



**Bilancio
Sociale
2010**



Bilancio Sociale 2010

Indice

PREMESSA METODOLOGICA	10
- Introduzione	10
- Modello di redazione	10
- Principi generali	11
- Struttura del documento	11
- Diffusione del Bilancio Sociale	12
PRESENTAZIONE	13
1 - IDENTITÀ AZIENDALE	16
1.1 Storia	17
1.2 Territorio – le Marche e il Centro Italia	18
1.3 Valori e missione	19
1.4 Assetto Societario	20
1.5 Articolazione del Gruppo Banca Marche	21
1.6 Novità normative	22
1.7 Struttura Organizzativa	23
1.8 Disegno strategico e linee programmatiche	25
2 - PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE (RENDICONTO)	28
2.1 Produzione e distribuzione del valore aggiunto	29
2.2 Dati significativi di gestione	29
2.3 Indici gestionali	32
2.4 Calcolo del valore aggiunto: produzione e distribuzione	33
3 - RELAZIONE SOCIALE	38
• 3.1 LE RISORSE UMANE	39
3.1.1 Obiettivi	39
3.1.2 Processo di selezione e dinamica delle assunzioni	39
3.1.3 Dinamica degli organici	43
3.1.4 Part time	45
3.1.5 Sviluppo risorse	45
3.1.6 Politica Retributiva	46
3.1.7 Formazione	48
3.1.8 Relazioni industriali	51
3.1.9 Assenze dal servizio	52
3.1.10 Previdenza complementare	52
3.1.11 Assistenza sanitaria integrativa	53
3.1.12 Attività inerenti il D.Lgs. 21/2008 in materia di tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	54
3.1.13 Contenzioso e litigiosità	56
• 3.2 AZIONISTI E SOCI	56
3.2.1 Il Socio della Banca delle Marche	56
3.2.2 Remunerazione del capitale investito	57

3.2.3	Partecipazione dei soci al governo d'impresa e tutela delle minoranze	58
3.2.4	Servizi ed agevolazioni riservate ai soci	59
3.2.5	Relazioni con gli investitori	59
3.2.6	Contenzioso e litigiosità	59
• 3.3	BANCA E CLIENTI	59
3.3.1	Obiettivi	59
3.3.2	Rete distributiva	60
3.3.3	Caratteristiche e analisi della clientela	61
3.3.4	Politica della raccolta e degli impieghi	61
3.3.5	Politiche negoziali (Patti chiari)	66
3.3.6	Marketing development	67
3.3.7	Reclami, contenzioso, litigiosità	78
• 3.4	BANCA E FORNITORI	79
3.4.1	Obiettivi	79
3.4.2	Qualificazione dei fornitori e condizioni negoziali	79
3.4.3	Outsourcing e consulenze	80
3.4.4	Ricaduta sul territorio	80
3.4.5	Certificazione di qualità e ambientali	80
3.4.6	Contenzioso e litigiosità	81
• 3.5	BANCA E ALTRE BANCHE/ISTITUZIONI	81
3.5.1	Relazioni con banche nazionali	81
3.5.2	Rapporti con banche estere	81
3.5.3	Partnership assicurative e finanziarie	83
3.5.4	Rapporti con le autorità di vigilanza e monetaria	83
3.5.5	Rapporti con le associazioni di categoria	83
• 3.6	BANCA E STATO/AUTONOMIE LOCALI	85
3.6.1	Obiettivi	85
3.6.2	Rapporti con la Pubblica Amministrazione	85
3.6.3	Imposte, tasse e tributi	86
3.6.4	Territorialità delle imposte 2010	87
3.6.5	Rapporti con gli Enti Locali	88
3.6.6	Rapporti con le prefetture e con le istituzioni	89
• 3.7	BANCA E COLLETTIVITÀ	91
3.7.1	Obiettivi	91
3.7.2	Banca e collettività	91
3.7.3	Media	95
3.7.4	Ambiente	96
3.7.5	Servizi web a clientela e comunità virtuale	97
3.7.6	Bancoticket	99
	Glossario	100
	4 - SISTEMA DI RILEVAZIONE DEL CONSENSO	106

**Il sole:
inesauribile fonte
di energia pulita.**





Il parcheggio fotovoltaico.

I due grandi parcheggi della Direzione Banca Marche a Jesi sono stati trasformati in due potenti impianti fotovoltaici. Un totale di 4.774 pannelli solari, capaci di produrre oltre 600.000 kWh all'anno, che permettendo un risparmio di CO₂ per l'ambiente pari a 319 tonnellate.

BANCA DELLE MARCHE S.p.A.

Albo delle banche n. 5236.5
Gruppo bancario BANCA DELLE MARCHE
Albo dei gruppi bancari n. 6055.8

SEDE SOCIALE AD ANCONA

Via Menicucci, 4/6

DIREZIONE GENERALE

presso il Centro Direzionale
di Fontedamo a JESI, Via Ghislieri, 6

**Capitale sociale di Euro 552.661.881,72
interamente sottoscritto**

C.F. e partita IVA 01377380421

Iscritta nel registro delle società presso il
Tribunale di Ancona al n. 22628 il 2.11.1994

C.C.I.A.A. Ancona n. 127013

Banca aderente al Fondo interbancario di tutela dei depositi

Consiglio di Amministrazione

PRESIDENTE

Michele Ambrosini (*)

VICE PRESIDENTI

Tonino Perini - Vicario(*)

Lauro Costa (*)

COMPONENTI

Giuliano Bianchi (*)

Bruno Brusciotti (*)

Pio Bussolotto

Francesco Calai

Massimo Cremona

Walter Darini

Eliseo Di Luca

Germano Ercoli

Marcello Gennari

Mario Volpini

Collegio Sindacale

PRESIDENTE

Piero Valentini

COMPONENTI EFFETTIVI

Franco D'Angelo

Marco Pierluca

COMPONENTI SUPPLEMENTI

Vincenzo Alviti

Pietro Paccapelo

Direttore Generale

Massimo Bianconi

Vice Direttori Generali

Leonardo Cavicchia (Vicario)

Stefano Vallesi

Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Paolo Arcangeletti

Società di Revisione

PricewaterhouseCoopers S.p.A.

* Componenti del Comitato Esecutivo

**Cogenerazione:
da un'unica fonte
tante diverse energie**





Impianto di cogenerazione/ trigenerazione

Realizzato nel Centro Direzionale di Fontedamo (Jesi), questo impianto di ultima generazione, alimentato a gas metano, genera energia termica e fornisce energia elettrica per oltre 1.420.000 kWh, consentendo una riduzione di CO₂ immesso nell'atmosfera pari a 304 tonnellate.



Premessa metodologica

INTRODUZIONE

In coerenza ai principi e ai valori indicati nel Codice Etico, con cui la Banca ha riaffermato che le proprie strategie di crescita aziendale e di sviluppo economico continuano ad essere fondate sul patrimonio di valori e di principi che da sempre caratterizzano la sua storia e il suo modo di operare, il Bilancio Sociale si presenta come uno strumento di dialogo con tutti i soggetti che partecipano direttamente o indirettamente al proprio successo e ne condividono i risultati, in quanto destinatari del valore aggiunto realizzato e membri del tessuto sociale.

Banca Marche ha inserito il Bilancio Sociale tra gli strumenti di comunicazione principali, al fine di rappresentare in modo chiaro e semplice le complesse interrelazioni intervenute tra l'azienda, il mercato e la realtà in cui opera.

Negli anni, l'esperienza di rendicontazione sociale ha consentito a Banca Marche di proporsi agli stakeholders, definendo gli scenari in cui si muove, evidenziando soprattutto le sinergie attivate. Contemporaneamente la Banca ha preso coscienza dell'importanza di una comunicazione diretta, un processo, questo, che va approfondito ed affrontato coi mezzi più idonei per raggiungere lo scopo.

MODELLO DI REDAZIONE

Banca Marche, nel redigere il proprio Bilancio Sociale 2010 rispetta il modello predisposto dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) congiuntamente all'Istituto Europeo per il Bilancio Sociale (IBS) che trae origine dalla Carta dei Valori dell'ONU. L'adozione di tale modello è coerente alla finalità di assicurare un'adeguata rappresentazione degli obiettivi che contraddistinguono le relazioni della Banca con gli stakeholders:

- centralità della persona;
- valorizzazione delle risorse umane;
- rispetto e tutela dell'ambiente;
- attenzione ai bisogni e alle aspettative legittime degli interlocutori interni ed esterni;
- affidabilità dei sistemi e delle procedure di gestione;
- efficienza, efficacia ed economicità;
- impegno nella ricerca e nello sviluppo;
- correttezza e trasparenza;
- interrelazione con la collettività.



PRINCIPI GENERALI

In particolare, tra i principi enunciati nel modello ABI/IBS, riteniamo opportuno sottolineare l'importanza dei seguenti:

RESPONSABILITÀ: Banca Marche identifica con chiarezza le categorie di stakeholders alle quali rende conto degli effetti della propria attività.

IDENTIFICAZIONE - COERENZA: Banca Marche mette in luce il paradigma etico di riferimento, inteso come insieme dei valori, principi, regole e obiettivi generali, riepilogati nella missione, che guidano ed orientano la propria attività. Esplicita, inoltre, le coerenze tra i valori dichiarati dalla Banca e le sue scelte operative.

INCLUSIONE: Banca Marche si impegna a dar voce a tutti gli interlocutori sociali identificati.

TRASPARENZA: al fine di consentire a tutti i destinatari una piena comprensione del Bilancio Sociale, i dati quali/quantitativi riportati nel documento sono illustrati in modo corretto e completo.

UTILITÀ - SIGNIFICATIVITÀ - RILEVANZA: sono state illustrate nel documento tutte le informazioni qualitative e quantitative utili a soddisfare le aspettative del pubblico in termini di attendibilità e completezza delle scelte aziendali assunte.

STRUTTURA DEL DOCUMENTO

Il documento è caratterizzato da **quattro** linee guida principali:

Identità aziendale: la Banca espone in modo esauriente la propria identità, costituita dal suo assetto istituzionale, dai valori di riferimento, dalla rappresentazione del mercato e del territorio in cui opera, dalla missione da realizzare, dalle strategie e dalle politiche aziendali.

Produzione e distribuzione del valore (Rendiconto): illustra come la ricchezza creata nel corso dell'anno, in termini di valore aggiunto, è stata ripartita tra le principali categorie di stakeholders con cui la Banca si relaziona.

Relazione sociale: verte sull'analisi dei diversi aspetti dello scambio sociale tra la Banca e il contesto in cui opera ed è finalizzata a fornire una visione, la più completa e trasparente possibile, della complessa interdipendenza tra le attività dell'azienda e i suoi numerosi interlocutori.

Rilevazione del consenso e proposte di miglioramento: il sistema di rilevazione sottopone a giudizio dei diversi stakeholders il comportamento dell'azienda nei loro confronti e nei confronti della collettività nel suo insieme, con lo scopo di raccogliere le aspettative legittime degli interlocutori.



DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE

- **“Media”**: Il Bilancio Sociale è inviato personalmente ai giornalisti di settore e pubblicato nel sito www.bancamarche.it, così da poter essere consultato da tutti gli interessati. Del documento viene data, infine, illustrazione anche nella rivista aziendale “Primapagina”, distribuita capillarmente ai soci, con invio personalizzato, e alla struttura aziendale (sede e filiali).
- **Invii mirati**: accompagnate da una lettera predisposta per il target di riferimento, copie del Bilancio Sociale sono inviate ai principali enti, istituzioni, a stakeholders e opinionisti del nostro territorio.
- **Personale e clienti**: alcune copie del documento sono inviate a tutti i servizi della Direzione generale e alle filiali, a disposizione dei clienti e dei dipendenti.

PRESENTAZIONE



Banca Marche, anche quest'anno presenta il proprio Bilancio Sociale ai propri stakeholder, che non sono soltanto gli azionisti e i clienti, ma anche i dipendenti, i fornitori, le istituzioni e tutti coloro che abitano nel nostro territorio di riferimento. Il bilancio sociale rappresenta il valore reale che un'azienda apporta alla propria comunità. Non soltanto in termini di utili e di ricchezza finanziaria, ma anche in termini di benessere in senso lato. L'indicatore principe della ricchezza, il Pil, il prodotto interno lordo, cioè l'insieme di beni e servizi prodotti in un Paese in un determinato periodo di tempo, non è più considerato sufficientemente rappresentativo della ricchezza per come essa viene percepita dai comuni cittadini. Al Pil, che misura la quantità della ricchezza, si va gradualmente sostituendo il Bil, cioè il Benessere interno lordo, che misura anche la qualità della ricchezza. Il principio su cui si basa il Bil è che i soldi non sono tutto, ma che il benessere della comunità dipende dalle condizioni di vita materiali, dalla salute, dall'istruzione, dalle attività personali, dalla partecipazione alla vita politica, dai rapporti sociali, dall'ambiente e dalla sicurezza economica e fisica. Le province del centro Italia, territorio di riferimento di Banca Marche, sono tutte ai primi posti in Italia nelle classifiche del Bil. A questo risultato noi di Banca Marche crediamo di avere contribuito in maniera concreta, rimanendo sempre al fianco delle persone che rappresentano la ricchezza del nostro territorio.

Il Bilancio sociale misura il nostro impegno a favore della comunità, tanto più importante perché il 2010 è stato un anno difficile, con una ripresa che si è palesata "a macchia di leopardo" e con numerosi settori che ancora risentono della crisi. Gli investimenti nel settore delle energie rinnovabili, l'attenzione verso i dipendenti, cresciuti di numero nonostante la difficile congiuntura economica, i contributi e le sponsorizzazioni che abbiamo elargito in maniera cospicua dimostrano ancora una volta l'attenzione di Banca Marche nei confronti del territorio di riferimento. Il nostro legame con la comunità con cui operiamo rimane forte, perché deriva da oltre 150 anni di storia comune, prima come Casse di risparmio e poi, negli anni Novanta, come Banca Marche. Questo bilancio sociale rappresenta il nostro impegno per il futuro e il benessere della nostra comunità.

Il Presidente
Michele Giuseppe Ambrosini

**Mobilità verde:
per viaggiare
a zero emissioni.**





L'auto elettrica.

Quella della "mobilità verde" è una scommessa destinata a diventare presto una realtà di grande importanza per un futuro sempre più compatibile. Inserita nel contesto del parcheggio fotovoltaico di Jesi, la colonnina di ricarica e l'auto elettrica Banca Marche sono un primo importante esempio di mobilità ad impatto zero per clienti e aziende.



1. *Identità aziendale*

L'identità di Banca Marche è il risultato della propria storia aziendale, del suo assetto istituzionale e organizzativo, del caratteristico stile di relazione e del ruolo assunto nel territorio di riferimento e, in particolare, del modo in cui la Banca ha interagito con questo territorio, recependone gli stimoli e i valori di laboriosità, intraprendenza, onestà e coesione sociale, valori che caratterizzano la regione di origine della Banca e con i quali la Banca si è sempre identificata.

Questo personale "modo di essere" ha trovato espressione nel sistema dei valori di riferimento, nella missione intesa come finalità che l'azienda intende perseguire, nelle strategie e nelle linee programmatiche da cui scaturisce l'impegno sociale della Banca nel contesto territoriale.

In questa sezione del Bilancio Sociale vengono presentati proprio gli elementi che identificano i tratti distintivi della Banca e contribuiscono a renderla peculiare.



1.1 STORIA

Banca Marche nasce nel 1994 ed è il risultato della fusione delle Casse di Risparmio di Pesaro, di Macerata e di Jesi, tre aziende radicate nel territorio ed attive da oltre 150 anni.

La storia delle tre Casse di Risparmio di origine ha inizio nella prima metà dell'Ottocento, allorché, in tutta Europa sorsero questi nuovi soggetti pubblici che coniugavano l'attività creditizia con interventi di utilità sociale e iniziative di beneficenza nei confronti della comunità locale, per favorirne lo sviluppo in un'ottica di coesione e solidarietà.

Nel 1990 le modifiche nella legislazione bancaria hanno comportato la separazione delle attività di beneficenza e quelle creditizie in due distinti soggetti, da un lato le fondazioni bancarie, conferenti il patrimonio e dall'altro le nuove casse trasformate in società per azioni: ruoli distinti per migliorare la qualità della propria azione, nell'ambito di un patrimonio di valori comuni.

Banca Marche sin dalla sua nascita ha posto, come obiettivo primario, quello di essere la Banca della Regione, leader nello specifico mercato di riferimento e polo di attrazione per le realtà che operano dentro e fuori dei confini delle Marche. In un periodo in cui la società è profondamente mutata, Banca Marche è cresciuta, ha rinnovato il ruolo di importante soggetto economico a sostegno dello sviluppo, di fronte a nuove ed impegnative sfide, divenendo rapidamente un centro di aggregazione delle principali iniziative non solo economiche e finanziarie, ma anche culturali e sociali della regione Marche.

L'evoluzione storica:

1994

Nasce la Banca delle Marche dalla fusione tra la Banca Carima S.p.A. di Macerata e la Cassa di Risparmio di Pesaro S.p.A.

1995

Fusione per incorporazione con la Cassa di Risparmio di Jesi S.p.A. (al cui capitale partecipava anche la Cariplo).

1996

Prima OPV - Offerta Pubblica di Vendita: le Fondazioni conferenti cedono una parte del capitale ad un azionariato diffuso a livello locale.

1997

Acquisizione del controllo della Carilo - Cassa di Risparmio di Loreto S.p.A. e del Mediocredito Fondiario Centroitalia S.p.A.

1998

Seconda OPV (rafforzando ulteriormente il legame con la realtà regionale).

1999

Accordo con il gruppo assicurativo britannico Commercial Union, ora Aviva: la Banca arricchisce la gamma dei prodotti a disposizione della clientela, attraverso l'offerta di un'ampia scelta di polizze assicurative.



2003

- Fusione per incorporazione della controllata Mediocredito Fondiario Centroitalia: si integrano in un unico soggetto le diverse capacità di offerta e servizio al mondo produttivo.
- Nuovo patto di sindacato per il controllo della Banca tra le Fondazioni, il Gruppo Aviva e il Gruppo San Paolo-IMI (subentrato alla Cariplo/Banca Intesa).

2004

Creazione della società Banca delle Marche Gestione Internazionale Lux s.a., avente ad oggetto la gestione collettiva di fondi di diritto lussemburghese.

2005

Costituzione della Medioleasing S.p.A. mediante scorporo ramo d'azienda.

2006

Cessione della Marche Riscossioni a Riscossione S.p.a.

2007

Aumento del capitale sociale attraverso un'assegnazione gratuita di n. 3 azioni ogni n. 10 possedute e una sottoscrizione a pagamento (n.1 azione ogni n. 10 possedute dopo l'operazione a titolo gratuito), che ha portato il nuovo capitale sociale a 552.661.881,72 euro, interamente versato.

2008

Le Fondazioni, dopo attente valutazioni, tenuto anche conto dei contributi forniti dall'Organo Amministrativo e dal Management di Banca Marche, hanno confermato la missione di quest'ultima al servizio del territorio mantenendone l'autonomia.

2009

La Fondazione Cassa di Risparmio di Fano entra nel capitale sociale di Banca Marche attraverso l'acquisto di un pacchetto azionario (2,30%) ceduto dalla società Aviva Italia Holding Spa.

2010

La Fondazione Cassa di risparmio di Fano aumenta la propria quota, salendo al 3,33% del capitale e diventando di fatto la quarta fondazione marchigiana azionista di riferimento della Banca.

1.2 TERRITORIO – LE MARCHE E IL CENTRO ITALIA

Il territorio di insediamento storico di Banca Marche è costituito dalle aree locali tradizionalmente servite dalle tre Casse di Risparmio di origine nelle province di Pesaro Urbino, di Ancona e di Macerata. A seguito della sua costituzione Banca Marche è divenuta "banca regionale" ed ha scelto di riorganizzare la sua presenza in modo equilibrato e capillare in tutte le province marchigiane e, successivamente, potenziare il presidio nelle regioni limitrofe.

In questa area geografica sono presenti distretti industriali o poli di specializzazione produttiva, punti di forza di un modello che ha contribuito in misura sostanziale all'affermazione della regione quale esempio di particolare competitività nel panorama economico nazionale. Queste aree sono caratterizzate da una particolare specializzazione e vocazione produttiva (meccanica, tessile – abbigliamento, legno e mobili, pelli, cuoio e calzature, compound, agroalimentare), che utilizzano come fattori competitivi e strategici la cultura di prodotto dell'area stessa, la professionalità della forza lavoro, le relazioni di cooperazione interaziendali.

La diffusione della piccola e media impresa costituisce la caratteristica principale del tessuto produttivo dell'intero territorio individuato (modello economico conosciuto come "modello marchigiano").

Dopo gli anni della pesante crisi finanziaria ed economica esplosa a livello mondiale, è iniziata una lenta fase di ripresa rivelatasi più marcata nelle principali economie emergenti rispetto a quelle avanzate; in particolare l'Area Euro ha registrato nel quarto trimestre 2010 un incremento del Pil pari al +2% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente. In tale ambito, l'Italia ha segnato una *performance* di crescita più contenuta, con una variazione congiunturale del Pil annualizzata pari a +1,5%.



Rispetto al dato nazionale, la fase di recupero dell'industria manifatturiera marchigiana è stata più sostenuta e nell'ultimo trimestre 2010 la produzione industriale¹ ha registrato un aumento del 3,7% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, con valori in crescita che hanno interessato tutti i principali settori dell'economia regionale.

Positiva anche nel quarto trimestre 2010 l'attività commerciale complessiva: l'andamento delle vendite in termini reali ha registrato infatti un aumento del 3,3% rispetto allo stesso trimestre del 2009, con andamenti positivi per tutti i principali settori sia sul mercato interno (+2,5%), che sul mercato estero (+4,6%).

Nella media del quarto trimestre 2010, i livelli occupazionali hanno segnato una sostanziale stazionarietà (+0,1%). Nello stesso periodo le ore di cassa integrazione sono rimaste pressoché stabili, da 7,3 milioni circa del 2009 a 7,4 milioni del 2010.

1.3 VALORI E MISSIONE

I **valori** che ispirano le scelte e le azioni della Banca e i comportamenti degli organi societari, del personale e dei collaboratori esterni, discendono dalla tradizione storica delle Casse di risparmio di origine, che hanno da sempre coniugato le attività creditizie con interventi di utilità sociale e iniziative di beneficenza a favore delle comunità locali anche per il tramite delle Fondazioni, principale azionista della Banca.

Il sostegno dello sviluppo in un'ottica di coesione e solidarietà si è ispirato da sempre a principi etici largamente condivisi nel tessuto sociale di riferimento, quali l'onestà, la correttezza, l'integrità, la lealtà, la trasparenza, l'obiettività e la peculiare cultura del lavoro, alla base del successo e dello sviluppo economico e sociale della regione d'origine della Banca.

In questi ultimi anni di forte cambiamento dei sistemi normativi riguardanti il settore del credito e di rilevanti mutamenti sociali, economici e culturali che investono tutti i sistemi locali, i valori della Banca sono stati reinterpretati, ponendo al centro la creazione di valore per il territorio, per i clienti, per gli azionisti e per il personale. In particolare:

❖ **La Banca crea valore per il territorio**

mediante uno sviluppo aziendale di lungo respiro che assicuri continuità ed efficacia all'azione di supporto e sostegno alle esigenze locali, valorizzando la posizione interregionale acquisita negli oltre 150 anni d'attività dalle Casse di Risparmio d'origine.

❖ **La Banca crea valore per i clienti**

ponendo al centro delle attività la qualità della relazione con la clientela, improntata alla trasparenza, all'accessibilità, alla disponibilità, alla consulenza, all'efficienza e alla tempestività, attraverso la conoscenza dei bisogni differenziati della stessa e l'offerta di prodotti e di servizi focalizzati sulle caratteristiche di ciascun segmento e mercato.

❖ **La Banca crea valore per gli azionisti**

garantendo un ritorno adeguato e stabile dell'investimento nel tempo, in termini di reddito e aumento di valore, finalizzando gli investimenti al miglioramento dell'efficienza interna, alla crescita equilibrata nel territorio e nei segmenti di clientela, con una gestione consapevole dei rischi mediante l'utilizzo di efficaci strumenti di pianificazione, misurazione e controllo, nel rispetto dei vincoli e indirizzi della mutevole normativa e dell'Organo di Vigilanza.

❖ **La Banca crea valore per il personale**

valorizzando le competenze e sostenendo la crescita professionale attraverso la formazione continua e la comunicazione integrata, favorendo sempre più nel personale lo spirito d'iniziativa e l'entusiasmo, la condivisione dei principi e l'adesione consapevole alle strategie aziendali.



La **missione** aziendale assegna alla Banca un ruolo di riferimento dello sviluppo economico e sociale dei territori di presenza, cercando di interpretare le esigenze alla luce delle sfide future, nell'ambito delle prerogative e delle competenze attribuite ad un istituto creditizio anche in ambito regolamentare e normativo, in coerenza con la crescente interdipendenza dei sistemi locali sovra-regionali.

La Banca si pone, quindi, quale interlocutore privilegiato e interprete delle esigenze di sviluppo economico e sociale di un territorio sempre più integrato nella società europea e mondiale.

Banca Marche, pertanto, vuole essere una "Banca locale" al "servizio del territorio", in quanto emanazione della cultura economica, finanziaria e sociale di una specifica area geografica e rappresentare, soprattutto nella crisi attuale che investe il settore finanziario, un punto fermo che ne qualifica sia l'attività operativa, che il profilo strategico e competitivo.

1.4 ASSETTO SOCIETARIO

"La compagine sociale di Banca Marche è l'espressione del tessuto socio-economico delle regioni di riferimento dell'azienda; per tale motivo ogni azionista rappresenta per la Banca l'impegno e la tensione continua al miglioramento della qualità dei prodotti e servizi offerti". (tratto dal Codice etico aziendale)

Composizione del capitale sociale

Nel corso dell'esercizio 2010 non sono state compiute operazioni sul capitale della Banca delle Marche. Pertanto, il capitale sociale alla data del 31/12/2010 ammonta ad Euro 552.661.881,72, interamente versato, diviso in n. 1.062.811.311 azioni ordinarie di nominali 0,52 euro ciascuna, così come indicato all'art. 6 dello Statuto sociale.

Composizione azionariato al 31/12/2010

	Situazione al 31.12.10		Situazione al 31.12.09	
	Numero azioni	% sul cap. sociale	Numero azioni	% sul cap. sociale
Fondazione Cassa di Risparmio della Provincia di Macerata	238.098.099	22,40	222.591.477	20,94
Fondazione Cassa di Risparmio di Pesaro	238.098.099	22,40	222.591.477	20,94
Fondazione Cassa di Risparmio di Jesi	113.999.477	10,73	106.575.030	10,03
Intesa San Paolo S.p.A.	74.396.789	7,00	74.396.789	7,00
Fondazione Cassa di Risparmio di Fano	35.412.323	3,33	24.419.993	2,30
Aviva Italia S.p.A.	-	-	26.455.000	2,49
Aviva Italia Holding S.p.A.	-	-	37.363.021	3,52
Altri azionisti	335.327.108	31,55	346.497.438	32,60
Azioni proprie disponibili	27.479.416	2,59	1.921.086	0,18
TOTALE	1.062.811.311	100,00	1.062.811.311	100,00

1.5 ARTICOLAZIONE DEL GRUPPO BANCA DELLE MARCHE

La Banca delle Marche S.p.A. è la Capogruppo dell'omonimo gruppo bancario e controlla le società sotto elencate:

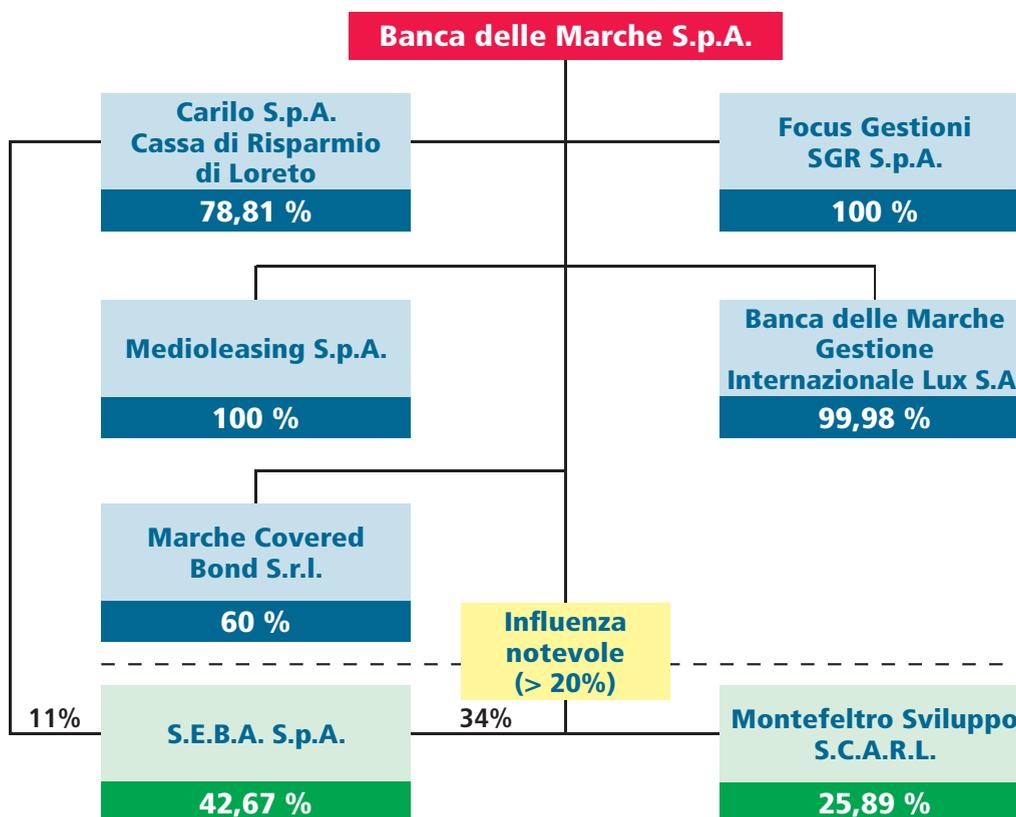
1. **Carilo – Cassa di risparmio di Loreto S.p.A.**, con sede in Loreto (AN), avente ad oggetto l'esercizio dell'attività bancaria;
2. **Focus gestioni – Società di gestione del risparmio S.p.A.**, con sede in Ancona, avente ad oggetto la prestazione del servizio di gestione collettiva del risparmio;
3. **Banca delle Marche Gestione Internazionale Lux S.a.**, con sede in Lussemburgo, avente ad oggetto la gestione collettiva di fondi di diritto lussemburghese (la società è stata costituita il 1° ottobre 2004).
4. **Medioleasing S.p.A.** – Società per azioni unipersonale, con sede a Jesi, avente ad oggetto l'esercizio, in Italia ed all'estero, del leasing finanziario ed operativo, nonché del credito al consumo nella forma tecnica del leasing al consumo.
5. **Marche Covered Bond S.r.l.**, con sede in Conegliano (TV), avente per oggetto, nell'ambito di una o più operazioni di emissione di obbligazioni bancarie garantite realizzate ai sensi dell'art. 7-bis della Legge n. 130 del 30 aprile 1999, tra l'altro, l'acquisto pro soluto a titolo oneroso di crediti da banche.

