effetto serra	pag. 118
EN21	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	pag. 119
EN26	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	pag. 116-119

Politiche e Pratiche di lavoro

Performance Indicator	Descrizione	Cross-Reference
LA1	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale	pag. 57-64
LA2	Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica	pag. 56-57
LA3	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi	pag. 67-68
LA7	Tasso d'infortuni sul lavoro, di malattie, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica	pag. 64-70
LA8	Programma di educazione, formazione, consulenza, prevenzione, controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori	pag. 70

LA10	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori	pag. 72-74
LA11	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere	pag. 74-76
LA12	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera	pag. 65
LA13	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	pag. 61-63
LA14	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini a parità di categoria e di unità produttiva	pag. 65

Diritti umani

Performance Indicator	Descrizione	Cross-Reference
HR4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese	pag. 64

Società

Performance Indicator	Descrizione	Cross-Reference
S03	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	pag. 79
S04	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione.	pag. 64

Responsabilità di Prodotto

Performance Indicator	Descrizione	Cross-Reference
PR4	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	pag. 95
PR7	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	pag. 95





Relazione della società di revisione

RELAZIONE INDIPENDENTE SULLA REVISIONE LIMITATA DEL BILANCIO SOCIALE

Al Consiglio di Amministrazione di
BANCA POPOLARE DELL'ETRURIA E DEL LAZIO S.C.

- 1 Abbiamo effettuato la revisione limitata del Bilancio Sociale relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2013 (di seguito il "Bilancio") della Banca Popolare dell'Etruria e del Lazio S.C. (di seguito "Banca" o "Banca Etruria" o "Società"), svolgendo le procedure di verifica sinteticamente descritte al paragrafo 3 della presente relazione. La responsabilità della redazione del Bilancio, in conformità al "Modello di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito" predisposto dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) e secondo quanto previsto dalle "Sustainability Reporting Guidelines version 3.0" emesse da Global Reporting Initiative, contestualizzati alla realtà della Banca, come descritto nel paragrafo "Premessa metodologica" del Bilancio, compete agli amministratori di Banca Etruria, così come la definizione degli obiettivi della Società in relazione alle performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
- 2 Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio "International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (ISAE 3000), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board. Tale principio richiede il rispetto di principi etici applicabili ("Code of Ethics for Professional Accountants"), compresi quelli in materia di indipendenza, e che la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro siano finalizzati ad acquisire una limitata sicurezza, rispetto a una revisione completa, che il Bilancio non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata sul bilancio sociale consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio sociale, nell'analisi del bilancio sociale e in altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili.
- 3 Le procedure effettuate sul Bilancio sono riepilogate di seguito:
 - a) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico e finanziario riportati nel Bilancio e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio d'esercizio della Società al 31 dicembre 2013;
 - b) analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - incontri e discussioni con i delegati della Banca, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 02667201 Fax 0266720501 Cap. Soc. Euro 3.200.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Iscrizione al Reg. Imp. Milano n° 03230150967 - Altri Uffici: **Bari** 70124 Via Don Luigi Guanella 17 Tel. 0805640311 Fax 0805640349 - **Bologna** Zola Predosa 40069 Via Tevere 18 Tel. 0516186211 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 Fax 0552482899 - **Genova** 16121 Piazza Dante 7 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Piazza dei Martiri 58 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873431 Fax 0498734399 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 0916256313 Fax 0917829221 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 28 Tel. 06570831 Fax 06570832536 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 0115773211 Fax 0115773299 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422315711 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 Fax 040364737 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl
www.pwc.com/it



supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio;

- analisi delle modalità di rilevazione e gestione dei dati quantitativi e qualitativi, tramite incontri con i referenti del gruppo di progetto incaricati della redazione del Bilancio, al fine di ottenere una comprensione del processo seguito e del sistema informativo utilizzato per la raccolta e l'analisi dei dati e delle informazioni;
- c) analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio, per ottenere evidenza dei processi in atto e conferma dell'attendibilità e del corretto trattamento dei dati e delle informazioni acquisiti attraverso incontri, discussioni e interviste;
- d) analisi della completezza e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione;
- e) ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Banca, sulla conformità del Bilancio alle linee guida indicate nel paragrafo 1, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

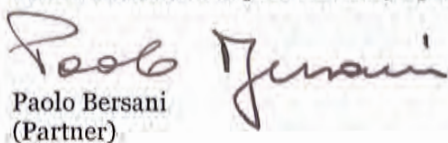
La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000 e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati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

Per quanto riguarda i dati e le informazioni relativi al bilancio sociale dell'esercizio precedente presentati ai fini comparativi, si fa riferimento alla nostra relazione emessa in data 28 ottobre 2013.

- 4 Sulla base di quanto svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio Sociale di Banca Etruria al 31 dicembre 2013 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità al "Modello di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito" predisposto dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) e secondo quanto previsto dalle "Sustainability Reporting Guidelines version 3.0" application level C+, contestualizzati alla realtà della Banca, come descritto nel paragrafo "Premessa metodologica" del Bilancio.

Milano, 16 luglio 2014

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA


Paolo Bersani
(Partner)

Banca Popolare dell'Etruria e del Lazio S.C.
Sede Legale Arezzo

Iscritta nel Registro delle Imprese al n°11639
Tribunale di Arezzo

Iscritta all'albo delle Banche
Aderente al Fondo Interbancario per la Tutela dei Depositi
Gruppo Etruria iscritto all'albo dei Gruppi creditizi
n°5390.0

Design a cura di

mncg
www.mncg.it



Finito di stampare
nel mese di agosto 2014