Le società sottoposte ad **influenza notevole** (almeno un quinto dei diritti di voto in Assemblea ordinaria), al 31/12/2010, sono le seguenti:

1. **Montefeltro Sviluppo Soc. cons. a.r.l.**, con sede in Urbania (PU), società che ha lo scopo di attuare, in funzione di gruppi di azione locale (G.A.L.), tutti gli interventi previsti dal programma di sviluppo locale (P.S.L.) del programma operativo integrato Leader Plus;
2. **Se.ba. Servizi bancari S.p.A.**, avente ad oggetto la fornitura di servizi alle banche;

La struttura del gruppo bancario, corredata dalle altre interessenze rilevanti, è riportata nel seguente prospetto:

Composizione Gruppo "BANCA DELLE MARCHE" AL 31/12/2010





1.6 NOVITÀ NORMATIVE

Banca Marche, sempre sensibile alla necessità di indirizzare la propria attività in accordo a principi etici ed attenta alla tutela degli interessi di tutti i propri stakeholders, non ha mancato di adeguare i propri processi aziendali alle novità normative succedutesi nel corso dell'anno 2010, con particolare attenzione a tutti i provvedimenti volti a favorire le imprese e le famiglie nell'attuale congiuntura economica.

Nello specifico:

- ***Sostegno alle PMI: Avviso Comune per la sospensione dei debiti delle piccole medie imprese verso il sistema creditizio – accordo tra MEF, ABI ed Associazioni di rappresentanza delle imprese e successiva integrazione (Addendum)***

L'Avviso Comune, sottoscritto in data 4.08.2009, finalizzato alla sospensione dei debiti delle PMI verso il sistema creditizio, è stato integrato dall'Addendum del 14.01.2010, con il quale sono state ampliate le misure che le banche possono assumere a vantaggio delle imprese in temporanea difficoltà finanziaria. In particolare, tale Addendum prevede:

- operazioni di allungamento a 120 giorni delle scadenze del credito agrario e peschereccio a breve termine (art. 43 T.U.B.);
- operazioni di sospensione di 12 mesi della quota capitale delle rate dei finanziamenti a medio e lungo termine assistiti da rilascio di cambiali;
- estensione dei benefici dell'Avviso Comune anche a finanziamenti ed operazioni creditizie e finanziarie con agevolazione pubblica.

- ***Sostegno alle famiglie: Accordo ABI e Associazioni dei Consumatori per la sospensione delle rate del mutuo***

L'Accordo, sottoscritto in data 18.12.2009, al quale la Banca ha aderito il 1.02.2010, rientra tra le iniziative del "Piano Famiglie" ABI, volto a favorire la sostenibilità del mercato dei crediti retail. Al riguardo, Banca Marche, rispettando i criteri e le modalità previste dall'Accordo, ha stabilito condizioni ulteriormente migliorative, prevedendo in particolare:

- la sospensione del rimborso, per almeno 12 mesi, dei mutui senza limiti di importo (l'Accordo prevedeva il limite di Euro 150.000,00), con qualunque tipologia di tasso, inclusi i mutui cartolarizzati, rinegoziati, surrogati o accollati, accessi per l'acquisto, costruzione o ristrutturazione dell'abitazione principale;
- l'accesso a tale iniziativa ai clienti con reddito imponibile senza limite di importo (l'Accordo prevedeva il limite di Euro 40.000,00), che dichiarino di essere in condizioni economiche tali da non consentire il pagamento delle rate, anche per eventi ulteriori rispetto a quelli previsti dall'Accordo.

- ***Finanziamenti a PMI con provvista Cassa Depositi e Prestiti (CDP) ai sensi delle Convenzioni sottoscritte tra ABI e CDP***

L'ABI e CDP, nel biennio 2009/2010, hanno sottoscritto tre diverse Convenzioni, cui Banca Marche ha aderito con l'intento di mettere a disposizione del sistema bancario una provvista dedicata, per complessivi 8 miliardi di euro, da utilizzarsi per la concessione di facilitazioni a medio/lungo termine alle PMI finalizzati ad incrementare il capitale circolante.

- ***Fondo di solidarietà: "Finanziaria 2008" (Legge 24.12.2007, n. 244)***

Con decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 21 giugno 2010, n. 132 è stato emanato il Regolamento di attuazione del Fondo di solidarietà per i mutui destinati all'acquisto della prima casa. Tale Regolamento prevede la possibilità per le famiglie di sospendere fino ad un massimo di 18 mesi il pagamento delle rate dei mutui, destinando altresì un contributo volto a coprire l'importo degli interessi complessivamente maturati durante il periodo di sospensione.

- ***D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 – recepimento Direttiva 2007/64/CE relativa ai Servizi di Pagamento (PSD)***

La normativa ha uniformato a livello europeo tutti i servizi di pagamento, quali bonifici, versamenti e prelievi in conto corrente e addebiti diretti (RID), definendo i tempi e le modalità di esecuzione delle operazioni e le responsabilità dei prestatori dei servizi di pagamento.

Al riguardo, Banca Marche ha provveduto a revisionare e modificare tutti i contratti relativi ai servizi di pagamento, in particolare i contratti di conto corrente.

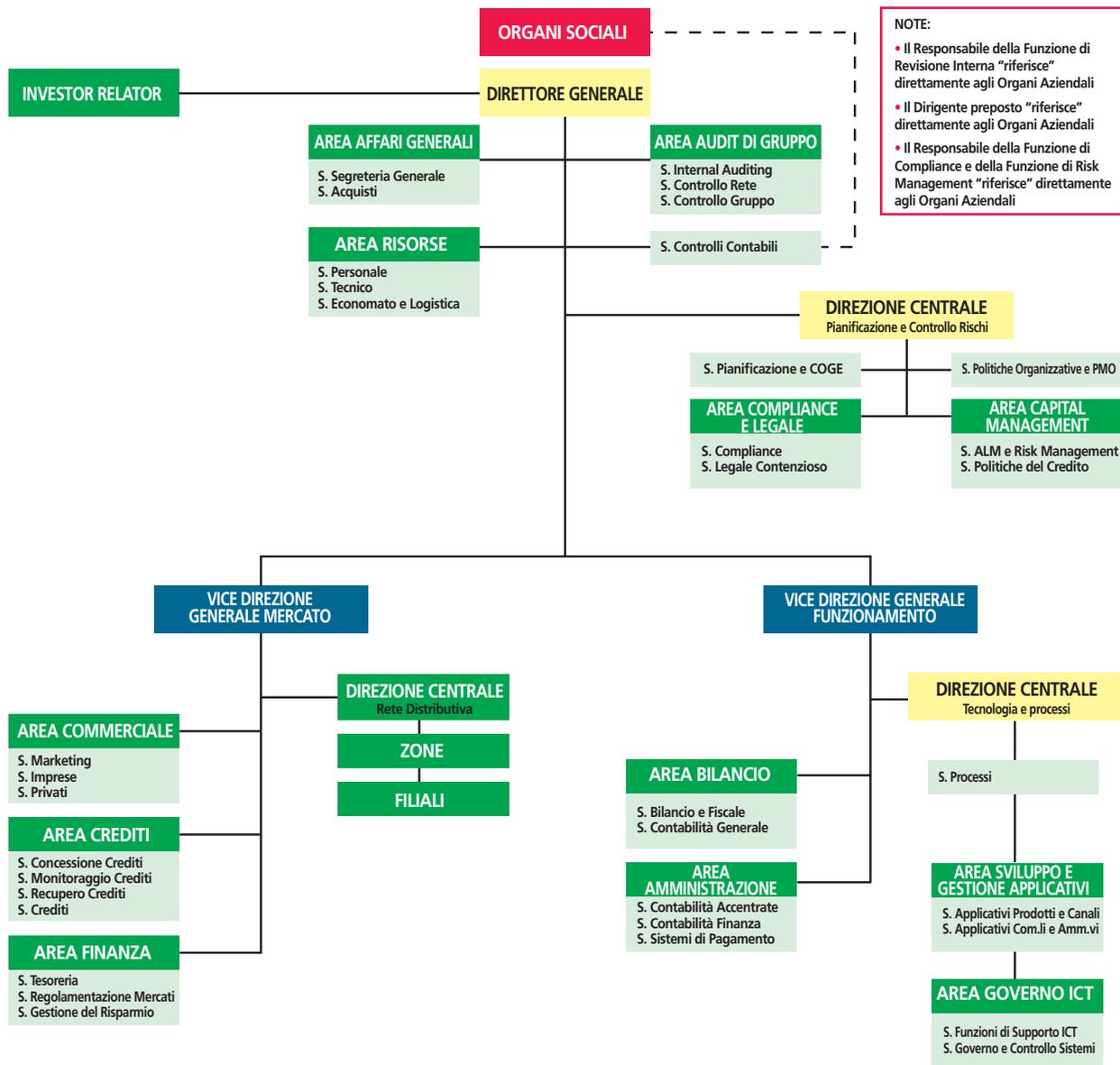
1.7 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Nell'anno 2010 l'organigramma aziendale è stato aggiornato a seguito della rivisitazione del Modello Distributivo, finalizzata ad una maggiore efficacia della gestione commerciale, della revisione delle strutture della Direzione Centrale Tecnologia e Processi al fine di un più efficace presidio delle responsabilità assegnate, della nomina del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari.

Di seguito vengono elencate le principali modifiche approvate:

- l'istituzione della nuova Direzione Centrale Rete Distributiva alle dipendenze gerarchiche del Vice Direttore Generale Mercato, da cui dipendono gerarchicamente i Capi Zona;
- l'eliminazione delle Aree Territoriali e dei relativi Servizi Crediti, Privati, Imprese e dell'Unità di Coordinamento Commerciale di Area Territoriale;
- l'istituzione dei Servizi Crediti dislocati sul territorio alle dipendenze gerarchiche dell'Area Crediti di Direzione Generale;
- la revisione del riporto gerarchico del Servizio Processi, che passa dall'Area Processi alle dirette dipendenze del Direttore Centrale Tecnologia e Processi;
- la rivisitazione e la ridenominazione dell'Area Processi, che diviene funzione a presidio delle strutture applicative e assume il nome di Area Sviluppo e Gestione Applicativi;
- la revisione del riporto gerarchico del Servizio Controlli Contabili, che passa da funzione in staff alla Vice Direzione Generale Funzionamento a funzione in staff al Direttore Generale.

Organigramma al 31 Dicembre 2010



1.8 DISEGNO STRATEGICO E LINEE PROGRAMMATICHE

Nell'anno 2010 l'impegno della Banca ha continuato ad essere rivolto, da un lato, al mantenimento degli equilibri di liquidità, di redditività e di patrimonializzazione, dall'altro, al sostegno all'economia reale dei territori di proprio insediamento, in un contesto caratterizzato ancora da un processo di lenta e graduale ripresa dell'economia.

Nel contempo sono state avviate le iniziative strategiche individuate dal Piano Industriale 2010-2012, approvato dal Consiglio di Amministrazione il 21 dicembre 2009, concepito e costruito a scorrimento degli esercizi aziendali, aggiornato in coerenza e continuità con quello del triennio 2009-2011 per quanto riguarda le linee guida, gli obiettivi, le modalità di valorizzazione e sviluppo degli aggregati patrimoniali e reddituali.

Con il Piano Industriale 2010-2012 la Banca ha rafforzato i principi di autonomia, crescita sostenibile e vocazione al modello di Banca Retail da perseguire, mantenere nel medio periodo e far evolvere nel rispetto degli obiettivi dell'equilibrio patrimoniale e di liquidità strutturale.

Tali finalità sono state perseguite, senza peraltro il ricorso a mezzi straordinari messi a disposizione da provvedimenti pubblici (Tremonti Bond).

Nonostante il perdurare delle difficoltà legate all'andamento negativo della congiuntura economica e dei mercati e l'impatto sui processi aziendali derivante dall'adeguamento richiesto dalle numerose novità normative, la Banca ha comunque raggiunto importanti livelli di redditività derivanti, tra l'altro, dalla sola operatività caratteristica della Banca.

Sul tema della liquidità, in applicazione delle direttive contenute nella Liquidity Policy e in conformità alle disposizioni di Vigilanza, considerando anche la particolare situazione dei mercati finanziari, la Banca ha continuato a finanziare la crescita degli impieghi all'economia con lo sviluppo della raccolta da clientela, sia Retail che Corporate, per contenere il ricorso al mercato interbancario in tutte le scadenze e con la prospettiva di mantenere tale equilibrio anche nel prossimo triennio.

La Banca, preso atto delle proposte di regole maggiormente stringenti sul patrimonio e sulla liquidità delle banche avanzate dal Comitato di Basilea per la supervisione bancaria (CBSB), conferma la necessità di non interrompere il ciclo virtuoso già intrapreso nella crescita della propria dotazione patrimoniale al di sopra dei limiti normativi, tanto più necessario in relazione alle nuove richieste del Regolamentatore, che prevedono un innalzamento dinamico dei livelli in funzione della crescita dell'economia. A tale scopo la Banca ha intrapreso un percorso progettuale per l'adozione di metodi avanzati per il calcolo degli assorbimenti patrimoniali a fronte dei rischi di credito ed operativi che dovrebbe condurre, tra gli altri benefici attesi, ad un innalzamento del Tier 1 Ratio.

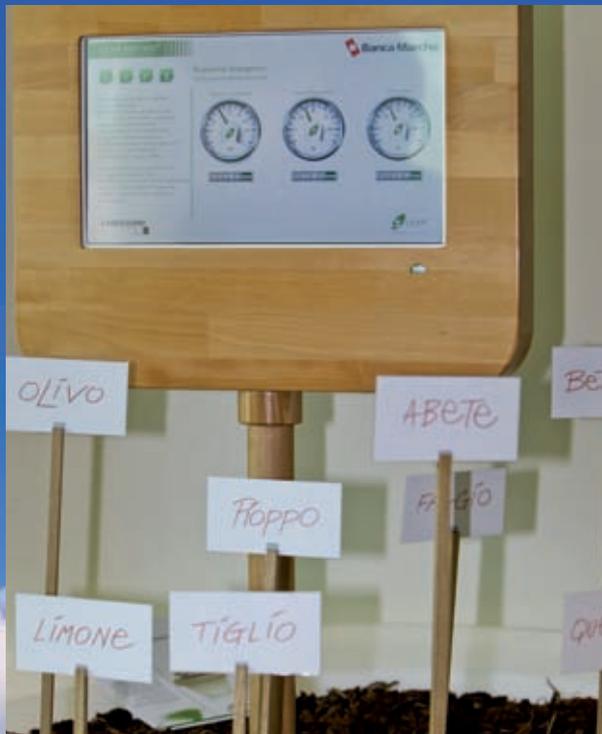
In questo ambito la Banca ha introdotto il sistema interno di rating, applicato a tutte le fasce di clientela (fatta eccezione degli enti e delle società finanziarie), che consente di orientare consapevolmente le modalità di definizione dei prezzi e di erogazione del credito, proponendo nuovi modelli di delega dei poteri di delibera in funzione della qualità della controparte e/o del prodotto finanziato.

Permane elevata l'attenzione verso il recupero di efficienza gestionale, già in atto dall'ultimo triennio, attraverso una razionalizzazione delle programmazioni di spesa, nel rispetto comunque di quanto necessario al supporto dell'espansione dell'attività e all'adeguamento alle novità in ambito normativo.

La presenza della Banca sui mercati di riferimento si è ulteriormente consolidata ed è stata fortemente rivolta al sostegno dell'economia, delle piccole e medie imprese e delle famiglie, proponendo una rinnovata struttura organizzativa della Rete Commerciale. Inoltre, per scelta politica coerente con i valori nei quali si riconoscono gli Amministratori, il Management e tutti i Dipendenti, ha continuato nella proposizione di strumenti finalizzati ad interpretare i bisogni di imprese e privati residenti nei territori serviti.

**Sostenibilità:
un impegno concreto
che si può misurare**





Il Leaf Meter

Poter verificare in tempo reale l'impatto positivo sull'ambiente di ogni investimento "verde" è importante in termini economici ed educativi. Per questo nel Centro Direzionale di Banca Marche sono stati installati due innovativi misuratori di sostenibilità ambientale "Leaf Meter" che monitorano in tempo reale le prestazioni degli impianti fotovoltaici evidenziando la quantità di CO₂ risparmiata all'ambiente.



2 - Produzione e distribuzione del valore (rendiconto)

Il Rendiconto è la parte del Bilancio Sociale volta a fornire i dati relativi al conto economico, riclassificati, diversamente dal bilancio civilistico, in modo da illustrare il processo di formazione del valore aggiunto (inteso come differenza tra il valore della produzione ed il totale dei consumi) e la sua distribuzione tra tutti coloro che, a vario titolo, hanno un rapporto "di scambio" con la Banca. Il valore aggiunto rappresenta la capacità della Banca di creare ricchezza e distribuirla tra i diversi stakeholders di riferimento del contesto sociale in cui opera, nel rispetto dell'economicità della gestione, in particolare ai dipendenti, agli azionisti, agli enti ed alle autonomie locali, allo stesso "sistema banca" per l'accantonamento delle risorse necessarie gli investimenti produttivi, ai clienti, ai fornitori, alla collettività e all'ambiente.



2.1 PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Il rendiconto sociale utilizza gli stessi dati del Bilancio di esercizio, redatto nel rispetto degli International Financial Reporting Standards (IAS/IFRS) emanati dall'International Accounting Standards Board (IASB) e omologati dalla Commissione europea, come stabilito dal regolamento Comunitario n. 1606 del 19 luglio 2002 e in vigore alla data di riferimento del bilancio (inclusi i documenti interpretativi denominati SIC e IFRIC).

Ciò che cambia è il modo di classificare i dati. Il Bilancio di esercizio evidenzia i risultati aziendali in termini di remunerazione del capitale di rischio (utile aziendale) e consente, attraverso la riclassificazione in forma scalare delle voci, di misurare i principali indicatori di equilibrio patrimoniale, finanziario ed economico, nonché di solvibilità, efficienza, produttività ed uso oculato delle risorse.

La rendicontazione sociale utilizza uno schema dove le voci di costo divengono remunerazione dei soggetti interni e risorse per l'ambiente esterno; inoltre, introduce il concetto di Valore Aggiunto, inteso come differenza tra la "Produzione lorda totale", in cui vengono sommate tutte le voci di "entrata", e i "Consumi", in cui sono compresi anche gli interessi erogati a clientela e le commissioni passive.

La rendicontazione sociale fornisce una lettura integrativa del Bilancio di esercizio, che resta la base per valutare il corretto ed efficiente operato dell'azienda e consente di evidenziare la contestuale formazione del Valore Aggiunto e la sua ripartizione tra i diversi stakeholder che partecipano direttamente o indirettamente all'attività della Banca.

La metodologia seguita da Banca Marche è quella suggerita dall'ABI-IBS, descritta nelle note metodologiche del Bilancio Sociale.

2.2 DATI SIGNIFICATIVI DI GESTIONE

Nelle pagine che seguono sono rappresentate le principali grandezze economico patrimoniali, ottenute dalla riclassificazione delle informazioni tratte dalla contabilità della Banca e dal Bilancio d'esercizio, sottoposto a verifica del Collegio sindacale ed assoggettato a revisione da parte di una primaria società di revisione contabile.

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO (importi in migliaia di euro)

	2010		2009		Variazioni	
	Valore	Comp. %	Valore	Comp. %	Valore	%
Margine di interesse	414.584	67,7%	440.672	74,4%	-26.088	-5,9%
Commissioni nette	147.353	24,0%	113.294	19,1%	34.059	30,1%
Risultato netto da negoziazione, copertura e da cessione o riacquisto di attività finanziarie e di passività finanziarie	34.139	5,6%	24.703	4,2%	9.436	38,2%
Dividendi e risultati relativi alle partecipazioni	16.742	2,7%	13.730	2,3%	3.012	21,9%
Margine di intermediazione lordo	612.818	100%	592.399	100%	20.419	3,4%
Rettifiche di valore nette per deterioramento dei crediti	-133.890	-21,8%	-125.686	-21,2%	-8.204	6,5%
Rettifiche di valore nette per deterioramento di altre attività finanziarie	-4	0,0%	0	0,0%	-4	n.s
Risultato della gestione finanziaria	478.924	78,2%	466.713	78,8%	12.211	2,6%
Spese per il personale	-228.267	-37,2%	-227.349	-38,4%	-918	0,4%
Altre spese amministrative	-101.666	-16,6%	-98.402	-16,6%	-3.264	3,3%
Rettifiche di valore nette su attività materiali e immateriali	-23.612	-3,9%	-24.429	-4,1%	817	-3,3%
Spese di funzionamento	-353.545	-57,7%	-350.180	-59,1%	-3.365	1,0%
Altri proventi e oneri di gestione	31.822	5,2%	34.113	5,8%	- 2.291	-6,7%
Utili da cessione di investimenti	32	0,0%	1.606	0,3%	- 1.574	-98,0%
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	-1.608	-0,3%	-981	-0,2%	- 627	63,9%
Utile dell'operatività corrente ante imposte	155.625	25,4%	151.271	25,5%	4.354	2,9%
Imposte sul reddito di esercizio	-62.637	-10,2%	-58.087	-9,8%	- 4.550	7,8%
Utile netto	92.988	15,2%	93.184	15,7%	-196	-0,2%



STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO (in migliaia di euro)

	2010		2009	
	Valore	Comp. %	Valore	Comp. %
Cassa e disponibilità	67.921	0,33	69.290	0,00
Crediti verso clientela	17.593.216	86,28	16.668.054	89,82
Crediti verso Banche	602.111	2,95	291.311	1,57
<i>Totale crediti</i>	<i>18.195.327</i>	<i>89,23</i>	<i>16.959.365</i>	<i>91,39</i>
Attività finanziarie	1.441.597	7,07	857.813	4,62
Partecipazioni	138.267	0,68	97.437	0,53
Immateriali e Materiali	238.864	1,17	238.331	1,28
Immobilizzazioni	<i>377.131</i>	<i>1,85</i>	<i>335.768</i>	<i>1,81</i>
Altre attività	309.708	1,52	334.500	1,80
TOTALE ATTIVO	20.391.685	100	18.556.735	100
Debiti verso la clientela	8.309.853	40,75	7.501.092	40,42
Passività finanziarie	7.445.990	36,51	7.997.981	43,10
Debiti verso banche	2.786.646	13,67	1.278.004	6,89
<i>Totale debiti</i>	<i>18.542.489</i>	<i>90,93</i>	<i>16.777.076</i>	<i>90,41</i>
Trattamento di fine rapporto (TFR)	60.553	0,30	63.425	0,34
Fondi per rischi ed oneri	68.954	0,34	72.884	0,39
<i>Fondi a destinazione specifica</i>	<i>129.507</i>	<i>0,64</i>	<i>136.309</i>	<i>0,73</i>
Altre passività	509.989	2,50	441.097	2,38
Capitale sociale	552.662	2,71	552.662	2,98
Sovrapprezzi di emissione	119.921	0,59	119.921	0,65
Riserve	483.803	2,37	430.468	2,32
Riserve da valutazione	-8.558	-0,04	8.657	0,05
Azioni proprie	-31.118	-0,15	-2.639	-0,01
Utile d'esercizio	92.988	0,46	93.184	0,50
<i>Patrimonio netto</i>	<i>1.209.698</i>	<i>5,93</i>	<i>1.202.252</i>	<i>6,48</i>
TOTALE PASSIVO	20.391.685	100	18.556.735	100

2.3 INDICI GESTIONALI

In questa sezione sono illustrati alcuni indicatori di efficienza, patrimoniali e reddituali, importanti per valutare la capacità della Banca di generare valore aggiunto per gli stakeholders nel rispetto dei criteri di economicità di gestione.

Indicatori di efficienza del personale (in migliaia di euro)

	2010	variaz. %	2009	variaz. %	2008
N. medio dipendenti	2.938	0,27	2.930	-1,01	2.960
Impieghi netti a clientela	17.593.216	5,55	16.668.054	8,34	15.385.383
Impieghi per dipendente	5.988,16	5,26	5.688,76	9,45	5.197,76
Raccolta complessiva	20.035.896	2,75	19.499.007	-2,68	20.036.762
Raccolta complessiva per dipendente	6.819,57	2,47	6.654,95	-1,69	6.769,18
Raccolta diretta	15.668.964	4,06	15.057.263	-1,47	15.281.437
Raccolta diretta per dipendente	5.333,21	3,78	5.139,00	-0,46	5.162,65
marginie di intermediazione lordo	612.818	3,45	592.399	5,26	562.797
marginie di intermediazione lordo per dipendente	208,58	3,17	202,18	6,34	190,13

Indici patrimoniali (in migliaia di euro)

	2010	variaz. %	2009	variaz. %	2008
Patrimonio netto*	1.209.698	0,62	1.202.252	5,23	1.142.446
Impieghi netti a clientela	17.593.216	5,55	16.668.054	8,34	15.385.383
Patrimonio netto su impieghi netti (%)	6,88	-4,67	7,21	-2,86	7,43
Raccolta complessiva	20.035.896	2,75	19.499.007	-2,68	20.036.762
Patrimonio netto su raccolta complessiva (%)	6,04	-2,08	6,17	8,14	5,70

(*) il patrimonio netto è quello di fine esercizio, comprensivo dell'utile dell'esercizio in chiusura

Indici reddituali Requisiti (ABI/IBS)

	2010	variaz. %	2009	variaz. %	2008
ROE (Return on Equity)	8,0	-5,88%	8,5	-18,27%	10,4
Cost Income	54,8	-1,97%	55,9	-2,95%	57,6



2.4 CALCOLO DEL VALORE AGGIUNTO: PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE

Il valore aggiunto rappresenta la misura della ricchezza prodotta dalla Banca nel periodo considerato e destinata alle diverse componenti del contesto sociale in cui opera, nel rispetto della propria missione.

Prospetto analitico di determinazione del valore aggiunto globale (in migliaia di euro)

	2010	2009
PRODUZIONE NETTA		
Margine di interesse	414.584	440.672
Commissioni nette	147.353	113.294
Dividendi	16.742	13.730
Risultati delle attività e passività finanziarie	23.477	17.718
Altri proventi netti e risultato da cessione di crediti e attività finanziarie detenute	42.484	41.097
1. TOTALE PRODUZIONE NETTA	644.640	626.512
CONSUMI		
Altre Spese amministrative (al netto di imposte e tasse indirette e patrimoniali)	-74.820	-71.321
Rettifiche di valore nette per deterioramento di crediti e accantonamenti	-133.890	-125.685
Accantonamenti per rischi ed oneri	-1.608	-981
Rettifiche di valore nette su attività finanziarie	-4	0
2. TOTALE CONSUMI	-210.321	-197.988
3. VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	434.319	428.524
Utile delle attività/passività in via di dismissione e utile da cessione investimenti	32	1.606
4. VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	434.350	430.130
Rettifiche di valore nette su attività materiali e immateriali	-23.612	-24.429
Rettifiche di valore su avviamenti	0	0
5. VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	410.738	405.700
Costo del lavoro	-228.267	-227.349
Elargizioni e liberalità (1)	0	0
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	-26.846	-27.081
6. RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	155.626	151.271
Imposte sul reddito d'esercizio	-62.637	-58.087
7. RISULTATO DELL' ESERCIZIO	92.988	93.184

(1) Le erogazioni liberali di Banca delle Marche non sono incluse nel conto economico in quanto vengono effettuate mediante

Il prospetto rappresentato nella tabella sottostante espone la distribuzione del valore aggiunto generato dalla Banca ai soci, alle risorse umane, al sistema enti/istituzioni ed alla collettività/ambiente.

Peraltro la Banca contribuisce a creare valore nei confronti di altre categorie di soggetti con le quali entra in relazione nello svolgimento della propria attività istituzionale, in particolare la clientela e i fornitori.

Le decisioni di spesa e d'investimento della Banca, che determinano l'aggregato "consumi", sono coerenti con i principi ed i valori illustrati nella sezione "Identità aziendale".

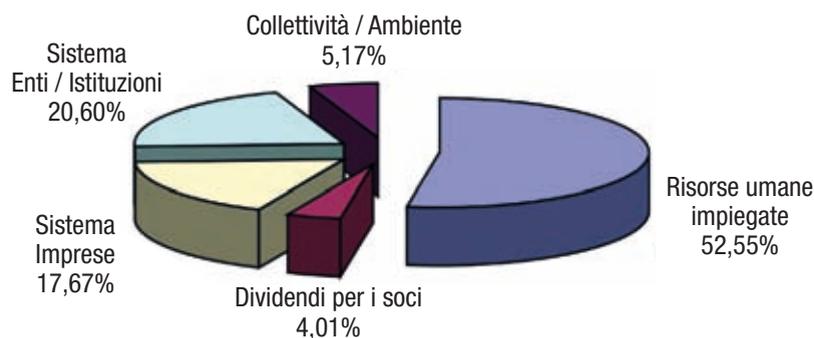
Nella parte successiva -Relazione sociale- sono opportunamente illustrati in dettaglio gli interventi effettuati dalla Banca che hanno contribuito in modo sensibile alla valorizzazione e promozione del tessuto socio-economico.

Prospetto di distribuzione del valore aggiunto globale lordo (in migliaia di euro)

	2010	Comp. %	2009	Comp. %
1. RICAVI	644.640		626.512	
2. CONSUMI	-210.321		-197.988	
3. COMPONENTI STRAORDINARIE	32		1.606	
4. VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO		100	430.130	100
Ripartito tra:				
A. SOCI - Dividendi distribuiti ai Soci:		4,01	18.849	4,38
Privati	17.412	4,01	18.849	4,38
Fondazione*			-	-
B. RISORSE UMANE		52,55	227.349	52,86
Costo del personale dipendente:				
-costo lavoratori subordinati		52,12	225.281	52,38
-costo altre collaborazioni		0,08	402	0,09
-costo Amministratori e Sindaci		0,35	1.666	0,39
Quote di riparto di reddito				
C. SISTEMA ENTI/ ISTITUZIONI (Amministrazione Centrale e		20,60	85.168	19,80
Imposte e tasse indirette e patrimoniali versate allo Stato		5,78		5,89
Imposte e tasse indirette e patrimoniali versate ai Comuni		0,38		0,38
Imposte e tasse indirette e patrimoniali versate ad altre Istituzioni		0,02		0,02
Imposta regionale sulle attività produttive (IRAP)		5,08		4,64
Imposte dirette sul reddito dell'esercizio (IRES)		9,34		8,86
D. COLLETTIVITA'/ AMBIENTE		5,17		4,89
Fondo per iniziative ed opere sociali	600	0,14	600	0,14
Quota dei dividendi di pertinenza delle Fondazioni	21.837	5,03	20.415	4,75
E. SISTEMA IMPRESA		17,67		18,08
Riserve non distribuite	53.139	12,23	53.320	12,40
Ammortamenti	23.612	5,44	24.429	5,68
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	434.350	100	430.130	100

* Quota dei dividendi della Fondazione destinati ad impieghi sociali in progetto

Ripartizione del valore aggiunto



Il grafico mostra come la quota più rilevante del valore aggiunto globale lordo sia attribuita al personale dipendente (**Risorse Umane 52,55%**), principalmente sotto forma di stipendi e salari, oneri sociali e trattamento di fine rapporto.

Al **Sistema Enti/Istituzioni** è destinato il **20,60%** del valore aggiunto globale lordo, sotto forma di imposte sul reddito di esercizio e tasse indirette e patrimoniali.

Coerentemente ai criteri definiti dal modello ABI/IBS, la quota del valore aggiunto destinata ai soci è stata distinta da quella di pertinenza dei "soci privati" e quella destinata alle "Fondazioni bancarie". Queste ultime, infatti, operano a favore della categoria stakeholder "collettività e ambiente", nel rispetto delle loro finalità istituzionali.

I **Soci privati** beneficiano della distribuzione del valore aggiunto per una quota del **4,01%**.

Nei confronti della **Collettività/Ambiente** la Banca distribuisce il **5,17%** del valore aggiunto, mediante gli utilizzi del Fondo per iniziative ed opere sociali e la quota parte di utili distribuiti alla Fondazione Cassa di Risparmio di Jesi, alla Fondazione Cassa di Risparmio della Provincia di Macerata ed alla Fondazione Cassa di Risparmio di Pesaro.

Al **Sistema Impresa** viene destinato il **17,67%** del valore aggiunto. Tale quota è segno della capacità della Banca di procedere ad un autonomo sviluppo dell'attività, sostenuto da un'adeguata struttura patrimoniale, in grado di affrontare eventuali congiunture sfavorevoli.

**La luce naturale:
un patrimonio che
fa risparmiare.**





La dimmerizzazione.

Nel palazzo che ospita il Centro Direzionale di Banca Marche sono state sostituite tutte le plafoniere e installati sensori e centraline, capaci di spegnere automaticamente l'illuminazione, in caso di sufficiente luce naturale esterna o quando non sono presenti persone.

Un intervento strutturale di significativa portata e capace di garantire negli anni un grande risparmio energetico.



3 - Relazione sociale

Comprende i dati e le notizie significative che permettono di valutare concretamente l'apporto economico e sociale che l'attività di Banca Marche ha prodotto verso tutti coloro che possono vantare interesse nei suoi confronti (stakeholders).

In particolare la Banca ha individuato tali stakeholders, sia interni che esterni alla struttura aziendale, nelle seguenti categorie:

Risorse Umane

- Dipendenti
- Famiglie dei dipendenti

Azionisti e Soci

- Fondazioni conferenti
- Altri azionisti

Stakeholders economici

- Clienti (privati, imprese, istituzioni)
- Fornitori
- Altre banche e istituzioni finanziarie

Istituzioni pubbliche

- Pubblica amministrazione (Stato, regioni ed altri enti locali territoriali)
- Altri enti pubblici
- Organismi di controllo e vigilanza

Collettività

- Comunità locale
- Ambiente
- Mezzi di comunicazione di massa
- Comunità virtuale



3.1 LE RISORSE UMANE

Il personale costituisce un elemento indispensabile per lo sviluppo ed il successo di un'impresa. Pertanto, la professionalità e l'impegno dei dipendenti rappresentano valori determinanti ed imprescindibili per il conseguimento degli obiettivi di Banca Marche. Per questo motivo la Banca è impegnata a sviluppare le attitudini e le potenzialità di ciascun dipendente nello svolgimento delle proprie competenze, affinché le capacità e le legittime aspirazioni dei singoli trovino piena realizzazione nel raggiungimento degli obiettivi aziendali (tratto dal Codice Etico aziendale).

3.1.1 Obiettivi

Nella convinzione che il personale costituisce un elemento indispensabile per lo sviluppo ed il successo di un'impresa, che la professionalità e l'impegno dei dipendenti rappresentano valori determinanti ed imprescindibili per il conseguimento degli obiettivi aziendali, Banca delle Marche è impegnata a sviluppare le attitudini e le potenzialità di ciascun dipendente nello svolgimento delle proprie attività, favorendo i comportamenti che sostengono la motivazione, il coinvolgimento ed il senso di appartenenza, affinché le capacità e le legittime aspirazioni dei singoli trovino piena realizzazione nel raggiungimento della missione aziendale.

La Banca ha realizzato iniziative, progetti e strumenti al fine di supportare la gestione e lo sviluppo delle risorse umane, sviluppando le competenze interne, attuando un processo di formazione continua e favorendo la crescita professionale, in modo da offrire pari opportunità di lavoro a tutti i dipendenti sulla base delle qualifiche professionali e delle capacità di rendimento.

3.1.2 Processo di selezione e dinamica delle assunzioni

Conclusosi il triennio di forte espansione territoriale, l'attività di selezione si è principalmente focalizzata nella ricerca di neo laureati in discipline economiche, giuridiche, matematiche o informatiche.

Il 2010 ha registrato una riduzione del numero dei colloqui effettuati a seguito non solo della diminuzione delle esigenze di carattere straordinario finanziate negli anni precedenti, ma anche per una precisa politica aziendale che ha preferito proporre nuove possibilità di occupazione a coloro che avevano già collaborato con l'Azienda, attraverso periodi di lavoro a termine o di tirocinio e formazione.

In particolare, su 58 nominativi ospitati in stage, 26 sono stati assunti con un contratto di lavoro a tempo determinato, a conferma della concreta e proficua relazione che può instaurarsi tra formazione e attività lavorativa.

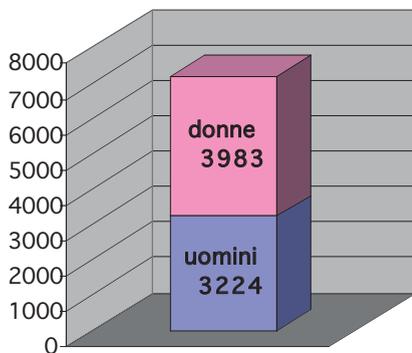
Inoltre nell'ambito della selezione è stata prestata particolare attenzione alla ricerca di risorse appartenenti alle liste del collocamento obbligatorio per categorie tutelate dalla legge, attraverso il monitoraggio sia dei curricula provenienti dai Centri per l'Impiego, sia di quelli inseriti direttamente dagli interessati nell'apposita sezione del sito internet Banca Marche.

Nel corso del 2010 sono stati attivati 12 nuovi contratti a valere sulle liste del collocamento obbligatorio di cui 5 a tempo indeterminato e 7 a tempo determinato, attraverso convenzioni stipulate con gli enti pubblici competenti.

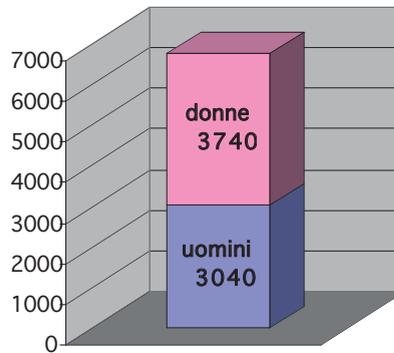


Processo di selezione

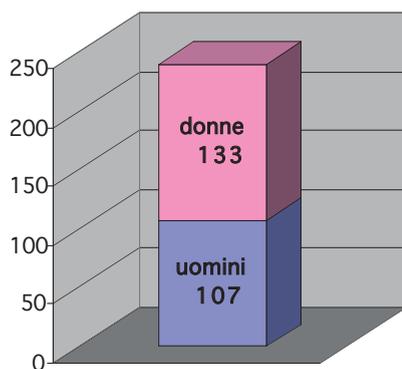
Curricula ricevuti nel 2010



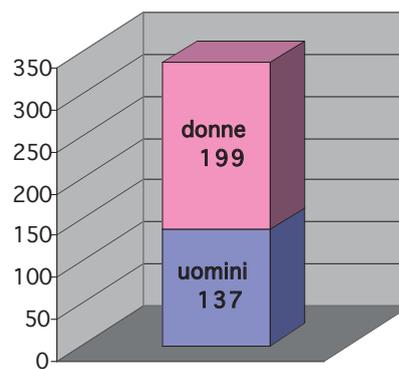
Curricula ricevuti nel 2009



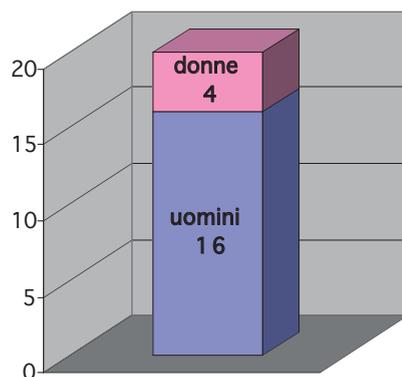
Colloqui per assunzioni di 1° livello nel 2010



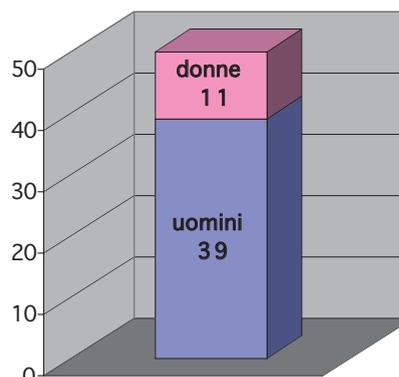
Colloqui per assunzioni di 1° livello nel 2009



Colloqui per assunzioni di figure specialiste nel 2010



Colloqui per assunzioni di figure specialiste nel 2009

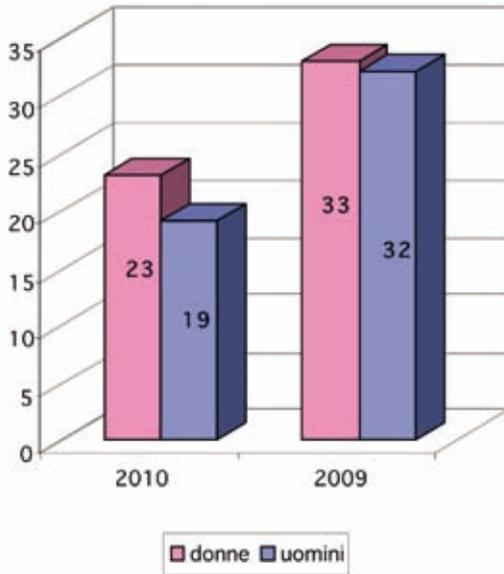


Nonostante la particolare situazione economica che il Paese sta attraversando, l'Azienda ha continuato ad inserire nuove risorse ed a stabilizzare quelle già presenti organico, a tal proposito nel 2010 sono stati confermati in pianta stabile 104 apprendisti che hanno concluso il periodo di formazione ed affiancamento.

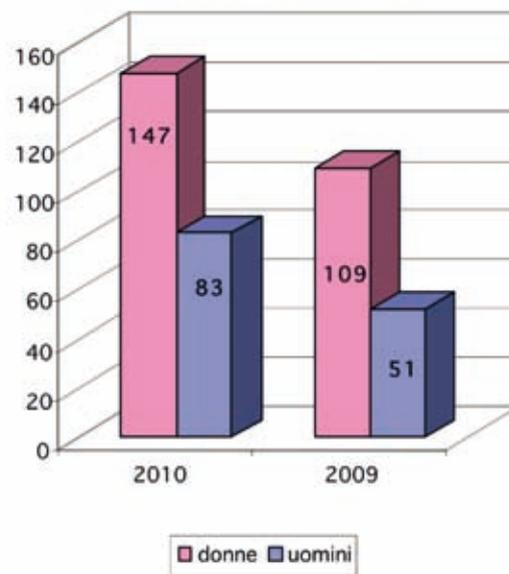


Dinamica delle assunzioni e degli stage

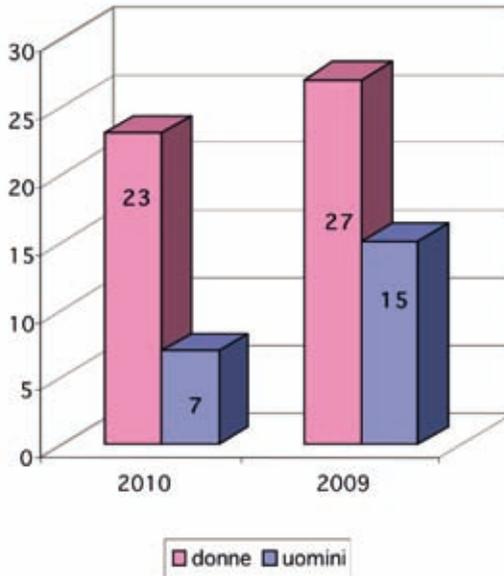
Assunzioni a tempo indeterminato



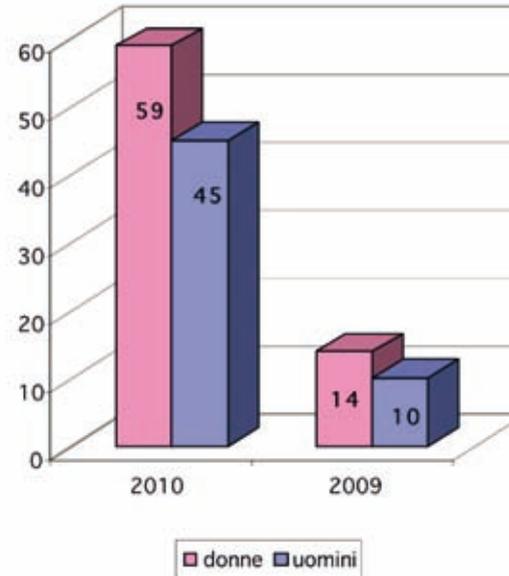
Assunzioni a tempo determinato



Assunzioni in apprendistato

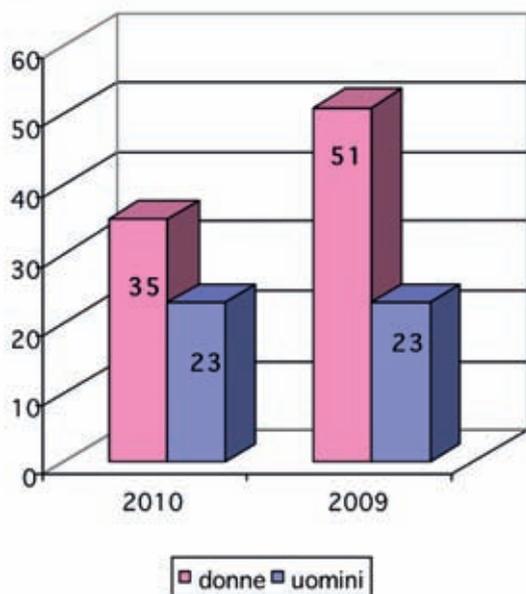


Trasformazioni a tempo indeterminato di contratti di apprendistato



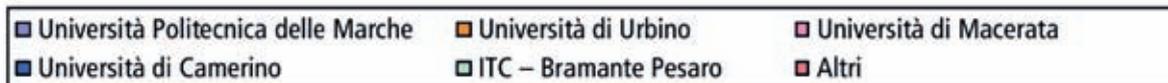
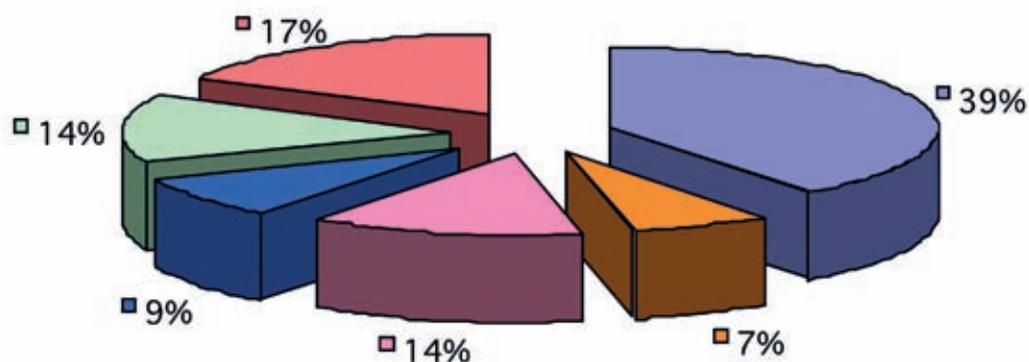


Stage



Nel 2010 la Banca ha continuato a dare sostegno alle iniziative proposte dai vari atenei marchigiani, con i quali è stata instaurata una proficua collaborazione, rinnovando la partecipazione alle varie occasioni di incontro tra Banca e studenti, diffondendo l'immagine aziendale nel territorio di riferimento, facilitando l'orientamento e l'inserimento dei neo laureati nel mondo del lavoro.

Distribuzione degli stage attivati per Università/Istituto di provenienza





3.1.3 Dinamica degli organici

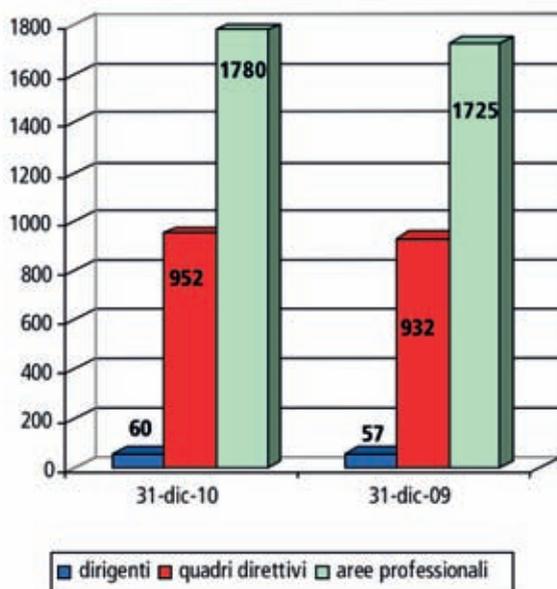
Nell'anno 2010 si registra un incremento nel numero dei dipendenti pari a 20 unità rispetto all'esercizio 2009, in linea con le previsioni effettuate per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Continua la crescita della componente femminile con la conferma del trend registrato negli anni precedente che ha visto il numero delle donne superare quello degli uomini già nel 2009.

In materia di collocamento obbligatorio Banca Marche, nel rispetto delle quote d'obbligo stabilite dalla legge L. 68/99, al 31 dicembre 2010 contava al suo interno 184 risorse appartenenti alle categorie protette di cui 150 disabili e 34 profughi o familiari di vittime del lavoro, del servizio o di guerra.

Composizione del personale per qualifica e sesso

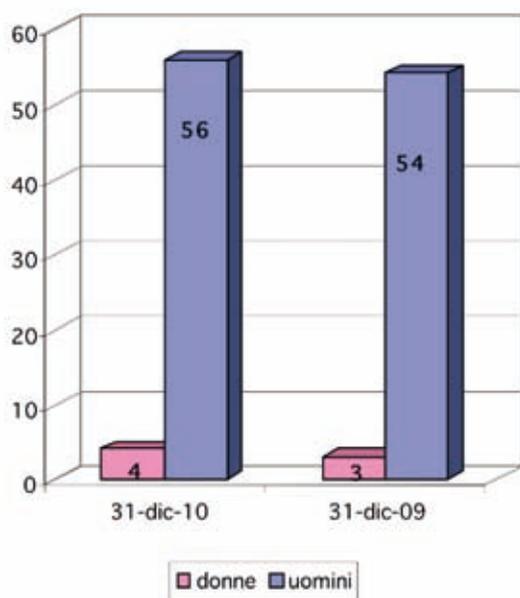
	31/12/2010				31/12/2009			
	uomini	donne	totale	%	uomini	donne	totale	%
dirigenti	56	4	60	2,15%	54	3	57	2,10%
quadri direttivi	620	332	952	34,10%	612	320	932	34,34%
aree professionali	719	1061	1780	63,75%	715	1010	1725	63,56%
TOTALE	1395	1397	2792	100,00%	1381	1333	2714	100,00%
apprendisti	89	148	237		128	184	312	
contratti a tempo determinato	28	47	75		21	37	58	
	1512	1592	3104		1530	1554	3084	

Dipendenti in pianta stabile – Dirigenti, Quadri Direttivi, Aree Professionali

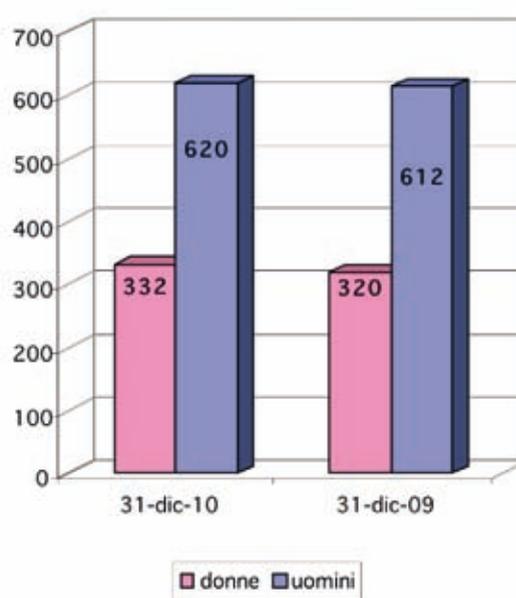




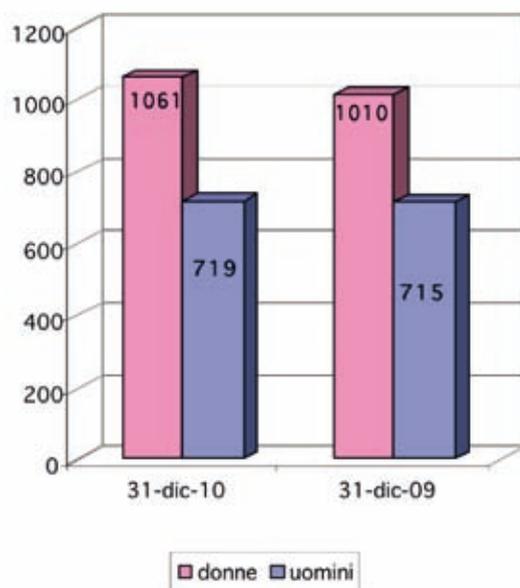
Dirigenti donne e uomini



Quadri Direttivi donne e uomini



Aree Professionali donne e uomini



Nel corso del 2010 si sono registrate 60 cessazioni, per la maggior parte riconducibili ad uscite di dipendenti con più elevata anzianità, anche per effetto della politica di esodi incentivati che ha interessato 44 risorse.

Dinamica del turn over

	Dirigenti		Quadri		Aree Professionali		Totale	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Dimissioni e risoluzioni consensuali	0	0	6	6	5	0	11	6
Pensionamenti	3	1	19	19	24	9	46	29
Decesso	0	0	1	1	1	3	2	4
Altro	0	0	1	1	0	0	1	1
Totale	3	1	27	27	30	12	60	40

3.1.4 Part Time

L'Azienda, compatibilmente con le proprie esigenze produttive, conferma l'impegno verso una sempre maggiore conciliabilità tra impegni di lavoro ed esigenze familiari dei dipendenti, sia con l'utilizzo di forme sempre più articolate di contratti part time, sia attraverso il ricorso a meccanismi più flessibili per la gestione dell'orario (es. flessibilità di ingresso, riduzione o aumento dell'intervallo meridiano per la consumazione del pasto).

Nel 2010 il personale con contratto di lavoro part time ha raggiunto il 10,4% dell'organico complessivo, due punti percentuali oltre il dato di sistema (8,6%).

Part time

	31/12/2010	31/12/2009
uomini	11	12
donne	312	298
Totale part time in essere	323	310
incremento rispetto l'anno precedente	4,19%	
Part time concessi nel 2010	21	

3.1.5 Sviluppo risorse

Valorizzare i talenti, individuando le risorse da inserire in percorsi di crescita personalizzati, è l'obiettivo del **progetto di Sviluppo Professionale della rete commerciale**, volto a favorire la crescita professionale dei dipendenti in servizio nelle filiali attraverso un graduale e strutturato apprendimento, mediante corsi di formazione, training on the job e periodi di approfondimento in Direzione Generale. Il progetto, attivato a partire dal 2002, ha coinvolto nel corso degli anni circa 340 persone, 80 delle quali ricoprono attualmente il ruolo di titolare di filiale e 102 quello di vice titolare, complessivamente più del 50% ha raggiunto ruoli di responsabilità.

Nel corso dell'anno l'attività si è concentrata negli incontri di aggiornamento con lo scopo di verificare l'andamento dell'attività formativa e la motivazione del dipendente, confermando una sempre maggiore attenzione dell'Azienda alla qualità del lavoro e allo sviluppo professionale dei dipendenti. Medesima attività di verifica viene svolta nei confronti dei dipendenti assunti con contratto a tempo determinato o di apprendistato professionalizzante nell'ottica del passaggio in pianta stabile.

Individuazione alti potenziali

Nell'ultimo trimestre del 2010 è stato avviato un progetto di valenza strategica volto all'individuazione, tra il personale più giovane, delle risorse con elevato potenziale per la copertura dei ruoli di responsabilità.

Nel triennio 2010 – 2012 il programma prevede di coinvolgere circa 400 risorse scelte mediante uno screening basato su tradizionali filtri quali età, anzianità di servizio, ruolo, valutazione professionale.



L'assessment è gestito da una società specializzata nel settore. I candidati sono impegnati in prove di gruppo ed individuali cui segue un feedback personalizzato con i consulenti; in tale sede vengono illustrati i risultati delle prove, sono recepite le osservazioni ed i commenti dei candidati, nonché analizzate le possibili scelte per la costruzione di un percorso di sviluppo personalizzato rispondente alle esigenze individuali ed aziendali.

3.1.6 Politica retributiva

La politica retributiva aziendale si basa sui seguenti sistemi gestionali:

- sistemi di valutazione - volti al costante monitoraggio dei livelli di prestazione e di potenziale delle risorse, in coerenza con il sistema dei ruoli professionali aziendali, al fine di consentire la formulazione di corrette ipotesi di sviluppo professionale, l'individuazione degli eventuali gap in termini di competenze per identificare gli opportuni interventi formativi;
- sviluppo professionale - al fine di garantire la disponibilità delle competenze professionali utili alla realizzazione del business aziendale, vengono delineati piani di sviluppo per la copertura delle posizioni chiave, individuando le risorse che evidenziano potenzialità adeguate; il potenziale esprime infatti il quadro delle capacità ed attitudini in chiave prospettica, fornendo informazioni per la pianificazione dello sviluppo professionale e manageriale delle persone;
- sistema premiante - insieme di riconoscimenti che coinvolgono in maniera significativa ed equa tutte le aree funzionali della Banca, tenendo in considerazione ruolo ricoperto, livello di prestazione e prospettive di crescita individuale. Pertanto, con riferimento al percorso professionale, per tutti i dipendenti è prevista la possibilità di adottare interventi meritocratici.

L'offerta retributiva è composta da un pacchetto di elementi fissi e di elementi variabili al fine di assicurare la coerenza della struttura remunerativa con i piani aziendali, nel pieno rispetto della normativa in materia di lavoro, dei contratti collettivi nazionali ed aziendali e tenendo in adeguata considerazione le risultanze del mercato interno ed esterno del lavoro.

Gli obiettivi generali e le linee guida perseguite attraverso la politica retributiva, tenuto conto dei ruoli ricoperti e delle responsabilità attribuite ai singoli, rispondono a criteri di:

- merito, al fine di realizzare il maggior collegamento possibile con la prestazione fornita ed il potenziale evidenziato;
- coinvolgimento, motivazione e fidelizzazione;
- equità;
- sostenibilità, contenendo gli oneri derivanti entro valori compatibili con gli obiettivi previsti dai piani aziendali.

Retribuzione media annua lorda

Retribuzione media annua lorda (migliaia di euro)	2010	2009
Dirigenti	140,5	140,5
Quadri 3° e 4° livello	70,1	69,3
Quadri 1° e 2° livello	51,2	50,8
3^ Area professionale	37,1	37,5
2^ Area professionale	29,2	30

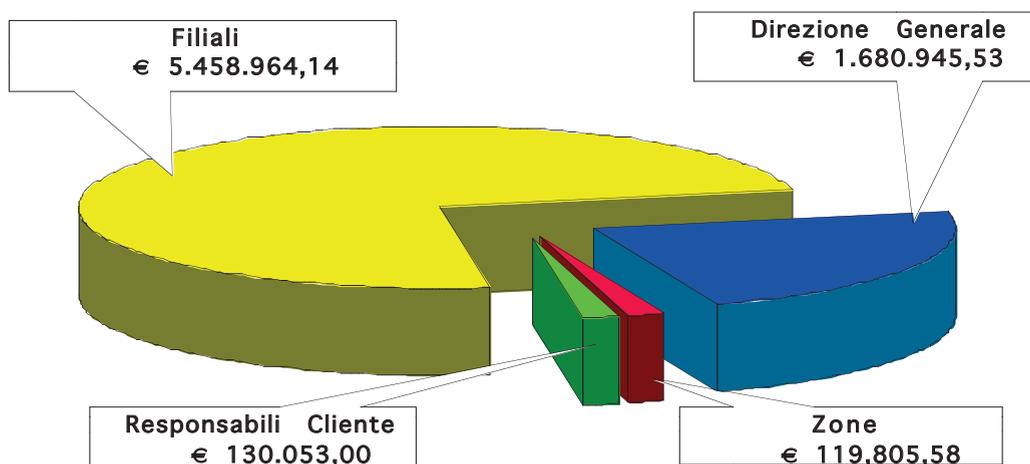


Il **Sistema incentivante** costituisce una componente variabile della retribuzione, legata al raggiungimento degli obiettivi assegnati alle singole unità organizzative.

Tutti i componenti delle unità organizzative sono coinvolti e partecipano al conseguimento dell'obiettivo di budget. I premi sono calcolati in funzione del risultato ottenuto e del ruolo aziendale ricoperto; nelle filiali sono inoltre previsti riconoscimenti aggiuntivi volti a consolidare la collaborazione e lo spirito di squadra.

Per l'esercizio 2010 la quasi totalità delle unità organizzative ha raggiunto gli obiettivi assegnati. Sono state premiate **2.932** risorse (quadri direttivi, aree professionali – incluso il personale assunto con contratto di apprendistato), con l'erogazione di un importo complessivo di **Euro 7.389.768,25**.

La ripartizione degli importi è la seguente:



Ogni dipendente può consultare sulla intranet aziendale i dati riferiti al premio percepito e verificare nel dettaglio la correttezza dell'importo calcolato.

I **riconoscimenti a favore del personale** (avanzamenti di grado), adottati nel corso del 2010 sono riportati nella seguente tabella:

Causale	M	F	TOTALE
Incarichi di grado superiore	53	30	83
Automatismi	23	37	60
Totale	76	67	143

Gli incarichi superiori sono riconducibili:

- a nuove nomine nei ruoli di capo servizio e/o coordinatore con riferimento alla direzione generale,
- all'attribuzione di incarichi di titolare/vice di filiale.

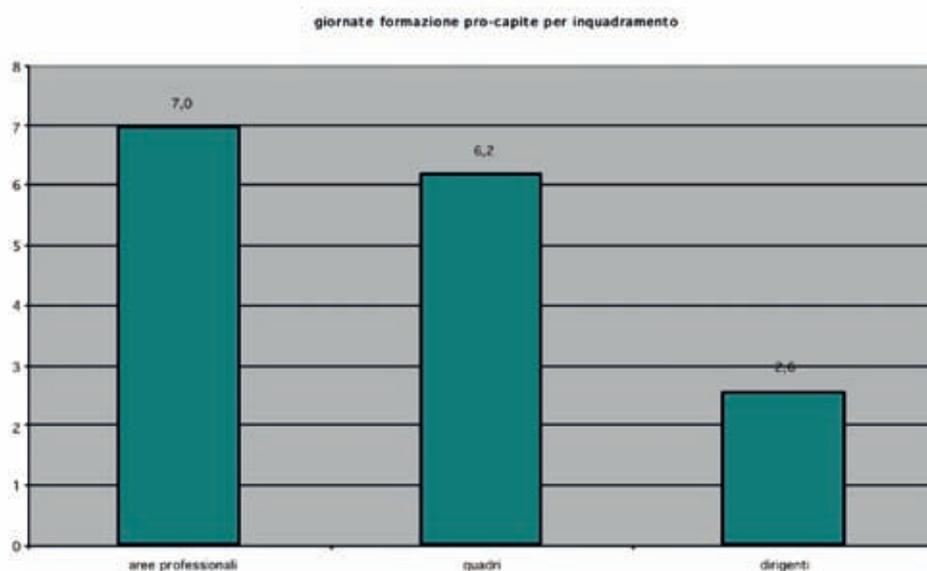
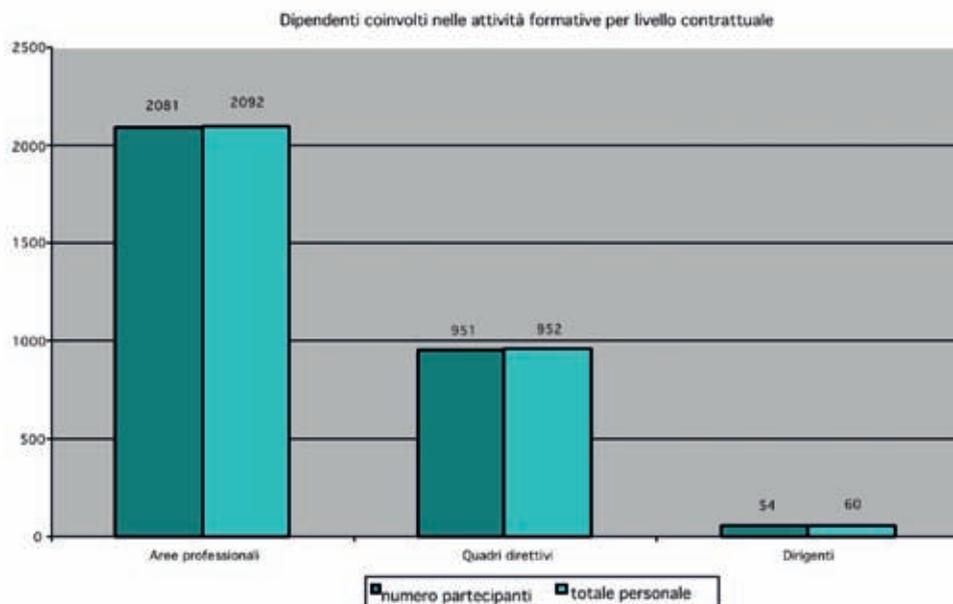
Le promozioni per "automatismo" fanno riferimento agli inquadramenti riconosciuti per effetto dell'applicazione di norme contrattuali che prevedono l'attribuzione di gradi minimi e/o la progressione di carriera a fronte di:

- surclassazione di filiali
- percorsi di sviluppo professionale della rete commerciale
- gestore di portafoglio affluent/small business.



3.1.7 FORMAZIONE

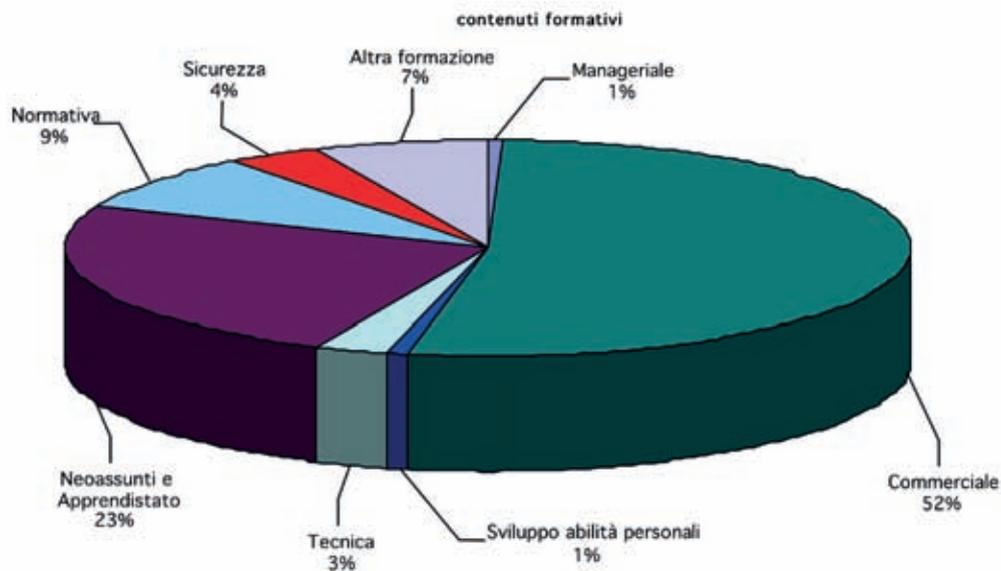
La formazione si conferma uno strumento fondamentale per favorire la crescita professionale delle risorse umane. Da qui la rilevanza e il peso che Banca Marche riserva a questo importante aspetto della gestione del personale. A partire da questa premessa, nel corso del 2010 sono state erogate complessivamente 20.165 giornate di formazione che hanno coinvolto il personale di tutti i livelli.





Coerentemente con gli obiettivi fissati dal piano industriale triennale e con l'impegno di supportare l'attività delle rete distributiva attraverso un adeguato potenziamento delle competenze professionali e relazionali la maggior parte dell'attività formativa si è orientata verso argomenti di natura commerciale a supporto del lavoro delle filiali.

Nel seguente grafico sono evidenziati in dettaglio tutti i macro argomenti oggetto di attività formativa:



In particolar modo la formazione commerciale si è sviluppata attraverso incontri di aggiornamento destinati a specifiche figure professionali, giornate d'aula e formazione a distanza riguardanti i temi della finanza e del credito.

Per quanto riguarda quest'ultimo settore va segnalata:

- la completa realizzazione del "Progetto Valore" volto ad orientare la gestione del rapporto con l'impresa verso criteri qualitativi che tengano in considerazione in primo luogo il rischio degli affidamenti;
- l'attività di formazione con docenza interna finalizzata all'approfondimento delle conoscenze sulla Centrale Rischi;
- la realizzazione di corsi espressamente dedicati alle tematiche inerenti la concessione del credito, in tutte le sue implicazioni.

Relativamente all'area finanza, i corsi proposti hanno riguardato i concetti base della materia, gli aspetti fiscali delle rendite finanziarie, l'asset allocation, il mercato azionario e quello obbligazionario e l'analisi dello scenario macrofinanziario.

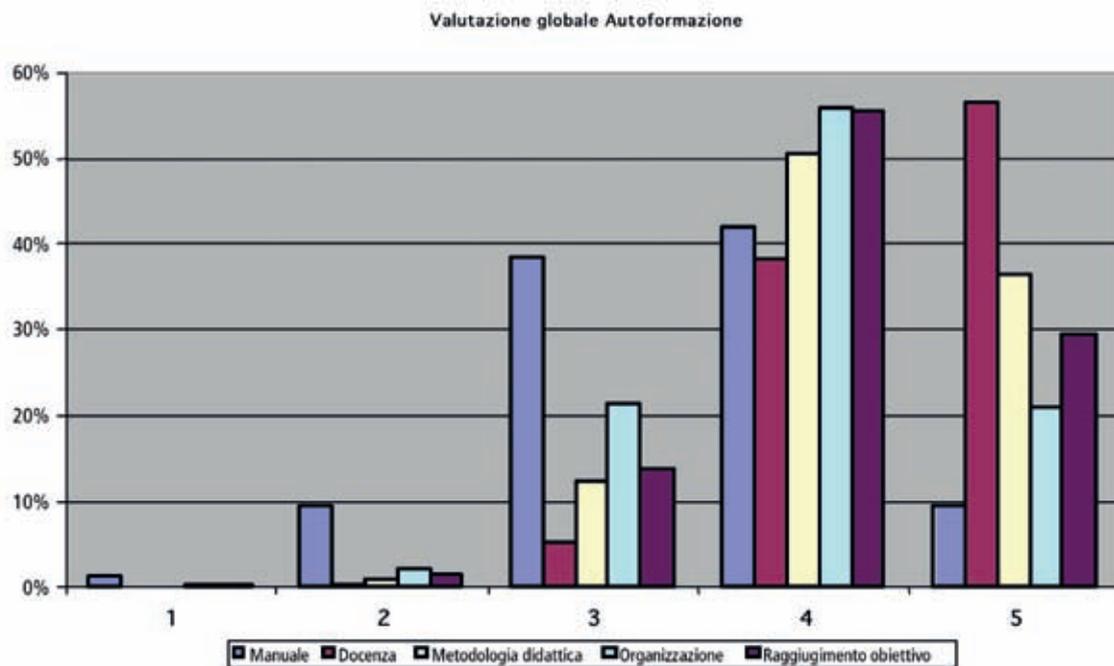
In generale, tra gli altri contenuti proposti nell'offerta formativa del 2010 hanno avuto particolare rilievo:

- La gestione del contante
A seguito dell'entrata in vigore, a partire dal 1° gennaio 2011, della nuova normativa relativa al ricircolo e alla gestione del contante, nel corso del secondo semestre del 2010, è stato avviato uno specifico progetto di formazione.
- La normativa antiriciclaggio
Il Responsabile aziendale per l'antiriciclaggio ha tenuto degli incontri formativi di approfondimento destinati a tutti i titolari, i vice, i responsabili private e i gestori affluent. I titolari e i responsabili di direzione hanno partecipato anche ad un incontro di studio con un noto esperto del settore.



- **Sicurezza**
Con riferimento al D.Lgs. 81/2008 in materia di Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro sono stati organizzati corsi di formazione e di aggiornamento per addetti al primo soccorso in azienda e per addetti alla lotta antincendio, corsi a distanza per neoassunti e un incontro formativo per Dirigenti e Preposti.
- **Trasparenza**
È stato attivato a tutto il personale il nuovo corso FAD sulla recente disciplina della trasparenza tra banca e cliente che ha coinvolto 2.662 dipendenti per complessive 1567 giornate/uomo di formazione.
- **Formazione manageriale**
A seguito di un'analisi dei bisogni formativi realizzata attraverso un focus group con il Comitato di Direzione e la somministrazione di un questionario ai potenziali partecipanti, sono stati delineati tre diversi percorsi di formazione che coinvolgeranno nell'arco di tre anni circa 330 dipendenti con ruoli di responsabilità. L'attività di formazione manageriale è già stata attivata nel corso del 2010 per 43 responsabili e continuerà nel 2011 con circa 80 giornate d'aula .

Nel corso del 2010 è proseguita la formazione per gli assunti con contratto di apprendistato finalizzata al conseguimento di specifiche qualifiche professionali ed è stata riproposta l'offerta formativa ex art. 66 CCNL che, con criteri di trasparenza e pari opportunità, ha coinvolto circa 1.400 dipendenti sui temi del credito, della finanza e delle competenze trasversali. Nell'ambito di tale pacchetto di autoformazione nel corso del I° semestre del 2010 sono stati distribuiti, ai dipendenti interessati, circa 500 libri e manuali.



Scala di gradimento: 1 basso, 5 alto



3.1.8 Relazioni industriali

Nell'ambito di un sistema di relazioni industriali che, nel rispetto dei ruoli delle parti, rappresenta un indubbio elemento di coesione aziendale, anche nel corso del 2010 è proseguito il confronto continuo e trasparente con le organizzazioni sindacali (n. 32 incontri tra la delegazione aziendale e le OO.SS.), con una particolare attenzione alle informative in merito ai principali aspetti della vita aziendale.

Le attività di informativa e confronto hanno riguardato principalmente:

- la presentazione del budget e del connesso sistema incentivante per le strutture centrali ed i diversi canali distributivi;
- il piano annuale di formazione.

I principali accordi sottoscritti nel corso del 2010 con le OO.SS. aziendali sono stati i seguenti:

- **Accordo relativo agli interventi connessi al Nuovo Modello di Presidio Territoriale**

Il nuovo modello, basato sul superamento delle strutture di Area Territoriale, ha determinato una rivisitazione del processo commerciale e del processo del credito.

- **Accordo di rinnovo del Contratto Integrativo Aziendale per i quadri direttivi e per il personale delle aree professionali**

L'intesa ha riguardato principalmente i seguenti aspetti:

- la definizione del premio aziendale di competenza degli anni 2010 e 2011;
- con riferimento alla mobilità dei dipendenti sono stati rivisti gli importi dell'indennità mensile di pendolarismo;
- l'aggiornamento dei principali trattamenti indennitari con una particolare attenzione ai responsabili delle strutture aziendali;
- l'incremento del contributo pasto;
- in tema di welfare aziendale è stata aumentata la contribuzione annuale a favore della cassa di assistenza sanitaria integrativa, sono stati incrementati i contributi per i dipendenti studenti, le borse di studio per i figli dei dipendenti e le provvidenze economiche a favore dei dipendenti con figli portatori di handicap.

Libertà sindacali

Nel 2010 risultavano iscritti alle organizzazioni sindacali l'82,5% dei dipendenti.

	2010	2009
Dipendenti iscritti ad un sindacato	82,5%	81%
Giorni di assenza per permessi sindacali	2.380	2.238
Giorni di assenza per partecipazione a scioperi	546	0
Giorni di assenza per partecipazione ad assemblee	531	142



3.1.9 Assenze dal servizio

Di seguito è riportata la distribuzione delle assenze suddivise per motivazione sul totale delle giornate teoriche lavorative. Dalla tabella si evince che nel corso del 2010 le assenze dal servizio, escludendo quelle per ferie, festività e banca ore previste dal CCNL sono legate, anche in considerazione della rilevante presenza di personale femminile, a periodi di astensione obbligatoria e facoltativa per maternità e permessi per assistenza ai figli e ai familiari.

	2010	2009
Numero giornate teoriche lavorative	748.083	741.660
Malattia	2,61%	2,67%
gravidanza, puerperio	3,38%	3,36%
Congedi per motivi privati	0,11%	0,17%
Permessi per assistenza familiari	0,34%	0,25%
Permessi e aspettative per funzioni pubbliche	0,04%	0,04%
Donazione sangue	0,04%	0,04%
Permessi per motivi di studio	0,03%	0,04%
Permessi ex legge 104	0,40%	0,30%
Altre causali	0,46%	0,43%
Totale	7,92%	7,30%

3.1.10 Previdenza complementare

Il trattamento pensionistico complementare riservato al personale della Banca delle Marche S.p.A. è garantito dal Fondo Pensioni Banca delle Marche, ente autonomo dotato di soggettività giuridica costituito nel 1999 ed operativo dal 1° gennaio 2001, all'indomani del conferimento del patrimonio e dei rapporti di previdenza complementare rivenienti dalle sezioni a contribuzione definita facenti capo ai vecchi fondi pensione integrativi, già presenti all'interno delle aziende che hanno dato vita alla Banca delle Marche S.p.A.

Il Fondo Pensioni Banca delle Marche ha la propria sede in Jesi, in Via Ghislieri n. 6.

Al Fondo risultano associati anche lavoratori attualmente alle dipendenze di altre Aziende o Enti in quanto già iscritti ai fondi pensione interni confluiti nel Fondo o, come nel caso della sezione a contribuzione definita del Fondo in essere presso la ex SE.RI.MA. S.p.A. (ora Equitalia Marche S.p.A.), incorporati dal Fondo stesso.

La suddivisione degli iscritti per datore di lavoro, alla data del 31 dicembre 2010, è riportata nel prospetto che segue.

Datore di lavoro	iscritti
Banca delle Marche S.p.A.	2.913
Equitalia Marche S.p.A.	58
Medioleasing S.p.A.	35
Fondazione Cassa di Risparmio della Provincia di Macerata	2
Fondazione Cassa di Risparmio di Pesaro	1
Totale	3.009



Nel loro complesso i contributi apportati, calcolati in percentuale della retribuzione, sono risultati pari a Euro 6.514.868 per la quota a carico dei datori di lavoro e a Euro 2.403.652 per la quota a carico dei lavoratori.

Sono state inoltre devolute al Fondo quote di TFR per Euro 4.928.924.

I datori di lavoro hanno altresì effettuato un ulteriore apporto per Euro 740.895 destinato al pagamento della polizza contratta dal Fondo e destinata ad intervenire, a sostegno dell'iscritto o degli eredi, qualora la cessazione del rapporto associativo sia causata dal decesso o avvenga a seguito di riconoscimento di invalidità o inabilità da parte dell'INPS.

Come si intuisce anche dal prospetto che precede, la quasi totalità degli apporti fa capo ad iscritti che si trovano alle dipendenze della Banca delle Marche S.p.A..

Nell'ambito del patrimonio della Banca delle Marche S.p.A. sono inoltre operativi i sei fondi di cui appresso, tutti a prestazione definita:

- ex Cassa di Risparmio di Jesi – Credito
- ex Cassa di Risparmio di Pesaro – Credito
- ex Cassa di Risparmio di Pesaro – Esattoria
- ex Banca CARIMA – Credito
- ex Banca CARIMA – Esattoria
- ex Mediocredito Fondiario Centroitalia Spa.

Gli iscritti sono rappresentati da 640 percettori di pensione integrativa, quindi soggetti non più in servizio, e da 2 lavoratori attivi collocati nel fondo della ex Banca CARIMA.

3.1.11 Assistenza sanitaria integrativa

Cassa di assistenza sanitaria

Ad Euro 1.173.878 è ammontato l'apporto a carico della Banca effettuato a favore dell'Associazione per l'Assistenza Sanitaria Integrativa ai Lavoratori della Banca delle Marche.

L'Associazione, con sede a Jesi in Via Ghislieri n. 6, è operativa dal 1° luglio 2000 e si prefigge il fine di erogare rimborsi agli iscritti, rappresentati dai lavoratori:

- della Banca delle Marche
- della Carilo
- della Fondazione Cassa Risparmio di Pesaro
- della Fondazione Cassa di Risparmio della Provincia di Macerata
- della Medioleasing S.p.A.,

a fronte di alcune tipologie di spese mediche (diagnostica, visite specialiste, trattamenti odontoiatrici, ecc.) sostenute nel loro interesse, di quello dei loro familiari a carico e del coniuge o convivente non fiscalmente a carico, dei figli non a carico.

Nel 2010 l'Associazione si è iscritta all'Anagrafe dei Fondi Sanitari di cui ai Decreti del Ministero della Salute del 31 marzo 2008 e del 27 ottobre 2009. L'iscrizione, così come il rispetto della soglia delle risorse c.d. "vincolate", a partire dall'anno gestionale 2010, costituisce condizione per considerare rispettati gli ambiti di intervento fissati dal Ministro della salute e, conseguentemente, a partire dall'anno 2012, per permettere alle Aziende associate ed agli iscritti di beneficiare del trattamento fiscale agevolato sui contributi apportati all'Associazione.

Complessivamente l'apporto di tutti i datori di lavoro è stato di € 1.246.144, mentre quello degli iscritti di € 922.127.

I rimborsi di competenza del 2010 effettuati a favore di tutti gli iscritti sono risultati pari ad € 1.783.849; l'onere per le polizze assicurative, stipulate dall'Associazione a favore degli associati per fronteggiare i costi conseguenti ai ricoveri ospedalieri seguiti o meno da interventi chirurgici, ha raggiunto la cifra di € 410.901.



Long Term Care

Il Contratto Collettivo dei quadri direttivi e delle aree professionali siglato l'8 dicembre 2007 e dei dirigenti del 10 gennaio 2008 ha introdotto, a partire da gennaio 2008, una copertura assicurativa per Long Term Care, in relazione all'insorgenza di eventi impreveduti ed invalidanti dell'individuo tali da comportare uno stato di non autosufficienza. Tale copertura assicurativa viene garantita per il tramite della Cassa Nazionale di Assistenza Sanitaria del Settore del Credito (CASDIC) attraverso un contributo annuale a carico dell'Azienda.

Check-up medico

Il personale appartenente alla categoria dirigenti ha avuto la possibilità di usufruire di un servizio gratuito annuale di check-up medico sulla base di una convenzione stipulata nel 2007 con una Casa di cura privata.

3.1.12 Attività inerenti il d.lgs. 81/2008 in materia di tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

- **Dipendenti appartenenti ai "nuclei di gestione delle emergenze"**

Nel corso del 2010 a seguito del normale avvicendamento nelle mansioni di Titolari, Vice Titolari, Capi Servizio, Coordinatori ed addetti di alcune filiali nelle quali la figura del Vice Titolare non è contemplata, si è provveduto alla nomina dei nuovi appartenenti ai "nuclei di gestione delle emergenze".

I nuovi designati sono stati invitati a prendere visione, in attesa del compimento del percorso formativo, degli opuscoli informativi sulla materia ("Obiettivo sicurezza" e "Nuclei gestione emergenze"), riguardanti rispettivamente il D. Lgs. 81/2008 nei suoi aspetti generali e le mansioni specifiche per le quali sono incaricati, fruibili nella intranet aziendale.

Per i colleghi di nuova nomina si è provveduto alla formazione relativa al Primo Soccorso aziendale (12 ore); si è inoltre proceduto all'aggiornamento formativo (4 ore) per quegli addetti alle emergenze che avevano effettuato il corso base tre anni prima.

In totale nel 2010 sono stati effettuati:

- 3 corsi base da 12 ore con la partecipazione di 64 dipendenti;
- 8 corsi di aggiornamento da 4 ore con la partecipazione di 166 dipendenti.

Per i medesimi appartenenti ai "nuclei di gestione delle emergenze" sono stati inoltre effettuati 3 corsi antincendio tenuti dal Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco di Ancona (corso della durata di 8 ore, così come prescritto dal D.M. 10/03/1998), con la partecipazione di 68 dipendenti.

- **"Dirigenti" e "Preposti"**

Il D. Lgs. 81/2008 ha in particolare introdotto l'obbligo della formazione dei "Dirigenti" e dei "Preposti", ovvero delle persone che, in ragione delle competenze professionali e nei limiti di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, rispettivamente:

- attuano le direttive del Datore di Lavoro (Dirigenti), organizzando l'attività lavorativa e vigilando su di essa;
- sovrintendono alla attività lavorativa (Preposti) e garantiscono l'attuazione delle direttive ricevute, controllandone la corretta esecuzione da parte dei lavoratori ed esercitando un funzionale potere d'iniziativa.

I Dirigenti e i Preposti devono ricevere, a cura del Datore di Lavoro e in azienda, un'adeguata e specifica formazione e un aggiornamento periodico in relazione ai propri compiti in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Per quanto riguarda detta formazione il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ha tenuto nel 2010 una serie di corsi (in totale 3) durante i quali ha evidenziato ai partecipanti: le responsabilità in capo ai Dirigenti ed ai Preposti, i soggetti coinvolti nella normativa, gli obblighi e gli altri contenuti che il decreto prevede per la formazione di dette figure. I partecipanti sono stati complessivamente 98.



- **Informazione e formazione per tutti i lavoratori**

A tutti i dipendenti, obbligatoriamente e sin dal momento dell'assunzione, viene chiesto di effettuare il corso interattivo "Salute e sicurezza in banca", prodotto da ABI e inserito nella intranet aziendale, che permette una generale conoscenza del D. Lgs. 81/2008 e un maggiore approfondimento della materia anche tramite lo svolgimento di vari test inseriti nei capitoli in cui il corso è suddiviso; nel corso del 2010 hanno fruito di detto corso interattivo 353 dipendenti.

E' inoltre a disposizione di tutto il personale, sempre nella intranet aziendale, l'opuscolo "Obiettivo sicurezza". A partire dall'anno 2007 è stato inoltre acquistato dal Servizio Personale un corso interattivo sul "rischio rapina" predisposto da ABI Formazione che sviluppa, in un contesto virtuale, alcune tipologie di rapine con lo scopo di simulare l'evento e le sue possibili evoluzioni, dando possibilità agli utenti di verificare la correttezza delle decisioni da prendere, sperimentando anche le loro emozioni e reazioni.

Tale corso interattivo, inserito nella intranet aziendale, è fruibile dai dipendenti che operano presso le filiali e garantisce una ulteriore formazione specifica sul rischio rapina; nel 2010 hanno effettuato tale corso 210 dipendenti.

- **Sorveglianza sanitaria per i lavoratori individuati come "videoterminalisti"**

Nel corso del 2010 è proseguito l'annuale aggiornamento degli elenchi del personale individuato come "videoterminalista" e si è provveduto alla programmazione delle visite mediche preventive e periodiche. I lavoratori individuati come "Videoterminalisti" vanno sottoposti a sorveglianza sanitaria con la periodicità prevista dalla vigente normativa da parte del "Medico competente" della Banca.

Nel corso del 2010 i videoterminalisti visitati presso i vari ambulatori distribuiti sul territorio sono stati complessivamente 248.

- **Piani di emergenza ed evacuazione**

Nel corso del 2010 è proseguito l'aggiornamento dei Piani di Emergenza ed Evacuazione (già redatti in conformità del vecchio D. Lgs. 626/94) sulla base delle indicazioni di cui al nuovo D. Lgs. 81/2008. In particolare sono stati aggiornati i Piani di Emergenza ed Evacuazione di alcuni grandi fabbricati ubicati a Roma e Macerata e sono stati redatti detti documenti per le filiali di nuova apertura.

Tutti i nuovi Piani di Emergenza ed Evacuazione sono stati trasmessi alle varie unità operative ed inoltre sono stati caricati in un apposito applicativo informatico, fruibile nella intranet aziendale, per poter essere visionati con facilità, in qualsiasi momento, da ogni singolo dipendente della Banca dalla propria postazione di lavoro, oltre che dai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

- **Prove di evacuazione presso le sedi di lavoro**

Tutte le varie filiali della rete hanno proseguito nel corso del 2010 nell'effettuazione in autonomia delle prove di evacuazione, compilando l'apposito facsimile di verbale predisposto dal Servizio Tecnico. Per quanto concerne invece i grandi fabbricati le prove di evacuazione sono state effettuate sotto il coordinamento del Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale, costituito da personale del Servizio Tecnico.

- **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL)**

Nel corso del 2010 è stato emanato il Fascicolo 206 che definisce le procedure e le disposizioni interne volte ad individuare in modo formale i compiti e le responsabilità in materia di salute e sicurezza sul lavoro, sulla scorta della normativa prevenzionistica vigente.

L'insieme di tali procedure e disposizioni si pone come Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL) ed è parte integrante del Modello di Organizzazione e Gestione della Banca (MO&G), definito nel Fascicolo 107.

Detto sistema rappresenta l'unico strumento idoneo a dimostrare, anche ai sensi del D. Lgs. 231/2001, il rispetto di tutte le norme applicabili in materia di sicurezza ed individua le responsabilità ad ogni livello organizzativo, decisionale e gestionale interno alla Banca.



3.1.13 Contenzioso e litigiosità

Nel corso del 2010, a fronte di 22 cause pendenti ad inizio anno, è insorta 1 nuova vertenza e ne sono state definite 5, portando a 18 le cause pendenti a fine anno, di cui il 50% con ex dipendenti. I dati relativi al contenzioso evidenziano un livello quantitativo sostanzialmente contenuto in rapporto all'organico totale dell'Azienda.

3.2 AZIONISTI E SOCI

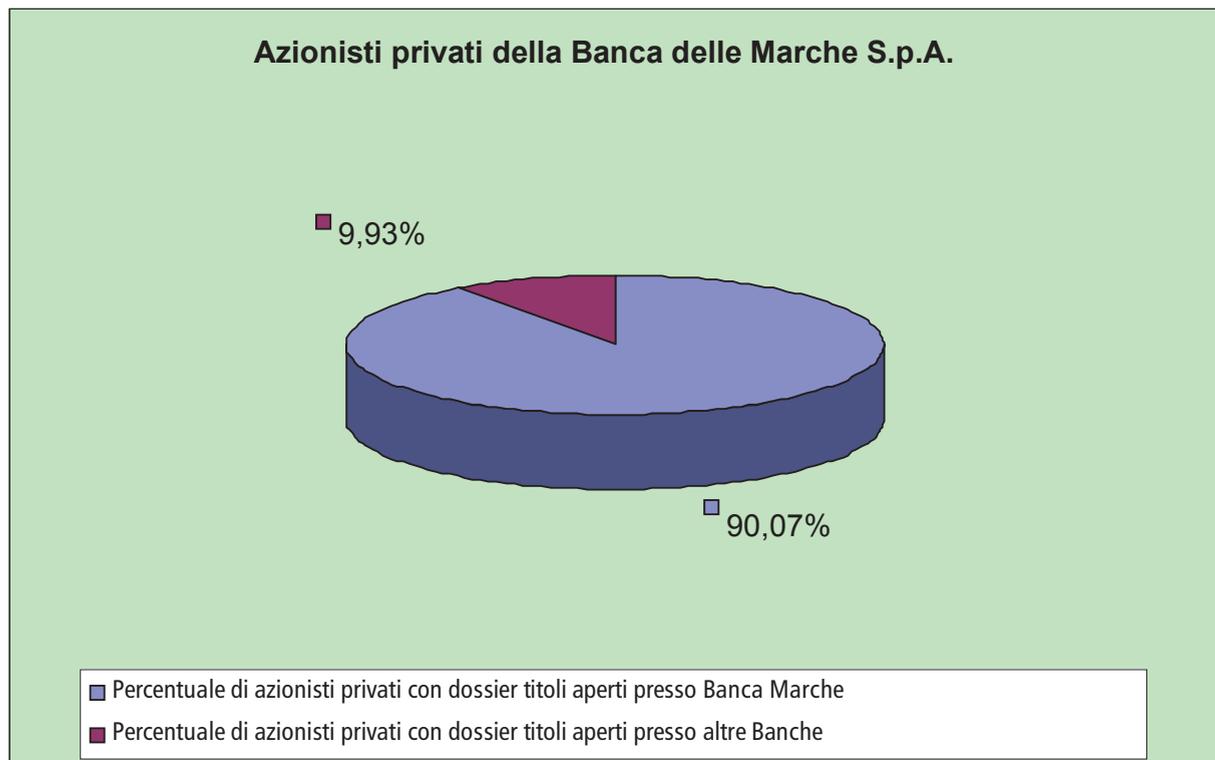
La compagine sociale di Banca Marche è l'espressione del tessuto socio-economico delle regioni di riferimento dell'azienda; per tale motivo ogni azionista rappresenta per la Banca l'impegno e la tensione continua al miglioramento della qualità dei prodotti e servizi offerti (tratto dal Codice etico aziendale).

3.2.1 Il socio della banca delle marche

Dal momento che il 32% circa del capitale sociale di Banca Marche è detenuto da circa 28.000 azionisti privati, la Banca delle Marche rientra fra gli "emittenti strumenti finanziari diffusi fra il pubblico in misura rilevante", in ossequio a quanto indicato all'art. 2-bis del Regolamento Emittenti adottato dalla Consob con delibera n. 11971 del 14/5/1999.

Il 90,07% delle azioni detenute dagli azionisti privati è depositato presso le filiali della Banca delle Marche (sono stati presi in considerazione i dati aggiornati ad agosto 2011).

Azionariato privato – Classificazione in base al deposito.





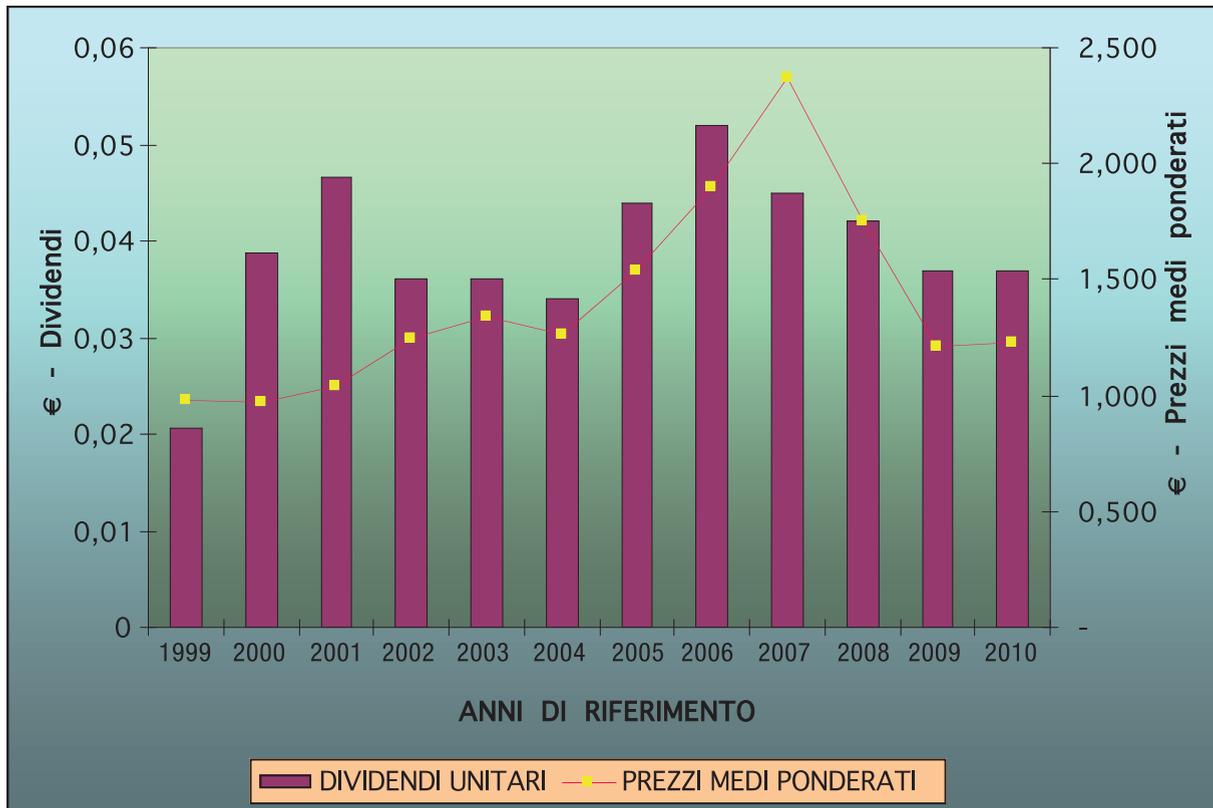
3.2.2 Remunerazione del capitale investito

Lo Statuto della Banca prevede che, su proposta del Consiglio di Amministrazione, l'utile netto venga ripartito come segue:

- a) almeno il 5% al fondo di riserva legale, anche se risulta superato il limite del quinto del capitale sociale;
- b) nella misura fissata dall'Assemblea dei Soci:
 1. ai soci
 2. alle eventuali altre riserve
 3. alle altre finalità deliberate dall'Assemblea.

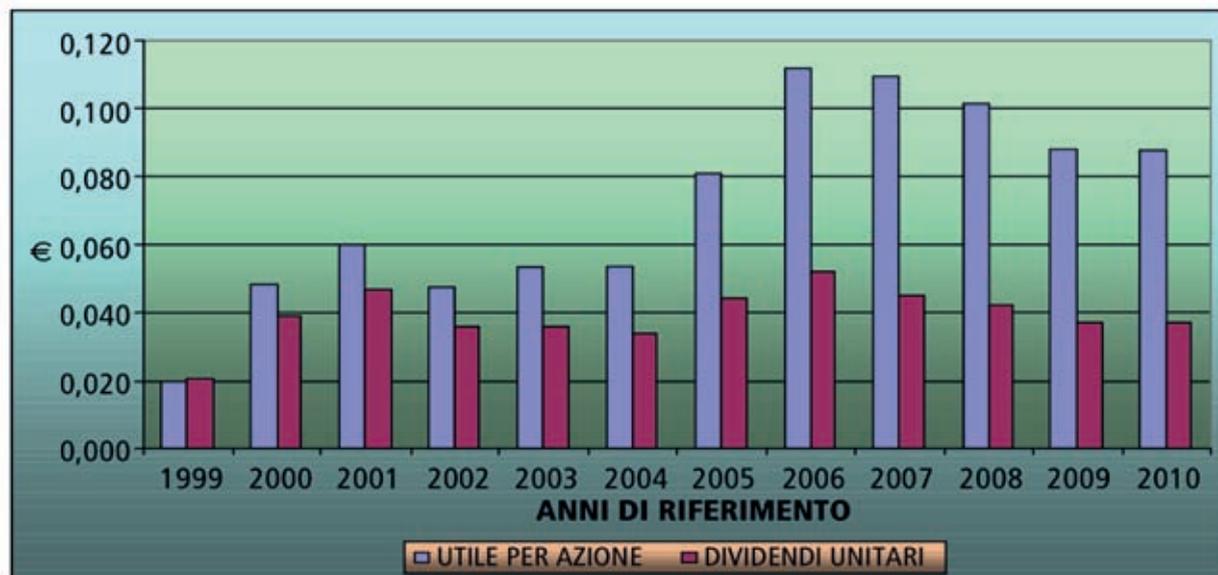
Come si può comprendere dai grafici sottostanti, la grave crisi dei mercati che si è sviluppata nella seconda metà dell'esercizio 2008 ha generato effetti negativi sul corso del nostro titolo azionario. Il valore medio ponderato delle azioni Banca Marche, durante l'esercizio 2010, è stato pari ad € 1,232 (€ 1,211 nel 2009). Il dividendo unitario dell'esercizio 2010 ammonta ad € 0,037 e coincide con il dividendo unitario distribuito nell'esercizio 2009; il monte dividendi 2010 è pari ad € 39.324.018,51 (così come nell'esercizio 2009).

Prezzi medi ponderati delle azioni Banca Marche e andamento dei dividendi





Politica di pay-out adottata da Banca Marche.



La Banca, inoltre, non essendo quotata su mercati regolamentati, si è dotata di un sistema di negoziazione delle proprie azioni, al fine di garantire ai propri azionisti la liquidabilità dell'investimento, configurabile come "internalizzazione sistematica" ai sensi dell'art. 21 della Delibera Consob n. 16191 del 30 Ottobre 2007. Oggetto di trattazione del sistema di scambi organizzati sono le azioni ordinarie, nominative ed indivisibili, emesse dalla Banca, di nominali € 0,52 ciascuna (cod. IT0001063707). Le quotazioni e le altre informazioni sulle aste settimanali sono disponibili sul sito internet della Banca: www.bancamarche.it.

Nell'anno 2010, in particolare, sono state scambiate n. 12.257.826 azioni ordinarie al prezzo medio ponderato di € 1,232.

3.2.3 Partecipazione dei soci al governo d'impresa e tutela delle minoranze

Partecipazione dei Soci al governo d'impresa

a. Elezione alle cariche sociali

Il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale, che si rinnovano con cadenza triennale, vengono eletti, ai sensi dell'articolo 17 dello Statuto Sociale, con il cosiddetto meccanismo del voto di lista, finalizzato ad assicurare un'adeguata rappresentanza negli organi aziendali delle diverse componenti della base sociale (investitori istituzionali, minoranze qualificate). Infatti i soci che rappresentino almeno l'1% del capitale sociale avente diritto di voto possono presentare le liste per le nomine delle cariche sociali. Inoltre, per quanto riguarda il Collegio Sindacale, lo Statuto prevede anche, all'art. 30, un meccanismo tale da garantire la nomina di un sindaco effettivo tratto da una lista di minoranza che non sia collegata, neppure indirettamente, con i soci che hanno presentato o votato la lista che ha ottenuto il maggior numero di voti.

b. Convocazione delle assemblee

L'art. 11 prevede, al comma 1°, che tanti soci che rappresentino almeno il 5% del capitale sociale possano richiedere la convocazione dell'assemblea (cfr. art. 2367 del c.c.). Inoltre il comma 3° dello stesso articolo 11 prevede anche il diritto dei soci che, anche congiuntamente, rappresentino almeno il 2,5% del capitale, di chiedere - entro dieci giorni dalla pubblicazione dell'avviso di convocazione dell'assemblea - l'integrazione dell'elenco delle materie da trattare.



Partecipazione dei Soci alle assemblee

Al fine di agevolare una significativa partecipazione dei soci all'assemblea, l'art. 13 dello Statuto sociale prevede che uno stesso delegato possa rappresentare fino a 100 soggetti aventi diritto al voto.

3.2.4 Servizi ed agevolazioni riservate ai soci

La Banca garantisce a tutti i propri azionisti lo sconto del 25% sul canone mensile previsto per i conti correnti a pacchetto destinati sia al segmento imprese che a quello privati.

3.2.5 Relazioni con gli investitori

Le principali informazioni di tipo patrimoniale ed economico relative ai risultati di esercizio della Banca, ai prodotti offerti e all'andamento del mercato secondario delle azioni sono diffuse essenzialmente attraverso il sito internet www.bancamarche.it, consultando il quale è possibile aggiornarsi costantemente sulle attività del Gruppo, sulla storia della Banca e sulle più significative iniziative di carattere sociale, culturale e sportivo da questa promosse.

In occasione delle Assemblee dei Soci la Banca solitamente invia agli azionisti, direttamente oppure tramite Monte Titoli, una lettera informativa che ha la finalità di comunicare l'ordine del giorno, debitamente commentato, delle riunioni assembleari.

Inoltre, la Banca pubblica da tempo "Primapagina", periodico di informazione attualità e cultura, inviato a tutti soci, con lo scopo di intrattenere un rapporto con il territorio e con gli azionisti. Il periodico si avvale della collaborazione di giornalisti ed esperti di varia estrazione (critici d'arte, responsabili di istituzioni, manager e uomini della finanza) e affronta sia tematiche di carattere economico e finanziario, sia argomenti d'interesse culturale e sociale.

3.2.6 Contenzioso e litigiosità

Non esistono casi di contenzioso e litigiosità con i soci.

3.3 BANCA E CLIENTI

La Banca manifesta una costante sensibilità e tensione alla salvaguardia della qualità della relazione con la clientela e al suo continuo miglioramento, essendo questi prerequisiti indispensabili per il processo di creazione e distribuzione del valore (tratto dal Codice Etico aziendale).

3.3.1 Obiettivi

In coerenza con i propri obiettivi di creazione di valore per il territorio di riferimento, la Banca ha scelto di mantenere la sua presenza, ereditata dalla precedente storia delle Casse di Risparmio, anche nei molti centri di piccola dimensione, che caratterizzano il tessuto marchigiano, offrendo i propri servizi e prodotti attraverso piccoli punti vendita.

Ciò non ha impedito di innovare la struttura distributiva e di seguire in modo mirato le esigenze espresse dai diversi segmenti di clientela.

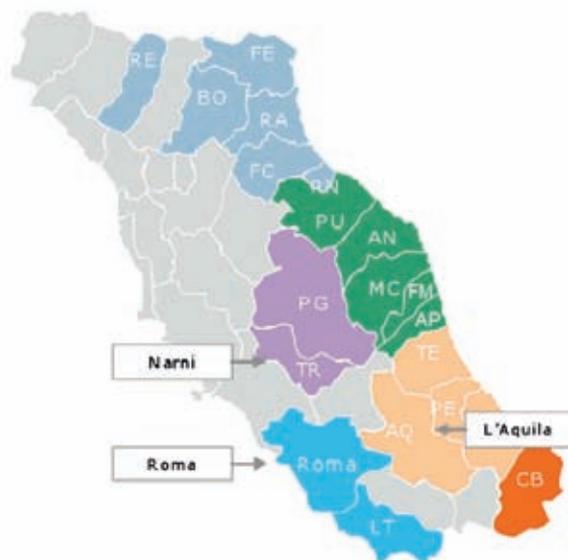
La centralità del cliente e la sua soddisfazione sono il fulcro dell'attività commerciale di Banca Marche orientata al continuo miglioramento delle procedure interne e delle tecnologie informatiche per garantire una più elevata efficacia ed efficienza.



3.3.2 Rete distributiva

Nel corso del 2010 Banca Marche ha scelto di consolidare la propria rete distributiva nelle aree geografiche caratterizzate da maggiore dinamismo economico e sociale.

Graf. 1 - Rete filiali e nuove aperture 2010



Tab. 1 - Distribuzione sportelli per regione

	2010	2009	Var. %
MARCHE	224	224	-
LAZIO	39	38	2,6%
UMBRIA	14	13	7,7%
EMILIA ROMAGNA	20	20	-
ABRUZZO	13	12	8,3%
MOLISE	1	1	-
TOTALE	311	308	+1,0%

Nel corso dell'esercizio 2010 sono state inaugurate 3 nuove filiali nelle regioni di riferimento del Centro Italia (+1%), come evidenzia la tabella 1, interessando territori attigui a quelli di origine, al fine di proseguire il processo di espansione territoriale della Banca, aumentare le quote di mercato e la diversificazione delle fonti di reddito e dei rischi dell'attività.

Le nuove aperture sono localizzate (Graf.1):

- ♦♦♦ in Umbria con una nuova filiale a Narni, nella provincia di Terni;
- ♦♦♦ in Abruzzo, con una nuova agenzia a L'Aquila;
- ♦♦♦ nel Lazio, con una nuova filiale a Roma.

Al fine di perfezionare il presidio della Rete Commerciale e l'efficienza della Banca attraverso una migliore allocazione delle risorse, a partire dal 22 marzo 2010 è stata attuata la revisione del processo distributivo/commerciale, con relativi adeguamenti applicativi, di processo e normativi, che ha comportato l'attivazione della funzione Direzione Centrale Rete Distributiva e l'abolizione delle Aree Territoriali e del ruolo di Capo Area Territoriale, con contestuale introduzione di 15 Zone cui fanno capo tutte le filiali.

La filiera commerciale è stata, inoltre, interessata da ulteriori modifiche che hanno comportato l'accentramento della funzione *pricing* presso l'Area Commerciale di Direzione Generale, prevedendo l'attribuzione di deleghe commerciali ai Capi Zona.

E' stato anche attuato un primo *step* di revisione del processo del credito, prevedendo il mantenimento dei Servizi Crediti, dislocati logisticamente presso le ex Aree Territoriali, passati però alle dipendenze gerarchiche dell'Area Crediti della Direzione Generale e la revisione delle deleghe in materia creditizia, in coerenza con gli strumenti introdotti da Basilea II. In tale ambito è stato, inoltre, inserito l'utilizzo del *rating* nel processo di concessione e rinnovo degli affidamenti.

Nel corso dell'anno è stato avviato il *roll-out* del nuovo modulo di "vetrina digitale" per ulteriori 35 Filiali portando la copertura di rete al 17%, con un totale di 50 Filiali a più alta visibilità dotate di questo modulo.

Per la comunicazione digitale si è rafforzato il coinvolgimento dei colleghi della rete di Vendita relativamente al modulo di comunicazione interna denominato "Staff Channel", in particolare attraverso le rubriche "Lettere al Direttore" e "Viaggio tra le Filiali".

3.3.3 Caratteristiche e analisi della clientela

Clienti per segmento

La distribuzione della clientela, tra Enti Pubblici, Imprese (suddivise sulla base della dimensione del fatturato nei tre segmenti Large Corporate, Corporate e Small Business) e Famiglie (censite nei tre segmenti "Private", "Affluent" e "Mass Market" in base alla consistenza del patrimonio finanziario), è indicata nella tabella che segue:

Tab. 2 - Numerosità clientela per segmento – Dicembre 2010

Segmenti	Numero Clienti
PP.AA.	534
Imprese	108.736
Famiglie	383.578
Totale	492.848

A fine 2010 la clientela della Banca risulta superiore a 492 mila unità, la maggior parte dei quali costituite da famiglie (oltre 383 mila), mentre il numero delle imprese clienti risulta maggiore di 108 mila unità.

Tab. 3 - Rapporti con la clientela per tipologia e residenza dello sportello (n. contratti per forma tecnica)

	Conti Correnti		Depositi a risparmio		Certificati di deposito		Dossier titoli		Obbligazioni	
	2010	Var %	2010	Var %	2010	Var %	2010	Var %	2010	Var. %
MARCHE	294.849	0,1%	142.980	4,4%	15.410	-47,0%	101.504	-4,9%	51.071	1,7%
UMBRIA	15.849	4,7%	2.385	6,1%	234	-41,4%	2.842	-5,1%	1.748	10,6%
LAZIO	36.226	11,5%	2.578	27,2%	239	-49,6%	5.233	1,7%	2.965	13,9%
EMILIA ROMAGNA	9.261	6,1%	749	22,4%	96	-48,1%	1.326	-1,4%	924	15,4%
MOLISE	547	28,1%	17	6,3%	2	-50,0%	42	10,5%	44	33,3%
ABRUZZO	11.294	4,3%	1.130	13,5%	51	-52,8%	1.084	-4,6%	913	10,5%
TOTALE	368.026	1,6%	149.839	4,9%	16.032	-47,0%	112.031	-4,6%	57.665	2,9%

Nella tabella sopra riportata sono descritte le diverse tipologie di rapporto che la Banca intrattiene con la propria clientela. In un contesto di fase recessiva a livello globale, i dati riferiti al 2010 denotano un dinamismo di crescita più accentuato nelle filiali collocate nelle altre regioni del centro Italia, in linea con le politiche di espansione della Banca.

I dati riportati nella tabella 3 testimoniano, inoltre, come l'attività commerciale della Banca sia volta a soddisfare le preferenze di investimento della clientela, da strumenti a breve termine a prodotti di media durata, con un contenuto livello di rischiosità ed un altrettanto elevato livello di trasparenza.

3.3.4 Politica della raccolta e degli impieghi

Raccolta

Al 31 dicembre 2010 la provvista totale da clientela si attesta a 20.036 milioni di euro, segnando un incremento del 2,8% sul 31 dicembre 2009 con un progresso della raccolta diretta, che raggiunge quota 15.669 milioni di euro (+4,1%) e una flessione della raccolta indiretta, attestatasi a circa 4.367 milioni di euro (-1,7%), attribuibile ad un calo delle forme di custodia o gestione per conto della clientela (-15,2%) non sufficientemente compensate dal buon andamento della raccolta in amministrazione (+12,4%).

Stante il permanere di un basso livello dei tassi di rendimento, nell'ambito di uno scenario macroeconomico caratterizzato da forti elementi di incertezza, si è assistito quindi ad una ricomposizione



delle forme tecniche della raccolta con una forte penalizzazione del comparto del risparmio gestito a favore di forme di raccolta diretta da clientela *retail* (+3,9%) a breve e medio termine, in particolare le obbligazioni (+12%).

Nel dettaglio, il collocamento di prestiti obbligazionari della Banca ha riguardato sottoscrizioni, da investitori *retail*, per nominali 1.344 milioni su 97 nuovi prestiti, prevalentemente a tasso fisso, e da investitori istituzionali per 900 milioni nominali riconducibili a 2 nuove emissioni nell'ambito del programma EMTN. Complessivamente il flusso netto della raccolta obbligazionaria da clientela *retail* risulta pari a 348 milioni di euro, portando così il relativo *stock* di titoli obbligazionari a 3.435 milioni di euro, al lordo del prestito subordinato di 180 milioni di euro.

Tenuto conto della sfiducia della clientela indotta dalla crisi dei mercati finanziari manifestatasi da fine 2008 e non ancora completamente assorbita, la Banca ha orientato la politica commerciale puntando ancor di più sull'offerta dei prodotti a maggiore trasparenza e semplicità.

Nel mondo dei conti correnti, l'offerta al segmento Privati si è consolidata la vendita del conto "MY", conto corrente a pacchetto dedicato ai giovani di età compresa tra i 18 ed i 30 anni, per rispondere alla loro esigenza di avere un conto corrente a costo zero, semplice ed essenziale, affidabile, modulare, trasparente e fortemente orientato ai canali telematici (internet, carte di pagamento etc.). Banca Marche ha continuato a commercializzare i depositi a risparmio, come strumento di risparmio flessibile e sicuro, nella forma del libretto di deposito nominativo e vincolato. In particolare, si sono rafforzati i risultati dei due specifici prodotti lanciati nel 2009:

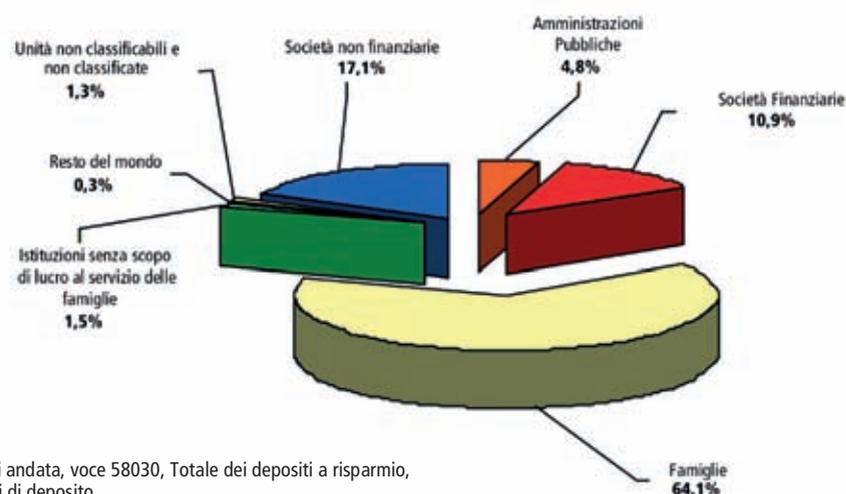
- ❖ "Tasso Super Risparmio", che prevede una remunerazione più elevata rispetto ai depositi liberi purché non siano effettuati prelievi fino a fine anno;
- ❖ "RisparmioMIO" con scadenze progressive che vanno da 3 a 24 mesi, con caratteristiche quali il prelievo, il versamento integrativo e il rinnovo automatico, che lo rendono uno strumento molto versatile e competitivo.

Nel mese di novembre 2010 è stato, inoltre, lanciato il prodotto "Risparmio Mio Junior", deposito a risparmio vincolato semplice e flessibile dedicato ai minori di età compresa tra 0 e 18 (non compiuti).

Con riferimento al Segmento Imprese continuano a consolidarsi i conti dedicati alle imprese commerciali, industriali e artigiane, soprattutto nelle linee "Limited", che hanno permesso, soprattutto per il segmento "Commercianti" ed "Artigiani", di soddisfare le esigenze di quei clienti con operatività bancaria ridotta. I prodotti a catalogo sono stati affiancati da un'iniziativa "Pacchetto di benvenuto Imprese" dedicata ai nuovi clienti. Alla base dell'offerta vi sono i conti correnti a pacchetto presenti nel catalogo della Banca affiancati da altri prodotti e servizi offerti a condizioni favorevoli.

Nel grafico sottostante (Graf. 3) è rappresentata la composizione dei depositi per settore economico della controparte:

Graf. 3 - Composizione dei depositi per settore di attività economica della clientela al 31 dicembre 2010



Fonte: Matrice dei conti flusso di andata, voce 58030, Totale dei depositi a risparmio, Buoni Fruttiferi, Certificati di deposito



Il settore famiglie rappresenta il 64% circa del totale depositi, seguito dalle società non finanziarie (17,1%), dalle società finanziarie (10,9%) e dal settore delle Amministrazioni Pubbliche (4,8%). In relazione a quest'ultima si segnala che la Banca, a fine 2010, gestisce 578 servizi di tesoreria /cassa presso Enti Pubblici.

Per quanto concerne i nuovi prodotti di risparmio gestito, nel corso del 2010 sono state apportate le seguenti modifiche al comparto delle Gestioni Patrimoniali Banca Marche:

- ampliamento del catalogo della Gestione Multilinea con cinque nuove linee: GP *asset relax*, GP *asset strategy*, GPS obbligazionaria euro *corporate* I.G., GPS obbligazionaria internazionale *high yield* e GPS obbligazionaria Paesi Emergenti;
- razionalizzazione del catalogo delle Gestioni monolinea: sono state mantenute attive solo le Gestioni Patrimoniali in Fondi, le Gestioni Patrimoniali Giovani, le Gestioni a Capitale Protetto e le Gestioni Patrimoniali Total Return.

Per quanto riguarda le iniziative rilevanti in ambito assicurativo, la Banca ha promosso un'iniziativa volta al recupero delle somme depositate dalla propria clientela sul fondo interno assicurativo "CU BDM – Ottopiù 07.02" il cui attivo era per lo più costituito da obbligazioni Lehman Brothers Holding Inc., società interessata dalla crisi finanziaria, sottoposta a procedura concorsuale, che ha determinato la sospensione della quotazione della polizza, pregiudicando il diritto dei sottoscrittori a ricevere il rimborso a scadenza.

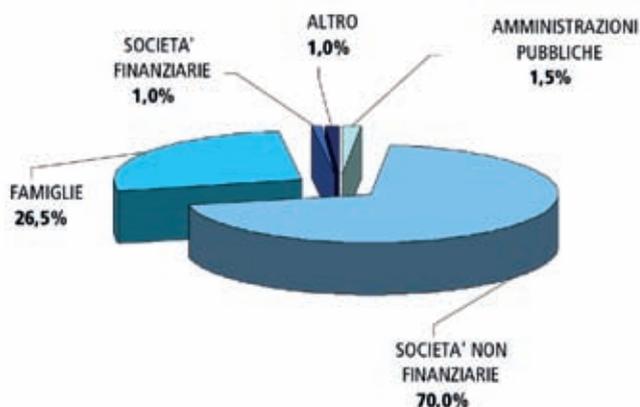
L'iniziativa si è concretizzata nella cessione della polizza a favore della Banca e nella contestuale sottoscrizione, senza alcun onere a carico del cliente, di titoli obbligazionari zero coupon della durata di tre anni (con scadenza 1 giugno 2013) emessi da Banca Marche. Attraverso l'adesione a tale proposta i clienti potranno recuperare alla scadenza dei titoli obbligazionari ricevuti, un importo lordo pari al premio inizialmente versato.

Impieghi

Il dinamismo degli impieghi verso clientela ordinaria, in valore pari a 17.593 milioni di euro (+5,6% su dicembre 2009), è stato sostenuto principalmente dalla positiva evoluzione di mutui (+8,3%), in presenza di una sostanziale stabilità di conti correnti per utilizzi di linee di credito ordinarie e anticipi salvo buon fine (+0,5% sul 2009) e di una flessione del comparto del credito al consumo (-4,6%).

La quasi totalità degli impieghi economici della Banca (Graf. 4) è concentrata nelle società non finanziarie (69,9%) e nelle famiglie (26,5%) con una maggiore incidenza, rispetto al 2009, delle seconde (25% a fine 2009) e minore peso delle prime (70,9% a fine 2009) da ricondurre alla crisi economica ancora in atto che ha comportato un rallentamento della domanda di credito da parte degli operatori economici.

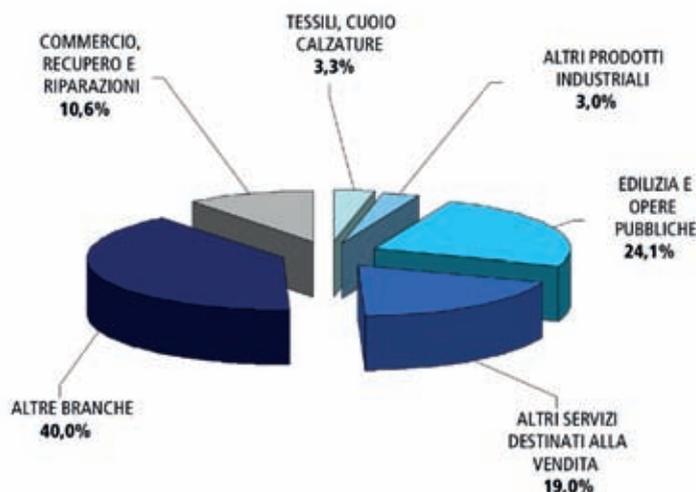
Graf.4 - Impieghi - distribuzione per settore economico della controparte





Fra le varie branche di attività economica, i comparti dell'edilizia e opere pubbliche, degli altri servizi destinati alla vendita e dei servizi del commercio recupero e riparazioni rimangono i più significativi (Graf.5):

Graf.5 - Impieghi - distribuzione per branca economica della controparte



Per fronteggiare l'insorgere di situazioni critiche derivanti dalla difficile congiuntura economica che ha caratterizzato il territorio di insediamento dell'Istituto, Banca Marche ha intrapreso iniziative a sostegno del reddito e del potere d'acquisto di famiglie e imprese anche promosse da associazioni di categoria ed istituzioni locali, tra cui:

- ❖ il *"Protocollo d'Intesa per il sostegno ai lavoratori ed alle imprese nelle situazioni di crisi"* promosso dalla Regione Marche, che prevede:
 - l'anticipo ai lavoratori dipendenti di imprese ubicate nel territorio della Regione Marche della Cassa Integrazione Guadagni diretta (straordinaria, ordinaria e straordinaria in deroga) nel caso in cui le imprese non siano in grado di erogarla direttamente;
 - la sospensione del pagamento delle rate del mutuo "prima casa" per i lavoratori in Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria.
- ❖ il *"Protocollo d'Intesa" promosso dalla Provincia di Pesaro e Urbino* a sostegno dei lavoratori residenti e domiciliati nel territorio provinciale attraverso le seguenti iniziative:
 - concessione di un prestito personale non finalizzato a condizioni agevolate, con contributo in conto interessi totale della Provincia e garanzia della Provincia fino al 50% del debito residuo non rimborsato;
 - sospensione temporanea del pagamento delle rate del mutuo "prima casa" per un periodo di sei mesi consecutivi, eventualmente prorogabile per ulteriori sei mesi.
- ❖ *L'Accordo ABI – Associazioni di categoria* per favorire la sostenibilità finanziaria del debito a favore delle famiglie in difficoltà a seguito della crisi, prevedendo la sospensione per 12 mesi del rimborso delle rate dei mutui concessi per l'acquisto, la costruzione e la ristrutturazione dell'abitazione principale a clienti che hanno subito nel biennio 2009/2010 "eventi" particolarmente negativi (morte, perdita dell'occupazione, Cassa Integrazione Guadagni, insorgenza di condizioni di non autosufficienza).
- ❖ *Il Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della "prima casa"* (Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze n. 132, emanato il 21 giugno 2010), operativo dal 15 novembre 2010, che prevede la possibilità per le famiglie in possesso di determinati requisiti di sospendere fino ad un massimo di 18 mesi il pagamento delle rate dei mutui concessi per l'acquisto della "prima casa". Il Fondo, tra l'altro, rimborsa una parte degli interessi maturati durante il periodo di sospensione, fermo restando che la differenza tra quanto di competenza della Banca, stabilito contrattualmente, e quanto effettivamente rimborsato dal Fondo, resta a carico del cliente.



Nel corso del 2010 è proseguito l'impegno della Banca a sostegno delle imprese del territorio in difficoltà, attuando, oltre alla tradizionale attività creditizia, interventi finalizzati a garantire la liquidità nel breve termine, a sostenere gli investimenti a medio lungo termine ed a favorire la ristrutturazione delle esposizioni in essere.

In particolare, la Banca ha aderito alle seguenti iniziative:

- ❖ *convenzioni ABI / Cassa Depositi e Prestiti* per poter disporre di una provvista di circa 110 milioni di euro, assegnata alla Banca in funzione della quota di mercato detenuta nel comparto dei finanziamenti alle imprese, da impiegare per finanziare le PMI attraverso la concessione di prestiti chirografari finalizzati a sostenere il capitale circolante o a realizzare investimenti aziendali.
- ❖ *accordo MEF/ABI/Associazioni di rappresentanza delle imprese*, sottoscritto il 3/8/09, attraverso il quale la Banca ha svolto un'intensa attività di raccolta delle richieste delle PMI finalizzate ad ottenere:
 - la sospensione fino ad un massimo di 12 mesi del pagamento della quota capitale delle rate dei mutui e dei prestiti chirografari a medio-lungo termine;
 - la sospensione fino ad un massimo di 12 mesi e fino ad un massimo di 6 mesi del pagamento della quota capitale implicita nei canoni di operazioni di leasing rispettivamente immobiliare e mobiliare;
 - l'allungamento fino ad un massimo di 270 giorni complessivi delle scadenze del credito a breve termine per sostenere le esigenze di cassa, con riferimento alle operazioni di anticipazione su crediti certi ed esigibili.
- ❖ *Protocollo d'Intesa promosso dalla Regione Umbria per l'anticipazione dei crediti e dei contratti nei confronti della Pubblica Amministrazione*, il quale prevede l'impegno, da parte degli Enti Pubblici territoriali aderenti all'iniziativa, a certificare la certezza, la liquidità e l'esigibilità del credito vantato dalle imprese nei loro confronti, agevolando così lo smobilizzo presso il sistema bancario.
- ❖ *"Prestito d'Onore Regionale"*, iniziativa, promossa dalla Regione Marche e sostenuta dalla Banca (in collaborazione con la Società di Formazione e Consulenza SIDA S.r.l. e la Società di Comunicazione Camera Work S.p.A.), rivolta ai disoccupati/inoccupati, ai lavoratori in cassa integrazione ed alle donne occupate "over 35" e finalizzata a sostenere la creazione di 400 nuove imprese nel territorio marchigiano attraverso la concessione di finanziamenti sull'*onore* ovvero non assistiti da garanzie di alcun tipo e l'erogazione di servizi gratuiti di tutoraggio individuale per i primi 12 mesi di attività della nuova impresa.
- ❖ *accordo di collaborazione commerciale con Tecnomarche – Parco Scientifico Tecnologico*, società specializzata nella promozione, progettazione e realizzazione di progetti di ricerca e sviluppo che prevede, tra l'altro, lo stanziamento da parte di Banca Marche di un *plafond* dedicato di 8 milioni di euro per finanziare le imprese che intendono investire in tali progetti.

Le difficoltà economiche che hanno caratterizzato il 2010 e reso più difficile l'accesso al credito hanno evidenziato in maniera particolare il ruolo dei Consorzi di garanzia, sostenuti anche dalle specifiche iniziative istituzionali messe in atto da Stato, Regioni e Province che, con l'attivazione di strumenti di contro-garanzia, hanno consentito alle Banche di contenere il rischio creditizio e, in alcuni casi, l'assorbimento patrimoniale. In tale quadro la Banca ha rafforzato ulteriormente la collaborazione con i Confidi, spesso emanazione delle Associazioni di categoria degli imprenditori per le quali la Banca da sempre rappresenta un importante interlocutore per le esigenze specifiche delle categorie rappresentate, intensificando il dialogo e sottoscrivendo ulteriori nuovi accordi. Alla fine del 2010 risultano attive 49 Convenzioni, la cui operatività ha consentito di confermare l'importanza dello specifico canale distributivo che rappresenta circa il 27% dei finanziamenti al segmento *small business* erogati dalla Banca nel 2010.

La Banca ha poi riproposto alcune iniziative per favorire l'investimento sul futuro dei nuclei familiari:

- ❖ *"Prestito personale per neogenitori"*, riservato alle coppie che hanno avuto o adottato un figlio. E' stata allungata la durata massima del prestito da 3 a 5 anni ed innalzato l'importo massimo finanziabile da 3.500 euro a 5.000 euro, senza alcuna spesa per l'estinzione anticipata del finanziamento.



- ❖ **Iniziativa "600 euro per studiare"**, per l'anno scolastico ed accademico 2010/2011. Si tratta di un prestito personale a tasso zero senza spese (TAN 0% / TAEG 0%) di importo pari a 600 euro per ogni studente e rimborsabile in 12 mesi mediante addebito in conto corrente di rate mensili costanti di 50 euro cadauna, corrispondenti alla sola quota capitale, con l'obiettivo di fornire un sostegno economico alle famiglie con un reddito imponibile non superiore a 35.000 euro, titolari di un conto corrente presso Banca Marche, per il pagamento di materiale didattico in genere, libri scolastici, testi universitari, tasse scolastiche ed universitarie e quanto altro necessario per affrontare l'anno scolastico/accademico.

Sono inoltre stati adottati interventi di carattere sociale a sostegno delle popolazioni (famiglie e imprese) terremotate dell'Abruzzo. La Banca, raccogliendo l'invito dell'ABI di concedere la sospensione del pagamento delle rate dei finanziamenti concessi alla clientela colpita dal sisma, ha prima prorogato fino al 30 giugno 2010 i termini di sospensione del rimborso e, successivamente, si è resa disponibile a valutare la possibilità di concedere un ulteriore periodo di sospensione fino al 31 dicembre 2010 in presenza di particolari difficoltà oggettive in capo alla clientela chiamata a far fronte al pagamento delle rate dei finanziamenti concessi prima dell'evento sismico.

3.3.5 Politiche negoziali (Patti Chiari)

Banca Marche aderisce, dal 2003, al Progetto PattiChiari nell'ottica di perseguire un miglioramento della relazione con la Clientela e del livello di servizio offerto in termini di chiarezza, trasparenza e, più in generale, di soddisfazione della clientela.

Nel corso del 2010 la Banca ha aderito ai seguenti Impegni per la Qualità:

- Protezione utilizzi indebiti carte: attivazione di un sistema di monitoraggio e segnalazione presunte frodi a valere sulle carte di debito Cirrus/Maestro;
- Guida Cambio Conto;
- Trasferibilità automatica dossier titoli.

Attualmente, restano da realizzare 2 "Impegni per la Qualità", per i quali il Consorzio ha previsto l'attivazione nel corso del 2011:

- Trasferibilità automatica bonifici;
- Trasferibilità automatica estratti conto carte di credito.

Il Gruppo di Lavoro costituito in Banca Marche ha già avviato la fase di analisi funzionale e tecnica per poterne consentire l'avvio allo sportello entro le date che verranno fissate dal Consorzio.

Il Progetto PattiChiari contempla anche una serie di Impegni facoltativi. Tra questi, la Banca ha aderito ai seguenti, che ha già rilasciato allo sportello:

- Criteri generali di valutazione della capacità di credito delle PMI;
- Tempi certi di disponibilità delle somme versate con assegno;
- Disponibilità dell'elenco dei servizi regolati sul conto corrente.

EDUCAZIONE FINANZIARIA

Tra le iniziative di educazione finanziaria definite dal Consorzio PattiChiari in collaborazione con il Ministero per l'Istruzione, Banca Marche ha aderito a due iniziative sviluppate sulla provincia di Ancona:

- "PattiChiari con l'economia" diretta a diffondere le tematiche legate al Business Plan tra gli studenti delle scuole secondarie superiori. L'iniziativa è stata già riproposta su tutte le provincie delle Marche per l'anno scolastico 2010 – 2011 coinvolgendo le 10 Zone marchigiane,
- la "Settimana dell'educazione finanziaria" rivolta agli studenti delle scuole secondarie inferiori sui temi del risparmio, dell'economia e del lavoro. L'iniziativa sarà riproposta per il 2011 nel nuovo format richiesto dal Consorzio PattiChiari.

Entrambe le iniziative hanno dato visibilità alla banca sul segmento giovani.

La Banca ha aderito per il quinto anno consecutivo a "Conoscere la Borsa", iniziativa internazionale coordinata in Italia dall'ACRI (Associazione di Fondazioni e di Casse di Risparmio SpA) che persegue



finalità didattiche a favore degli studenti delle Scuole Superiori. All'interno delle Scuole vengono costituite una o più squadre, composte da un numero variabile di studenti, a cui è assegnato un capitale "virtuale" di 50.000,00 euro da utilizzare per l'acquisto e la vendita di titoli quotati nelle principali Borse Europee. Lo scopo del Concorso è di incrementare il capitale "virtuale" iniziale attraverso specifiche strategie di investimento, simulando, tramite un apposito sito internet, le transazioni in base alle reali quotazioni di mercato dei titoli. A vincere è la squadra che al termine del Concorso riesce ad ottenere il capitale "virtuale" maggiore. Banca Marche, unica Banca a partecipare nella Regione Marche, ha promosso per l'edizione 2010 la partecipazione di 99 squadre di 26 diverse Scuole Superiori, mettendo a disposizione dei partecipanti, in modo completamente gratuito sia per le Scuole sia per gli studenti, tutti gli strumenti necessari per prendere parte al Concorso. Consapevole della valenza didattica dell'iniziativa, la Banca ha deciso di aderire anche all'edizione 2011 di "Conoscere la Borsa" che si svolgerà dal 4 ottobre 2011 al 14 dicembre 2011.

3.3.6 Marketing Development

La centralità del cliente all'interno del processo produttivo ha portato la Banca a studiare e a creare prodotti innovativi e personalizzati, in grado di soddisfare le diverse esigenze dei segmenti di clientela verso cui è rivolta l'attività.

- **Conoscenza e soddisfazione dei bisogni differenziati della clientela:**

L'impegno di Banca Marche ad ascoltare i giudizi della propria clientela sui livelli di qualità attesa e percepita si è confermato anche per il 2010 attraverso il monitoraggio della soddisfazione della clientela: Customer Satisfaction

CUSTOMER SATISFACTION

Per l'edizione 2010 del monitoraggio della Customer Satisfaction la Banca ha scelto di suddividere l'indagine telefonica in due sessioni in modo da bilanciare eventuali influenze "stagionali".

La prima fase si è svolta nei mesi di maggio e giugno su una base di circa 8.000 clienti, mentre la seconda e ultima fase tra ottobre e novembre su altrettanti clienti, per raggiungere una numerosità complessiva in linea con quella dello scorso anno.

Il controllo strutturale della Customer Satisfaction consente di monitorare la qualità attesa ed erogata di tutte le principali aree di interesse della relazione con la Banca; permette di verificare l'applicazione del modello di servizio per i vari segmenti di clientela e la valutazione della performance della Banca nelle diverse zone di operatività.

Nel mese di settembre 2010 la Banca ha ottenuto la certificazione CSQ per la "Progettazione, erogazione ed analisi dei risultati dell'indagine periodica di Customer Satisfaction rivolta alla propria clientela", in conformità alla norma italiana UNI EN ISO 9001:2008.

A distanza di quattro anni dall'inizio della prima indagine di Customer Satisfaction, l'ottenimento della certificazione è un traguardo importante per la Banca, finalizzato a:

- migliorare il servizio di analisi della soddisfazione del nostro cliente;
- oggettivare il più possibile le risultanze dell'indagine;
- rendere più efficace l'utilizzo dei risultati nella comunicazione interna ed esterna;
- agevolarne l'utilizzo nei sistemi di incentivazione (campagne, budget);
- migliorare il presidio complessivo alla 'qualità' da parte di Banca Marche.

- **Trasparenza ed economicità dell'offerta**

La trasparenza viene seguita con una politica di "pricing" che privilegia le offerte a "pacchetto", adottate ad esempio nel comparto dei conti correnti, nelle quali il cliente sceglie i servizi accessori di cui ha necessità ad un certo costo.

- **Chiarezza nella comunicazione e tutela del cliente**

Aver cura dei clienti significa anche investire tempo e risorse per informarli ed orientarli su specifici argomenti di attualità, tra cui l'adesione della Banca alle iniziative a tutela dei clienti. L'ascolto della clientela costituisce un momento qualificante della gestione della relazione; in tale ambito particolare attenzione è dedicata alla gestione dei reclami.



SERVIZI A CLIENTELA RETAIL

Nell'ambito dell'offerta dei conti correnti a pacchetto a privati, la Banca, nel 2010, ha consolidato la sua offerta abbinando ai pacchetti di punta ("MY" dedicato ai giovani di età compresa tra i 18 ed i 30 anni – "Felicetà" dedicato ai pensionati – "Base Zero" dedicato a chi predilige i canali telematici – "Conto Sconto" per tutti coloro che preferiscono un conto con operazioni illimitate, utili servizi di serie e la possibilità di azzerare il canone in base all'utilizzo del pacchetto) iniziative commerciali mirate.

Al pacchetto "Felicetà" è stata abbinata l'iniziativa "Pensione Felice" (periodo di validità 26 aprile 2010 – 23 luglio 2010) dedicata al target pensionati (sia vecchi che nuovi clienti) che prevedeva premi certi all'apertura del conto corrente "Felicetà", gratuito per il primo anno (per i nuovi clienti) o del Deposito a Risparmio Vincolato "RisparmioMio – linea Pensionati", un prodotto di risparmio semplice e remunerativo. I clienti sottoscrittori del Deposito a Risparmio hanno partecipato inoltre all'estrazione finale di un premio in sterline d'oro di importo fisso pari a 2.400 euro.

La seconda iniziativa "Pacchetto di benvenuto Privati" (periodo di validità 26 aprile 2010 – 31 gennaio 2011), dedicata esclusivamente ai nuovi clienti, ha abbinato i conti correnti a pacchetto (Felicetà, Sconto, Base Zero, My) a prodotti di finanziamento e di investimento offerti con condizioni agevolate.

Anche nel corso del 2010 il conto "Sconto", prodotto di punta della Banca per la clientela privata, è stato abbinato ad offerte mirate a ridurre il canone dei dipendenti di Enti o Aziende convenzionati, che canalizzano lo stipendio nel conto.

Il 2010 si è caratterizzato per un'intensa attività commerciale, finalizzata ad incrementare l'aggregato della raccolta totale (diretta ed indiretta) attraverso l'acquisizione di nuovi Clienti e lo sviluppo di nuovi flussi di raccolta provenienti dai già Clienti.

Nel corso dell'anno si è assistito ad una ricomposizione tra le varie forme di **raccolta diretta** con la riduzione della componente dei pronti contro termine e dei certificati di deposito e l'aumento dei depositi a risparmio; la componente rappresentata dai prestiti obbligazionari è rimasta pressoché stabile.

Per quanto riguarda i prestiti obbligazionari emessi nel corso del 2010, sono state effettuate principalmente emissioni di titoli aventi caratteristiche tradizionali: particolarmente apprezzati dalla Clientela sono stati i titoli a tasso fisso a media durata, a conferma della preferenza per strumenti di investimento con rendimenti predeterminati nel tempo. La gamma prodotti, tuttavia, è stata ampliata con emissioni a tasso fisso a lunga durata (7 e 10 anni) e con obbligazioni "step up callable".

Nel 2010 si sono consolidati i risultati relativi al prodotto "Risparmio Mio", il deposito a risparmio vincolato con scadenze progressive da 3 a 24 mesi (con plafond riservati anche per nuova raccolta/nuovi Clienti). A novembre, poi, è stato lanciato il nuovo prodotto "Risparmio Mio Junior", deposito a risparmio vincolato dedicato ai minori con caratteristiche simili a "Risparmio Mio": il libretto risulta essere uno strumento semplice, concreto e particolarmente adatto per costruire un capitale per il futuro dei più giovani grazie ai versamenti che potranno essere effettuati, oltre che dai genitori, anche da terzi (quali nonni, zii, ecc.).

È stata inoltre prorogata, per l'intero anno, l'iniziativa sui depositi a risparmio nominativi vincolati, denominata "Tasso Super Risparmio", che prevedeva una remunerazione più elevata rispetto ai depositi liberi qualora non venissero effettuati prelievi nel corso dell'anno.

Per quanto concerne l'andamento della **raccolta indiretta**, questo è risultato in linea con il 2009, complice il perdurare dei livelli di incertezza e volatilità, che hanno contrassegnato i mercati finanziari. In particolare, per quanto riguarda il comparto della **raccolta gestita**, nel corso del 2010 sono state apportate modifiche importanti alle Gestioni Patrimoniali Banca Marche, quali l'ampliamento del catalogo della Gestione Multilinea con 5 nuove linee e la razionalizzazione del catalogo delle Gestioni Monolinea.

Dal punto di vista della normativa è continuata l'attività della Banca di adeguamento alle disposizioni Consob e Banca d'Italia nell'ottica di garantire la massima tutela dell'investitore, attraverso opportuni presidi di trasparenza.

Per quanto riguarda i servizi assicurativi destinati alla **protezione** della Clientela Retail, la Banca ha continuato, con buoni risultati, il collocamento delle polizze abbinata ai mutui e ai prestiti, sia a



copertura degli immobili, offerti in garanzia dei finanziamenti erogati, sia a protezione dell'assicurato a fronte di eventi rischiosi, che possono pregiudicare il rimborso del prestito o del mutuo.

Nell'ambito **dell'investimento assicurativo**, l'offerta della Banca si è concentrata soprattutto verso i prodotti tradizionali caratterizzati da un basso livello di rischio e da interessanti rendimenti minimi garantiti, soddisfacendo, in questo modo, sia l'esigenza di risparmio che di investimento delle famiglie.

Nell'ambito del portafoglio assicurativo in essere con Aviva Life, la polizza Ottopiù, safe unit collocata nel luglio del 2002, è stata interessata dalla crisi finanziaria che ha investito la società statunitense Lehman Brothers Holding Inc.

La Banca, al fine di tutelare i propri Clienti sottoscrittori della polizza in questione, ha deciso di dare corso ad un'iniziativa di carattere straordinario, assumendosi unitamente alla Compagnia l'onere della stessa. L'iniziativa si è concretizzata nella cessione della polizza da parte dei Clienti a favore della Banca e nella contestuale sottoscrizione, senza alcun onere a carico del Cliente, di titoli obbligazionari zero coupon della durata di tre anni emessi da Banca Marche. Attraverso l'adesione a tale proposta i Clienti potranno recuperare, alla scadenza dei titoli obbligazionari ricevuti, un importo lordo pari al premio inizialmente versato.

Infine, per quanto riguarda la **previdenza**, è continuato l'interesse della Banca verso questo particolare comparto attraverso l'offerta alla propria Clientela del "Fondo Pensione Aperto Aviva Life", il cui collocamento è sostenuto dall'evoluto strumento di consulenza finanziaria di Banca Marche, "Finanza Web", alimentato dalle informazioni fornite da "Previdenza Web", l'applicativo utilizzato per l'elaborazione di preventivi previdenziali.

Le principali iniziative a favore delle FAMIGLIE:

❖ Adegua menti normativi

Decreto Anti-Crisi (D.L. 185/2008): corresponsione dei contributi statali

All'inizio del 2010, ai sensi del Decreto Anti-Crisi, la Banca ha ultimato l'attività di corresponsione del contributo in conto interessi dello Stato a favore dei mutuatari sulle rate in scadenza nel 2009 (nel corso del 2009, la Banca aveva già liquidato i contributi relativi alle rate scadute *fino al 30/11/2009*). Nello specifico, la Banca, dopo aver effettuato le opportune verifiche in merito ai requisiti di ammissibilità in capo ai richiedenti, ha liquidato i contributi spettanti sia alla clientela che era stata inserita nelle liste inviate alla stessa Banca dall'Agenzia delle Entrate, sia alla clientela che, nel mese di gennaio 2010, aveva presentato l'autocertificazione con la quale dichiarava di aver diritto a tale contributo.

Si ricorda che l'articolo 2 del Decreto Anti-Crisi prevedeva che le rate da corrispondere nel corso dell'anno 2009, per i mutui a tasso non fisso erogati entro il 31/10/2008 a persone fisiche per l'acquisto, la costruzione e la ristrutturazione dell'abitazione principale, fossero calcolate applicando il tasso maggiore tra il 4% ed il tasso contrattuale alla data di sottoscrizione (o eventuale rinegoziazione) del contratto. La differenza tra le rate da corrispondere ai sensi del contratto di mutuo e le rate a carico del mutuatario ai sensi del Decreto Anti-Crisi sopra citato, se positiva, rappresenta il contributo dello Stato.

Nuova normativa esterna sul "Credito ai Consumatori" e innalzamento dell'importo massimo finanziabile sui prestiti personali da 30.987,41 euro a 75.000,00 euro

Il 1° giugno 2011 è entrata in vigore la nuova normativa esterna sul "Credito ai Consumatori" (decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, e successive modificazioni, che ha recepito la direttiva 2008/48/CE e conseguenti disposizioni di Banca d'Italia del 9 febbraio 2011 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"), la quale ha introdotto importanti novità in materia di pubblicità e informazioni precontrattuali, contratti, comunicazioni alla clientela, carte di credito, recesso, inadempimento del fornitore e rimborso anticipato. La Banca ha recepito le nuove disposizioni in materia ed ha altresì innalzato l'importo massimo finanziabile sui prestiti personali da 30.987,41 euro a 75.000,00 euro.

❖ Nuovi prodotti:

Mutuo residenziale a tasso variabile con tasso massimo (CAP)

Per quanto riguarda il comparto dei mutui residenziali, al fine di ampliare la gamma di mutui a disposizione della clientela, è stato introdotto un nuovo prodotto, il "mutuo residenziale a tasso



variabile con tasso massimo (CAP)". Si tratta di un mutuo a tasso variabile con la previsione di un tasso di interesse massimo applicabile (CAP) indicato nel contratto. Tale tipologia di mutuo permette al cliente, da un lato, di avere per tutta la durata del mutuo la garanzia che il tasso non potrà superare la soglia massima contrattualmente predeterminata (CAP) e, dall'altro di beneficiare di periodi in cui i tassi di mercato si mantengono bassi.

Nel primo semestre del 2011, la Banca ha effettuato un *restyling* di tale prodotto. E' stata, infatti, introdotta una nuova modalità di determinazione del tasso massimo (CAP), che viene aggiornato con cadenza mensile. Ciò permette di abbinare alle erogazioni di ogni mese un livello del CAP costantemente in linea con le condizioni dei mercati finanziari. Il CAP così determinato viene indicato nel singolo contratto e resta invariato per tutta la durata del mutuo.

Rinnovo iniziativa "600 euro per studiare"

Con l'obiettivo di continuare a fornire un sostegno economico alle famiglie con reddito medio-basso, per il pagamento di materiale didattico in genere, libri scolastici, testi universitari, tasse scolastiche ed universitarie e quanto altro necessario per affrontare l'anno scolastico ed accademico, è stata riproposta l'iniziativa "600 euro per studiare". Si tratta di un prestito personale senza interessi e senza spese di importo pari a 600,00 euro per ogni studente e rimborsabile in 12 mesi mediante rate mensili costanti di 50,00 euro cadauna, corrispondenti alla sola quota capitale.

Restyling prestito personale per neogenitori

Si è provveduto ad effettuare un *restyling* del prestito personale riservato alle coppie che hanno avuto o adottato un figlio, prevedendo:

- ✓ l'allungamento della durata massima da 3 a 5 anni;
- ✓ l'innalzamento dell'importo massimo finanziabile da 3.500,00 euro a 5.000,00 euro;
- ✓ l'esenzione della spesa per l'estinzione anticipata del finanziamento.

Il *restyling* del finanziamento, che viene offerto ad un tasso di interesse (fisso o variabile, a scelta del cliente) estremamente vantaggioso e senza spese di istruttoria, è finalizzato a rafforzare ulteriormente il sostegno alle coppie che devono affrontare le spese legate al "nuovo evento".

Accordi commerciali con due Società del Gruppo Bancario MEDIOBANCA:

Accordo con Compass S.p.A. sui prestiti personali, anche "finalizzati"

L'Accordo commerciale con Compass S.p.A. ha permesso di offrire alla clientela i prestiti personali, anche "finalizzati", della stessa Società.

La collaborazione commerciale con Compass consente alla Banca, da un lato, di affiancare alla concessione dei propri prestiti personali la vendita dei finanziamenti Compass e, dall'altro lato, di offrire ai propri clienti "Esercenti" il servizio di credito al consumo di Compass (credito "finalizzato" all'acquisto di beni e servizi concesso direttamente presso il Punto Vendita).

I prestiti personali Compass vengono concessi a tasso fisso e prevedono una durata massima fino a 84 mesi ed un importo massimo di 30.000,00 euro.

Accordo con Futuro S.p.A. sulla cessione del quinto

L'Accordo commerciale con Futuro S.p.A. ha permesso di offrire alla clientela i prestiti personali con cessione del quinto dello stipendio/pensione e con delegazione di pagamento della stessa Società.

I prestiti con cessione del quinto sono riservati ai lavoratori dipendenti (statali, pubblici e privati) e ai pensionati. Vengono concessi a tasso fisso e sono rimborsabili in massimo 120 rate mensili. Tale forma di finanziamento è particolarmente adatta per quelle famiglie che intendono pianificare al meglio il proprio budget in quanto le rate vengono pagate attraverso una trattenuta sullo stipendio/pensione effettuata direttamente dal datore di lavoro/ente previdenziale. Grazie all'ampio arco temporale previsto per il rimborso, è possibile ottenere importi consistenti con un impatto contenuto sul budget familiare; la rata, infatti, non può essere superiore ad un quinto dello stipendio/pensione.

Inoltre, i dipendenti statali, pubblici o privati, che hanno già una cessione del quinto in corso e che necessitano di un ulteriore finanziamento, possono accedere al prestito con delegazione di pagamento, grazie al quale è possibile ottenere liquidità con gli stessi vantaggi della cessione del quinto: tasso fisso e ampio arco temporale per il rimborso (massimo 120 rate mensili, trattenute direttamente sullo stipendio da parte del datore di lavoro).



Compass e Futuro valutano la concedibilità dei finanziamenti nonché la possibilità di convenzionare gli Esercenti, mentre il personale della Banca gestisce la relazione commerciale con i clienti al fine di fornire loro la necessaria consulenza ed assistenza.

Gli Accordi con Compass e Futuro consentono alla Banca di ampliare la clientela servita nel credito al consumo e di integrare la gamma dei prodotti offerti a sostegno delle famiglie e dei consumi. L'obiettivo è quello di combinare il forte radicamento territoriale e le professionalità di Banca Marche con le esperienze e competenze specialistiche delle Società del Gruppo Bancario MEDIOBANCA.

❖ *Sospensione rata mutui "prima casa" e concessione micro-prestiti:*

E' proseguito l'impegno della Banca a sostegno delle famiglie del territorio colpite dalla crisi economica.

E' stata confermata l'autonoma e specifica iniziativa interna avviata nel 2009 con l'obiettivo di fornire un sostegno concreto alle famiglie che si trovano in difficoltà nel pagamento delle rate dei mutui "prima casa", concedendo la sospensione rata fino ad un massimo di 12 mesi.

Inoltre, con l'obiettivo di rafforzare il sostegno alle famiglie più in difficoltà, è stata rinnovata l'adesione alle iniziative di seguito descritte promosse dalle Istituzioni locali:

- ✓ Il "*Protocollo d'Intesa per il sostegno ai lavoratori ed alle aziende in situazioni di crisi*" promosso dalla **Regione Marche** che prevede due interventi:
 - l'anticipo, ai lavoratori dipendenti di aziende ubicate nel territorio della Regione Marche, della Cassa Integrazione Guadagni (CIG) nel caso in cui le aziende non siano in grado di erogarla direttamente; l'anticipo è pari a massimo 6.400,00 euro in caso di Cassa Integrazione Guadagni straordinaria ed a massimo 3.200,00 euro per la Cassa Integrazione Guadagni ordinaria e straordinaria in deroga (mensilmente prelevabili fino a 800,00 euro);
 - la sospensione del pagamento delle rate del mutuo "prima casa" (massimo 12 mesi consecutivi) per i lavoratori in Cassa Integrazione Guadagni straordinaria.
- ✓ Il "*Protocollo d'Intesa*" promosso dalla **Provincia di Pesaro e Urbino** a sostegno dei lavoratori residenti e domiciliati nel territorio provinciale, che hanno subito una contrazione/perdita di lavoro (o collocati in Cassa Integrazione Guadagni) a causa della crisi economica. Il Protocollo prevede due interventi:
 - la concessione di un prestito personale di importo massimo pari a 3.000,00 euro e di durata fissa 24 mesi, senza spese di istruttoria e con contributo integrale in conto interessi della Provincia, quindi senza interessi a carico del cliente; sul finanziamento è prevista, inoltre, un'apposita garanzia da parte della Provincia fino al 50% delle somme non restituite dal cliente;
 - la sospensione del pagamento delle rate di mutui "prima casa" per un periodo di 6 mesi consecutivi, eventualmente prorogabile per ulteriori 6 mesi.

La Banca, inoltre, ha prontamente aderito all'**Accordo firmato il 18 dicembre 2009 dall'ABI e dalle Associazioni dei Consumatori** per favorire la sostenibilità finanziaria del debito a favore delle famiglie in difficoltà. L'Accordo, che rientra nel più ampio progetto elaborato dall'ABI denominato "**Piano Famiglie**", è diretto a concedere la sospensione per 12 mesi del rimborso delle rate dei mutui concessi per l'acquisto, la costruzione e la ristrutturazione dell'abitazione principale a clienti che hanno subito dopo il 31 dicembre 2008 "eventi" particolarmente negativi (morte, perdita dell'occupazione, Cassa Integrazione Guadagni, insorgenza di condizioni di non autosufficienza).

La Banca ha aderito all'Accordo prevedendo le seguenti condizioni migliorative:

- ✓ assenza di limite per quanto riguarda il valore del mutuo erogato, in luogo dell'importo massimo di 150.000,00 euro previsto nell'Accordo;
- ✓ assenza di limite per quanto riguarda il tetto di reddito imponibile, in luogo dell'importo massimo di 40.000,00 euro per singolo mutuatario previsto nell'Accordo;
- ✓ disponibilità della Banca a valutare le richieste di sospensione anche di clienti che dimostrino di essere in condizioni economiche tali da non consentire il pagamento dell'intera rata.



Tenendo conto che tutte le altre iniziative descritte consentono alle famiglie di richiedere la sospensione dell'intera rata (quota capitale e quota interessi), la Banca ha aderito all'Accordo ABI prevedendo la sospensione della sola quota capitale, così ampliando, in maniera complementare, gli strumenti a disposizione delle famiglie finalizzati alla sostenibilità finanziaria del debito. La convenienza per il cliente di sospendere la "sola quota capitale" piuttosto che l'"intera rata" va valutata, infatti, caso per caso in funzione delle specifiche esigenze del cliente stesso.

Al fine di supportare le famiglie che si dovessero trovare ancora in situazione di difficoltà, la Banca ha aderito anche alle successive proroghe dell'Accordo proposte dall'ABI e dalle Associazioni dei Consumatori. Pertanto, è stato **prorogato fino al 31 gennaio 2012 il termine per la presentazione delle domande di sospensione** e fino al 31 dicembre 2011 l'arco temporale entro il quale si devono verificare gli "eventi" che determinano l'avvio della sospensione.

Infine, dal 15 novembre 2010, è operativo il **Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della "prima casa"** (ai sensi dell'art. 2, comma 475 e seguenti, della legge 24 dicembre 2007, n. 244), il cui Regolamento di attuazione (Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze n. 132, emanato il 21 giugno 2010) è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 192 del 18 agosto 2010. Tale provvedimento prevede la possibilità per le famiglie in possesso di determinati requisiti di sospendere fino ad un massimo di 18 mesi il pagamento delle rate dei mutui concessi per l'acquisto della "prima casa".

Il Fondo rimborsa una parte degli interessi maturati durante il periodo di sospensione, corrispondente esclusivamente al parametro di riferimento (IRS o Euribor) del tasso di interesse applicato al mutuo, fermo restando che la differenza tra quanto di competenza della Banca, stabilito contrattualmente, e quanto effettivamente rimborsato dal Fondo resta a carico del cliente. Il Fondo, che ha una dotazione iniziale a livello nazionale di 20 milioni di euro (salvo eventuali nuovi stanziamenti), opera nei limiti delle risorse disponibili e sino ad esaurimento delle stesse.

L'ammissione al beneficio è subordinata all'accadimento di almeno uno degli eventi stabiliti dalla normativa statale, verificatisi successivamente alla stipula del contratto di mutuo e tali da determinare la temporanea impossibilità da parte del beneficiario di provvedere al pagamento delle rate alla loro naturale scadenza: perdita del lavoro, morte o insorgenza di condizioni di non autosufficienza, pagamento di spese mediche o di assistenza domiciliare, pagamento di spese per interventi di ristrutturazione o manutenzione straordinaria sull'immobile, forte aumento della rata del mutuo a tasso variabile. Per essere ammesso al beneficio, il mutuo deve essere in corso di ammortamento ovvero non deve beneficiare, al momento della richiesta, di un'altra misura di sospensione

SERVIZI A CLIENTELA IMPRESE

Con riferimento al Segmento Imprese i prodotti a catalogo sono stati affiancati da un'iniziativa commerciale "Pacchetto di Benvenuto Imprese" dedicata ai nuovi clienti, analogamente a quanto proposto al segmento Privati. Alla base dell'offerta vi sono i conti correnti a pacchetto presenti nel catalogo della Banca affiancati da altri prodotti e servizi offerti a condizioni agevolate. L'offerta è dedicata ai nuovi clienti.

Continuano a consolidarsi i conti dedicati alle imprese commerciali, industriali e artigiane soprattutto nelle linee "Limited", che hanno permesso, soprattutto per il segmento "Commercianti ed Artigiani" di gestire i clienti con operatività bancaria ridotta.

La Banca, nel corso dell'anno, ha collocato un'ampia gamma di prodotti e servizi assicurativi destinati alla **protezione** della Clientela Imprese, tutelando il mondo delle imprese commerciali, industriali, liberi professionisti, artigiani ed enti, sotto molteplici aspetti: attraverso una copertura assicurativa finalizzata alla protezione degli immobili offerti in garanzia a fronte dei finanziamenti erogati; una polizza abbinabile alle operazioni di leasing immobiliare concluse con Medioleasing; una copertura assicurativa a tutela dei finanziamenti destinati all'acquisto e/o l'installazione di impianti fotovoltaici; una polizza destinata alla copertura dagli infortuni e a tutela della famiglia dell'artigiano, sottoscrivibile anche in abbinamento al conto corrente Impiù (conto a pacchetto destinato agli artigiani).

Qui di seguito i dati riferiti alle singole iniziative (valori in euro).

ANNO 2010

Tipo iniziativa	Anticipi CIG		Sospensioni rata		Micro-prestiti	
	N.	Fidi in essere al 31/12/2010	N.	Debito Residuo	N.	Erogato
Protocollo Pesaro – Urbino	Iniziativa non prevista		6	€ 553.694,31	54	€ 144.000,00
Accordo ABI	Iniziativa non prevista		269	€ 26.507.147,89	Iniziativa non prevista	
Fondo di Solidarietà	Iniziativa non prevista		0	€ 0,00	Iniziativa non prevista	
Protocollo Regione Marche	31	€ 146.553,00	11	€ 1.605.922,25	Iniziativa non prevista	
Iniziativa autonoma Banca	Iniziativa non prevista		840	€ 95.093.362,41	Iniziativa non prevista	
TOTALE	31	€ 146.553,00	1.126	€ 123.760.126,86	54	€ 144.000,00

Fonte: procedura mutui Loans e procedura Conti Correnti

1° SEMESTRE 2011

Tipo iniziativa	Anticipi CIG		Sospensioni rata		Micro-prestiti	
	N.	Fidi in essere al 30/06/2011	N.	Debito Residuo	N.	Erogato
Protocollo Pesaro – Urbino	Iniziativa non prevista		0	€ 0,00	7	€ 21.000,00
Accordo ABI	Iniziativa non prevista		68	€ 6.646.194,74	Iniziativa non prevista	
Fondo di Solidarietà	Iniziativa non prevista		22	€ 2.587.995,93	Iniziativa non prevista	
Protocollo Regione Marche	51	€ 277.718,00	4	€ 584.763,94	Iniziativa non prevista	
Iniziativa autonoma Banca	Iniziativa non prevista		295	€ 35.476.928,84	Iniziativa non prevista	
TOTALE	51	€ 277.718,00	389	€ 45.295.883,45	7	€ 21.000,00

Fonte: procedura mutui Loans e procedura Conti Correnti

Le principali iniziative a favore delle IMPRESE

❖ *Nuovi prodotti:*

Convenzioni con Cassa Depositi e Prestiti

La Banca ha aderito, in data 20/01/2010 e 25/06/2010, alle prime due Convenzioni sottoscritte tra l'ABI e la Cassa Depositi e Prestiti per poter disporre di una provvista di circa 110 milioni di euro, assegnata alla Banca in funzione della quota di mercato detenuta nel comparto dei finanziamenti alle imprese. Tale provvista è stata utilizzata per finanziare le PMI attraverso la concessione di prestiti chirografari finalizzati a sostenere il capitale circolante o a realizzare investimenti aziendali. Al 31/12/2010, con riferimento alle due Convenzioni sopra citate, sono stati erogati 885 finanziamenti per un volume di circa 60,5 milioni di euro.

Il 17/12/2010, l'ABI e la Cassa Depositi e Prestiti hanno sottoscritto una terza Convenzione finalizzata a mettere a disposizione del sistema bancario la provvista non utilizzata entro i termini di validità delle due precedenti Convenzioni. Ciò con l'intento di creare un unico plafond rotativo che verrà incrementato anche dai rimborsi di provvista che le singole Banche aderenti effettueranno nel tempo a favore di Cassa Depositi e Prestiti.



Tale sistema determina quindi la creazione di uno strumento stabile e non vincolato a scadenze temporali, che consentirà alla Banca di richiedere a Cassa Depositi e Prestiti, volta per volta, la necessaria provvista da impiegare a favore delle PMI. Banca Marche ha perfezionato l'adesione alla terza Convenzione nel corso del primo semestre 2011.

Protocollo d'Intesa promosso dalla Regione Umbria per l'anticipazione dei crediti e dei contratti nei confronti della Pubblica Amministrazione

Con l'intento di mettere a disposizione delle imprese umbre un ulteriore strumento per agevolare l'accesso al credito, la Banca ha aderito al Protocollo d'Intesa promosso dalla Regione Umbria per l'anticipazione dei crediti e dei contratti nei confronti della Pubblica Amministrazione. Tale Protocollo, sottoscritto il 28/09/2010 tra Regione Umbria, ABI Umbria, ANCI Umbria, UPI Umbria e Gepafin S.p.A., prevede l'impegno – da parte degli Enti Pubblici territoriali che aderiscono all'iniziativa – a certificare la certezza, la liquidità e l'esigibilità del credito vantato dalle imprese nei loro confronti. Ciò consentirà alle imprese di beneficiare di un più agevole smobilizzo dei crediti presso il sistema bancario e quindi la possibilità di ottenere ulteriori finanziamenti da parte delle Banche per sostenere l'attività imprenditoriale.

Le imprese potranno avvalersi delle facilitazioni previste dal Protocollo fino al 31 dicembre 2012.

Prestito d'Onore regionale

Con riferimento alla creazione di nuove imprese, il 06/10/2010 ha preso il via la seconda edizione del "Prestito d'Onore regionale"; un'iniziativa, promossa dalla Regione Marche e sostenuta dalla Banca (in collaborazione con la Società di Formazione e Consulenza SIDA S.r.l. e la Società di Comunicazione Camera Work S.p.A.), finalizzata a sostenere la creazione di 400 nuove imprese nel territorio marchigiano attraverso la concessione di finanziamenti sull'*onore* ovvero non assistiti da garanzie di alcun tipo e l'erogazione di servizi gratuiti di tutoraggio individuale per i primi 12 mesi di attività della nuova impresa. L'iniziativa è rivolta ai disoccupati/inoccupati, ai lavoratori in cassa integrazione ed alle donne occupate "over 35", residenti da almeno 6 mesi nelle Marche, che – volendo realizzare un progetto imprenditoriale nel settore del commercio, dell'artigianato o dei servizi – possono beneficiare di un finanziamento fino a 50.000,00 euro da restituire in 6 anni. La nuova impresa potrà essere costituita sia in forma individuale (Ditta Individuale) che in forma associata (Società di Persone o Cooperativa fino ad 8 soci).

Al 31/12/2010 risultavano pervenute 113 domande di ammissione all'iniziativa e risultavano già finanziate 23 nuove attività imprenditoriali. Tale attività ovviamente è proseguita anche nel corso del 2011.

Collaborazione commerciale con Banca IFIS per il servizio di factoring

Al fine di offrire un servizio complementare al tradizionale credito bancario, è stata rafforzata la collaborazione commerciale con Banca IFIS che è stata individuata come partner di riferimento per offrire alle imprese clienti (soprattutto PMI) un servizio di factoring altamente personalizzato e qualificato per una più efficace ed efficiente gestione dei crediti commerciali e di fornitura.

❖ Moratoria imprese

Avviso Comune per la sospensione dei debiti alle PMI

Con riferimento, invece, agli interventi previsti dall'Avviso Comune per la sospensione dei debiti alle PMI, sottoscritto il 03/08/2009 dall'ABI, dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) e dalle Associazioni di rappresentanza delle Imprese, la Banca ha continuato a raccogliere le richieste delle PMI finalizzate ad ottenere:

- ✓ la sospensione fino ad un massimo di 12 mesi del pagamento della quota capitale delle rate dei mutui e dei prestiti chirografari a medio-lungo termine;
- ✓ la sospensione fino ad un massimo di 12 mesi e fino ad un massimo di 6 mesi del pagamento della quota capitale implicita nei canoni di operazioni di leasing rispettivamente immobiliare e mobiliare;
- ✓ l'allungamento fino ad un massimo di 270 giorni complessivi delle scadenze del credito a breve termine per sostenere le esigenze di cassa, con riferimento alle operazioni di anticipazione su crediti certi ed esigibili.



La Banca, nell'ottica di dare continuità a tale iniziativa, ha aderito in data 03/02/2010 anche all'integrazione dell'Avviso Comune che ha esteso l'ambito di operatività della sospensione dei debiti delle PMI anche al credito agrario di conduzione, ai finanziamenti a medio-lungo termine assistiti da garanzia cambiaria ed ai finanziamenti agevolati – indicati in uno specifico elenco predisposto dal MEF – che prevedono un contributo pubblico in conto capitale o in conto interessi.

Inoltre, grazie alla proroga concordata tra ABI e MEF, le imprese interessate hanno avuto anche la possibilità di avvalersi degli interventi previsti dall'Avviso Comune fino al 31 gennaio 2011, senza sostenere ulteriori costi o presentare garanzie aggiuntive.

L'ABI, il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) e le Associazioni di rappresentanza delle Imprese, hanno sottoscritto il 16/02/2011 l'Accordo per il credito alle PMI", contenente misure finalizzate a dare continuità agli interventi già attuati con l'Avviso Comune per la sospensione dei debiti alle PMI. Tali misure hanno trovato applicazione nel corso del 2011.

Con riferimento alle posizioni debitorie delle PMI, alla data del 30/06/2011, la Banca ha applicato la moratoria su 3.161 finanziamenti per un debito residuo pari a 562,3 milioni di euro, corrispondente ad una "quota capitale" sospesa di circa 72,7 milioni di euro (importo equivalente a nuova liquidità messa a disposizione delle imprese).

❖ *Interventi di carattere sociale a favore di famiglie e imprese*

Terremoto Abruzzo

E' proseguita l'attività a sostegno delle famiglie e delle imprese abruzzesi colpite dal terremoto.

In particolare, la Banca, raccogliendo l'invito dell'ABI di concedere la sospensione del pagamento delle rate dei finanziamenti concessi alla clientela colpita dal sisma, ha prima prorogato fino al 30/06/2010 i termini di sospensione del rimborso, e successivamente, si è resa disponibile a valutare la possibilità di concedere un ulteriore periodo di sospensione fino al 31/12/2010 in presenza di particolari oggettive difficoltà in capo alla clientela chiamata a far fronte al pagamento delle rate dei finanziamenti concessi prima dell'evento sismico.

❖ *Comparto Credito Agrario:*

L'anno 2010 rileva una concreta tenuta del settore agricolo, nonostante la situazione economica contingente, con consistenti investimenti dovuti anche alla disponibilità degli incentivi previsti dai Piani di Sviluppo Rurali regionali.

Consapevole della rilevanza che l'agricoltura detiene nelle Regioni di interesse operativo la Banca continua a sostenere il comparto offrendo agli operatori prodotti dedicati ed il più possibile coerenti con le esigenze specifiche ed i tempi "di produzione".

Le erogazioni dei finanziamenti a medio e lungo termine nel 2010 hanno raggiunto i 98 mln di euro (+ 33% ca. sul 2009), in conseguenza di rilevanti iniziative nel settore energetico (fotovoltaico) e di consolidamento di affidamenti a breve termine.

Gli impieghi al 31/12/2010 del comparto agrario, comprensivi sia delle operazioni a breve che a medio e lungo termine, ammontano ad Euro 462,9 milioni, con un incremento rispetto al passato esercizio di oltre il 20%, a conferma del peso crescente della Banca nel comparto specifico.

Positiva la qualità del credito erogato con incagli e sofferenze contenute.

Canali Remoti

A fine 2010 il parco carte di pagamento Banca Marche era composto da 218.055 carte di debito (- 0,55% rispetto al corrispondente valore al 31/12/2009) e da 134.714 carte di credito (- 6,36% rispetto al corrispondente valore al 31/12/2009).

L'andamento generale del comparto "Carte di Pagamento" ha pertanto avuto, in termini di stock carte circolanti, un andamento complessivo in diminuzione rispetto a fine anno 2009, dovuto essenzialmente a iniziative di riordino del comparto sia in termini di migrazione (nuova carta Bancomat) sia per l'eliminazione massiva di carte di credito revolving inattive.

I dati dell'anno 2010 evidenziano una diminuzione del parco **carte di debito** circolante rispetto a fine anno 2009. Le cause sono essenzialmente riconducibili alla razionalizzazione dei prodotti offerti alla clientela in concomitanza con il rilascio della nuova carta Bancomat multifunzione (nazionale e internazionale) e la contestuale eliminazione di carte quali quella di debito internazionale.



In concomitanza con il rilascio della nuova carta Bancomat multifunzione, la Banca ha anche modificato la modalità di gestione dei rinnovi delle carte in scadenza.

In precedenza, alla scadenza della carta, il titolare riceveva la nuova carta direttamente a casa. Con il rilascio della nuova carta è invece necessario far risottoscrivere il contratto al cliente; quest'ultimo è invitato a recarsi in filiale per ritirare la nuova carta e firmare il nuovo contratto. Tale processo permette di evitare l'emissione di carte Bancomat a clienti non più interessati a questo prodotto. Alla fine di dicembre 2010 sono state emesse circa 130.000 nuove carte Bancomat.

Il processo di migrazione verso la nuova carta Bancomat sarà ultimato nel corso del 2011.

A fine 2010, infine, è stato attivato il cosiddetto OLI "On Line Issuer" su tutte le carte dei dipendenti della Banca. L'OLI permette di autorizzare la transazione di pagamento o prelievo nel rispetto del "plafond" carta ma solo in presenza di saldo disponibile sul conto corrente di appoggio. Tale sistema permette una più efficace gestione del rischio e sarà esteso a tutte le carte Bancomat entro la metà del 2011.

Più dinamico è il mondo delle carte di debito prepagate. In particolare si segnala una crescita molto sostenuta del Servizio Bancario di Base (+ 30% anno su anno), che riflette l'attenzione che la Banca rivolge ai segmenti di clientela non ancora bancarizzati quali Extracomunitari, Lavoratori Atipici e Giovani.

Il segmento carte di credito è stato trainato dai risultati riferibili ai prodotti CartaSi.

Lo stock complessivo delle carte di credito nell'anno 2010 ha registrato una flessione complessiva rispetto a fine anno 2009. Il dato complessivo delle carte di credito è prevalentemente basato sui prodotti CartaSi che costituiscono la gran parte dello stock circolante.

In termini di singoli prodotti è da segnalare la notevole riduzione delle carte Revolving (- 37,21%), la flessione delle carte Classic (- 0,92%) e delle carte Oro (-6,17%) rispetto all'anno 2009.

La diminuzione delle carte Revolving è stata determinata dalla razionalizzazione del parco carte circolanti che si è concretizzata con la chiusura di oltre 11.000 carte Revolving "inattive" da parte della Banca. Le carte "inattive" sono quelle non utilizzate negli ultimi 12 mesi precedenti.

Queste carte costituiscono un costo per la Banca a fronte del quale, negli ultimi anni non erano percepiti ricavi (la quota associativa delle Revolving era azzerata.)

La diminuzione delle carte Classic e delle carte Oro è in flessione nel confronto omogeneo anno su anno, analogamente a quanto si era già verificato nell'anno 2009. La causa di tale andamento sono da ricondurre al periodo di congiuntura, caratterizzato da una maggiore attenzione da parte dei titolari (ma anche delle Banche) che tendono a dismettere strumenti di pagamento non utilizzati o talvolta ritenuti costosi.

Da segnalare invece è la crescita anno su anno delle carte Business per le imprese (+ 2,85%) e delle carte prepagate Eura e MY (+ 44,79%).

La crescita della carta Business è dovuta ad una maggiore attenzione sul segmento imprese, a cui si è indirizzata anche la carta Business Rateale che, in generale, presenta ancora buone opportunità di crescita.

Carta Eura è una carta prepagata che è utilizzabile sul circuito Visa Electron, mentre la carta MY è una carta prepagata emessa sul circuito Mastercard dedicata ai giovani di età compresa fra i 14 e 30 anni. Carta MY completa l'offerta riservata ai Giovani ed è la prima carta prepagata di Banca Marche che prevede l'esenzione delle commissioni di ricarica presso la filiale e su InBank.

Carta Eura e Carta MY sono utilizzabili in tutto il mondo e su Internet. Infine va segnalato che la logica di pre-emissione adottata per carta Eura nel corso del 2008, e successivamente per la carta MY (fine 2009) ha dato buoni risultati essendo la carta immediatamente disponibile per il cliente.

Anche nel 2010 è proseguito il progetto "PagoveloX" su Pesaro e zone limitrofe, con incremento del numero dei pos in grado di eseguire transazioni contactless e parallelamente con un leggero incremento di carte di credito con la funzionalità "PayPass" di MasterCard.

POS e ATM

Alla fine del 2010 risultano installati 12.786 terminali POS (il 3,53% in più rispetto al 2009, cioè 437 nuovi terminali POS), per un totale di 11 milioni e 206 mila operazioni (+ 7,11% rispetto al 2009) e volumi pari a 827 milioni di Euro (+14% rispetto al precedente anno). I risultati operativi, pur risentendo della crisi economica e della riduzione dei consumi, sono sostanzialmente positivi.

Prosegue e si consolida il progetto PagoveloX avviato nel 2009 con un parco installato di circa 200



POS dotati di ricettore RFID per l'esecuzione di transazioni di pagamento in modalità "contactless" con carta di credito MasterCard Paypass su importi inferiori a 25 euro.

Con questo parco installato, per ora relativo alle sole città di Pesaro e Fano, Banca Marche è uno dei principali istituti effettivamente operativo sul mondo dei pagamenti senza contatto. Il parco installato dei pos con queste caratteristiche è destinato ad aumentare nei prossimi mesi.

Nel corso del 2010 la Banca ha proceduto nella sperimentazione di utilizzo di alcuni ATM "evoluti" ovvero capaci di funzioni di "cash in" per il versamento di denaro contante e di assegni. L'utilizzo di questi ATM è coerente con lo sviluppo del modello organizzativo della filiale che prevede, a tendere, la migrazione dei clienti verso canali alternativi e diretti, tra cui appunto l'ATM evoluto, per l'esecuzione in logica "self service" di operazioni dispositive e informative di tipo basilico.

Servizio "BM Rent"

Nel corso 2010 la Banca ha continuato ad erogare il servizio di noleggio a lungo termine denominato BM Rent, proposto in partnership con la BBVA Renting a seguito dell'accordo commerciale sottoscritto nel 2008. Il NLT è un contratto di noleggio "tutto compreso" per un periodo da minimo 12 a massimo 60 mesi; il canone mensile è costante e predefinito e comprende tutte le spese di gestione, manutenzione e assicurazione (RCA auto, polizza kasko, bollo auto, manutenzione ordinaria e straordinaria, etc.). Tale soluzione quindi rende possibile utilizzare l'auto trasferendo sulla società di noleggio sia l'onere dell'acquisto che tutte le spese di esercizio garantendo inoltre, assistenza stradale 24 ore su 24 su tutto il territorio nazionale. Allo scadere del contratto il cliente non ha alcun obbligo di riacquistare l'auto e la gestione dell'usato rimane a carico della società di noleggio.

Tale servizio è principalmente rivolto alle imprese soprattutto grazie ai significativi vantaggi fiscali che ne derivano. I contratti sottoscritti nel 2010 hanno risentito della crisi del settore auto e della sfavorevole congiuntura. Tuttavia è risultato elevato il livello di soddisfazione delle aziende e dei professionisti che hanno attivato BM Rent.

Servizio "Si Ticket in Banca"

E' il servizio di incasso buoni pasto che consente agli esercenti di canalizzare presso un'unica figura (Banca Marche) tutte le tipologie di buoni pasto emesse da qualsiasi società, evitando la necessità di rivolgersi alle singole emittenti per ottenere l'accredito.

Gli esercenti hanno infatti la possibilità di vedersi accreditati direttamente sul proprio conto corrente Banca Marche il controvalore dei buoni pasto accettati in pagamento.

Il cliente che aderisce a tale servizio, godrà inoltre di una copertura assicurativa a tutela del rischio di furto, il tutto con un cospicuo risparmio di costo grazie alla possibilità di evitare di procedere alla spedizione di tali buoni alle varie Società emittenti. Anche nel corso del 2010 questo servizio è stato utilizzato da numerosi clienti che operano nel campo della ristorazione e della distribuzione alimentare.

Contram Mobilità

Anche nel 2010 è proseguito l'accordo che Banca Marche ha in essere con la società di trasporto pubblico Contram Mobilità, che opera in ambito extraurbano nei bacini di Macerata, in virtù del quale è consentito agli utenti della suddetta società, l'acquisto di abbonamenti settimanali o mensili presso tutte le filiali della banca. Nel corso del 2010 sono stati venduti oltre 5.700 abbonamenti

NUOVO MODELLO DI FILIALE e COMUNICAZIONE DIGITALE

Contemporaneamente all'adozione del Nuovo Layout di Filiale sulle filiali nuove o completamente ristrutturata, durante il 2010, si è sospesa l'attività di adeguamento delle filiali esistenti al Nuovo Layout al fine di intervenire su un numero più ampio di agenzie con un'attività di restyling interno diretto al miglioramento dell'ambiente di lavoro delle filiali più vecchie (interventi su n.52 Filiali). Le attività di restyling verranno riproposte anche per il 2011.

Si è avviato il roll-out del nuovo modulo di "vetrina digitale" su ulteriori 35 filiali portando la copertura di rete al 17% con un totale di 50 filiali a più alta visibilità dotate di questo modulo. Il modulo vetrina digitale è stato pertanto integrato nel nuovo modello di layout.



3.3.7 Reclami, contenzioso, litigiosità

La Banca sin dal 1996 ha istituito un Ufficio Reclami per venire incontro alle esigenze dei clienti e creare una relazione basata sulla trasparenza e correttezza delle informazioni e dei comportamenti. I clienti che riscontrano problemi possono rivolgersi a Banca delle Marche, Ufficio Reclami - via Ghislieri, 6 60035 Jesi (AN), o utilizzare l'indirizzo di posta elettronica reclami@bancamarche.it. Le modalità da seguire per inoltrare un reclamo sono ben visibili sul sito internet della Banca www.bancamarche.it.

Reclami pervenuti	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Carte di debito e credito	21	15	15	28	31	22
Conti correnti	20	34	47	74	84	76
Depositi a risparmio	1	5	5	4	6	24
Intermediazione mobiliare, di cui:	230	233	68	57	100	105
- titoli	226	226	59	49	85	81
- derivati	-	-	1	1	8	20
- gestioni patrimoniali e altri prodotti finanziari	4	7	8	7	7	4
Mutui casa e crediti speciali	15	28	40	90	86	74
Crediti al consumo e altre aperture di credito	8	3	-	7	24	97
Bonifici	3	2	3	5	3	8
Assegni	7	2	5	6	8	23
Altri servizi di incasso e pagamento	11	9	14	23	9	31
Polizze assicurative	2	3	3	3	6	7
Aspetti generali e varie	13	13	8	12	35	15
TOTALE	331	347	208	309	392	482

La Banca inoltre aderisce all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), organismo collegiale regolato dalle disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009, articolato sul territorio nazionale in tre collegi: Milano, Roma e Napoli. I clienti che intendono usufruire di tale servizio possono rivolgersi a:

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO – Segreteria Tecnica www.arbitrobancariofinanziario.it

Il numero di reclami pervenuti nell'anno 2010 (n. 482) risulta in aumento (+ 23%) rispetto al 2009 (n. 392) ed è superiore anche agli anni precedenti.

Tale risultato è stato determinato, in particolare, dall'aumento dei reclami sulle aperture di credito, saliti da n. 24 nel 2009 a n. 97 nel 2010 (+ 304%), per effetto dell'introduzione delle commissioni sull'accordato e sullo scoperto di conto.

Sul totale di n. 482 reclami pervenuti nell'anno 2010, ne sono stati accolti n. 57 (11,8%), per un esborso complessivo di Euro 505.408,79. Inoltre, n. 405 reclami (84%) non sono stati accolti e n. 20 sono stati ritirati dai clienti (4,2%).

Nell'anno 2010, infine, sono stati proposti dalla clientela, avverso l'esito negativo di reclami presentati anche negli anni precedenti, n. 10 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario. Le decisioni in merito sono state favorevoli alla Banca in n. 6 ricorsi, mentre n. 4 ricorsi sono stati accolti dall'ABF, con un esborso complessivo per la Banca in favore dei ricorrenti di Euro 2.190,70.

Riepilogo cause del "servizio legale e contenzioso" e del "servizio recupero crediti"

	SOCI	CLIENTI	FORNITORI	BANCHE ED ALTRI IST. FIN.	STATO ED ENTI PUBBLICI	TERZI	TOTALE
<i>Situazione alla data del 31.12.2010</i>	0	886	1	24	2	142	1055

Non si sono evidenziate nel corso dell'anno significative modificazioni riconducibili alle varie categorie di cause. L'incidenza degli incrementi/decrementi intervenuti ha comunque per lo più riguardato, come sempre, la categoria alla quale è ascrivibile il maggior numero di cause, cioè quella dei "clienti".



3.4 BANCA E FORNITORI

I medesimi principi che vengono applicati alle relazioni intrattenute con i clienti debbono caratterizzare i rapporti commerciali attivati dalla Banca con i propri fornitori. In particolare, l'iscrizione all'albo dei fornitori ed i criteri di selezione degli stessi per l'assegnazione delle commesse sono subordinati ad obiettivi e trasparenti valutazioni della qualità, del prezzo, delle modalità di svolgimento del servizio e di consegna, privilegiando, laddove possibile, le imprese situate sul territorio locale (tratto dal Codice Etico aziendale).

3.4.1. Obiettivi

La Banca, rispondendo ad esigenze di razionalizzazione delle attività di acquisto e delle connesse attività contabili e di controllo, ha assegnato ad una specifica struttura organizzativa interna il compito di presidiare l'intero processo degli acquisti.

In tale modo la Banca intende perseguire economie di scala e di scopo e ritiene di soddisfare al meglio le esigenze di tutti i clienti interni.

Il rapporto con i molteplici fornitori è improntato sulla condivisione e sulla ricerca di reciproca soddisfazione, nonché sull'attenzione alle aspettative e alla cura del servizio.

3.4.2. Qualificazione dei fornitori e condizioni negoziali

L'iscrizione all'albo dei fornitori della Banca prevede un processo di valutazione, con verifiche differenti a seconda del tipo di forniture.

La prima validazione è di carattere amministrativo (richiesta di iscrizione al registro delle imprese, codice fiscale, ecc); la seconda è richiesta solo ai fornitori di servizi (quali manutenzioni e allestimento nuove filiali) e riguarda la sicurezza e il rispetto degli obblighi in materia di previdenza sociale, la presenza di un piano di sicurezza interno all'azienda fornitrice, il rispetto del D.Lgs n. 81/08 e delle successive integrazioni e modificazioni. La terza tipologia prevede un'autocertificazione della capacità tecnico/organizzativa necessaria a svolgere la mansione oggetto della fornitura.

La selezione dei fornitori tiene conto non solo di economicità, qualità e affidabilità, ma anche degli impatti economici ed occupazionali che le scelte assunte possono determinare per lo sviluppo del territorio. Infatti, i fornitori sono ubicati prevalentemente nelle Marche e negli altri territori di operatività (tab. 3.4.1).

Annualmente per i fornitori destinatari di commesse di importo particolarmente rilevante o "critiche" è previsto un processo di "qualifica" consistente in una verifica ed una valutazione più approfondita sia sulla organizzazione del fornitore sia sulla qualità delle prestazioni effettuate.

Nel corso del 2010 il processo di "qualificazione" ha interessato circa 130 fornitori destinatari del 60% circa dell'acquistato della Banca.

3.4.3 Outsourcing e consulenze

La strategia di approccio al mercato dei fornitori privilegia la costituzione di rapporti di partnership duratura, rispetto al canale di "scambio" prodotto - prezzo.

Gli strumenti utilizzati sono i "contratti quadro" e gli accordi in "outsourcing", affidando a fornitori esterni intere fasi delle attività di supporto al business della Banca, tra le quali quelle relative al materiale di cancelleria, alla gestione dell'archivio, al servizio di trasporto, custodia e contazione valori, alla corrispondenza interna, alle lavorazioni in service, alla gestione del parco auto aziendale, al servizio di Facility Management con relativa delocalizzazione dell'elaboratore centrale e al servizio di manutenzione degli impianti e delle forniture energetiche di alcune sedi della Banca.

Ciò consente di valorizzare le competenze presenti sul mercato, ottenendo vantaggi in termini di flessibilità, specializzazione, rapidità, razionalizzazione dei processi interni ed economie di scala.

Per quanto riguarda invece la consulenza, la Banca è orientata all'attivazione di competenze specialistiche esterne, fornite da società primarie, in occasione di specifici progetti aziendali.



3.4.4 Ricaduta sul territorio

La tabella 3.4.1 riepiloga i fornitori della Banca in base alla regione in cui risulta situata la loro sede legale e riporta il totale dei corrispettivi agli stessi riconosciuti. Dalla stessa si evince l'attenzione della Banca verso il proprio territorio di riferimento.

Tab. 3.4.1 Distribuzione dei fornitori per regione di appartenenza (anno 2010)

REGIONE	Fatturato 2010	%	Numero Fornitori
MARCHE	38.439.197,63	31,61%	2434
LOMBARDIA	38.339.932,57	31,53%	194
LAZIO	22.995.581,80	18,91%	425
EMILIA ROMAGNA	7.029.604,43	5,78%	258
VALLE D'AOSTA	2.344.091,19	1,93%	1
UMBRIA	2.237.222,27	1,84%	184
PIEMONTE	1.991.869,63	1,64%	22
ESTERO	1.602.534,43	1,32%	48
VENETO	1.602.183,48	1,32%	25
ABRUZZO	1.360.995,27	1,12%	140
PUGLIA	1.283.638,09	1,06%	13
ALTRE REGIONI ITALIANE	2.360.609,00	1,94%	81

3.4.5 Certificazioni di qualità e ambientali

Particolare attenzione viene posta al rispetto della qualità ambientale. La Banca si approvvigiona di energia elettrica presso il consorzio Idroenergia Scrl, depositario del marchio di certificazione di energia da fonte rinnovabile "Eaux de la Vallée Energia Pura".

Inoltre più del 50% dei fornitori "qualificati" ha conseguito la certificazione dei propri Sistemi di Gestione per la Qualità secondo le norme internazionali della serie ISO 9000 ed alcuni di questi sono in possesso anche della certificazione dei Sistemi di Gestione Ambientale - ISO 14000.

Alcuni fornitori sono in possesso della certificazione per la realizzazione di prodotti a marchio FSC. Tale marchio che indica che la carta utilizzata per la stampa proviene da foreste gestite secondo rigorosi standard ambientali, economici e sociali, in conformità ai principi stilati dal Forest Stewardship Council, viene progressivamente richiesta dalla Banca ai propri fornitori.

La stampa del Bilancio 2010 verrà effettuata con il marchio FSC.

3.4.6 Contenzioso e litigiosità

Le relazioni con i fornitori sono ispirate dalla volontà di evitare possibili fonti di contenzioso e le controversie in atto sono assolutamente limitate.

3.5 BANCA E ALTRE BANCHE / ISTITUZIONI

Banca Marche individua nella concorrenza lo stimolo al costante miglioramento della qualità dei prodotti e servizi offerti alla clientela, improntando i propri comportamenti di natura commerciale ai principi di lealtà e correttezza (tratto dal Codice Etico aziendale).

3.5.1 Relazioni con banche nazionali

Rapporti di conto corrente di corrispondenza

Al 31 dicembre 2010 risultano in essere 25 rapporti di conto corrente di corrispondenza (tabelle sotto riportate) accessi con controparti bancarie italiane, le movimentazioni in dare sono state n. 114.243 per un importo totale di 148.243.321.745,49 euro; in avere n. 90.776 per un importo totale di euro 147.939.496.559,18.

Ripartizione per diffusione territoriale

Tipo di banca corrispondente	2009	2010
nazionali	4	5
interregionali	3	6
regionali	6	2
interprovinciali	6	5
provinciali	3	3
provinciali/locali	4	4
totale	26	25

Ripartizione per dimensione

Tipo di banca corrispondente	2009	2010
maggiori	3	2
grandi	3	2
medie	5	6
piccole	4	4
minori	11	11
totale	26	25

3.5.2 Rapporti con banche estere

Banche estere

E' continuato il supporto ai clienti che lavorano sui mercati esteri, con la consulenza offerta dall'International Desk e con i tradizionali servizi di incasso e pagamento. Per mitigare il rischio delle esportazioni, sono state confermate numerose lettere di credito con conseguente riduzione del rischio per i clienti. Ci si è avvalsi a tal fine di sperimentati accordi di copertura del rischio con banche e società specializzate nell'operatività con Paesi Emergenti e in via di sviluppo, quali SACE (Società Assicurazione Crediti Export), ADB (Asian Development Bank), IFC (International Finance Corporation-Banca Mondiale) e BERS (Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo).

Nel corso del 2010, Banca Marche ha ampliato il numero delle proprie corrispondenti estere. Le banche sono state selezionate in base alle esigenze della clientela, attenendosi tuttavia con scrupolo alla normativa antiriciclaggio e antiterrorismo che prevede la raccolta di adeguate informazioni su ogni nuova controparte. A fine 2010 il numero delle corrispondenti ha superato le 1800.

Nell'ottica di un contenimento dei costi e data l'efficacia delle stanze di compensazione per i pagamenti in euro, il numero dei conti nostri non è stato incrementato, se si esclude l'apertura di un nuovo conto in rupie, necessario per le operazioni della clientela che guarda con sempre maggiore interesse al mercato indiano.



A fine 2010 la situazione dei corrispondenti Swift e dei conti è la seguente:

Corrispondenti estere SWIFT e rapporti di "Conto Nostro":

Continente	N. corrispondenti Swift 2010
Europa	1034
Africa	62
Americhe	185
Asia	495
Oceania	31
Totale	1807

Divisa	N. conti 2010
EURO	11
Corone ceche	1
Corone danesi	1
Corone norvegesi	1
Corone svedesi	1
Dollari australiani	1
Dollari canadesi	2
Dollari Hong Kong	1
Dollari Singapore	1
Dollari USA	4
Fiorini ungheresi	1
Franchi svizzeri	2
Leu romeni	1
Lire turche	1
Rand sudafricani	1
Rupie indiane	1
Sterline inglesi	2
Yen giapponesi	1
Zloty polacchi	1
Totale	35

3.5.3 Partnership assicurative e finanziarie

Partnership assicurative

Banca Marche offre ai propri clienti polizze assicurative specifiche del ramo vita e del ramo danni e rivolge particolare attenzione alle fattispecie di rischio relative agli infortuni, alle malattie, alla responsabilità civile. Inoltre, vengono offerti prodotti mirati a peculiari segmenti di clientela, quali giovani e pensionati, o relativi a specifiche categorie produttive, quali artigiani e commercianti.



Partnership finanziarie

Banca Marche ha attivato importanti accordi commerciali con primarie società di gestione del risparmio per fornire alla propria clientela un'ampia gamma di servizi d'investimento. In particolare:

DESCRIZIONE	Retail	GPM	FONDI ITALIA	FONDI/SICAV ESTERE
Banca delle Marche Gestione Internazionale Luxembourg SA	X	X		X
EURIZON	X		X	X
ANIMA	X		X	
Aletti Gestielle Sgr	X		X	
BNP Paribas Asset Management (Parvest)	X			X
THREAD NEEDLE (World Express Funds I)	X			X
Allfunds Bank SA		X		X

3.5.4 Rapporti con le autorità di vigilanza e monetaria

Spirito di massima collaborazione, dialogo costruttivo, confronto frequente e rispetto caratterizzano le relazioni con la Banca d'Italia, viste come preziose occasioni di crescita e miglioramento. Anche i rapporti con la Consob sono costantemente caratterizzati dalla massima collaborazione.

3.5.5 Rapporti con le associazioni di categoria

Le difficoltà che hanno continuato a caratterizzare i mercati anche nel corso del 2010 hanno reso sempre più importante il ruolo e le attività delle Associazioni e dei Consorzi di Garanzia, quest'ultimi, in particolare, nel facilitare l'accesso al credito delle piccole e medie imprese.

Al 31.12.2010 Banca Marche opera con 49 Confidi, la cui collaborazione conferma l'importanza dello specifico canale distributivo, che rappresenta circa il 27% dei finanziamenti al segmento small business erogati nell'anno.

Nel dettaglio l'attività con i Consorzi di Garanzia nel 2010 ha evidenziato:

- erogazioni di finanziamenti garantiti pari a Euro 334,8 mln;
- un aumento dei volumi degli stessi del 13% ca. (pari a Euro 1.011 mln ca), prevalentemente concentrato nella Regione Marche ed in Umbria.

Il calo delle erogazioni ha riguardato soprattutto le Marche, in gran parte in conseguenza del forte rallentamento o addirittura sospensione operativa di specifiche normative agevolate; ulteriore motivazione, questa generalizzata in tutte le Regioni, è la riduzione degli interventi per investimenti, dovuta alle incertezze e difficoltà congiunturali sopra richiamate.

Da evidenziare inoltre che proprio sul finire dell'anno la Banca ha perfezionato le nuove Convenzioni con i Confidi che hanno ottenuto dalla Banca d'Italia l'autorizzazione ad operare in qualità di Istituti Vigilati e quindi in grado di rilasciare garanzie a prima richiesta sul patrimonio che consentono una migliore ponderazione degli affidamenti garantiti e quindi minor assorbimento patrimoniale.

Nel corso del 2011 verranno perfezionati ulteriori accordi della specie ed è pertanto ipotizzabile un importante sviluppo della specifica operatività.

Per favorire l'attività dei Consorzi la Banca ha inoltre aderito a diverse iniziative promosse da Regioni e Province relative alla costituzione di Fondi di Garanzia finalizzati a riassicurare i rischi assunti dai Confidi stessi nei confronti del sistema. Negli ultimi mesi dell'anno è stata infine avviata l'operativa con il Fondo di Garanzia per le Imprese gestito da Mediocredito Centrale per la gestione della controgaranzia rilasciata in favore dei Confidi di primo livello.

Ugualmente positivo è il rapporto con le Associazioni di categoria dei vari comparti, di cui spesso i Confidi sono emanazione e con le quali vengono definite strategie congiunte per offrire agli associati la migliore assistenza possibile.



L'ABI offre alle proprie associate una pluralità di servizi, quali interpretazioni legislative e regolamentari, promozione di iniziative informative sul settore, incontri e seminari di formazione e di aggiornamento professionale.

Banca Marche partecipa attivamente alle attività dell'Associazione Bancaria Italiana mediante propri rappresentanti all'interno di Commissioni tecniche e regionali, istituite per lo studio e l'analisi di particolari problematiche e/o la realizzazione dei progetti, ogni rappresentante viene scelto tra i dipendenti della Banca in base alle proprie competenze tecniche nelle specifiche materie interessate; di seguito riportiamo l'elenco delle Commissioni istituite:

- Commissione tecnica Corporate
- Commissione tecnica Retail
- Commissione tecnica Sindacale e del Lavoro
- Commissione tecnica per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro
- Commissione tecnica per la Responsabilità Sociale dell'Impresa
- Commissione tecnica per le relazioni culturali
- Commissione tecnica tributaria;
- Commissione tecnica legale;
- Commissione tecnica per l'ordinamento finanziario;
- Commissione tecnica per le ricerche e le analisi.

Il Direttore Generale di Banca Marche Massimo Bianconi ricopre la carica di Presidente della Commissione regionale ABI Marche dal 2004, mentre il Vice Presidente Lauro Costa è membro del collegio dei revisori dei conti dell'ABI.

La Commissione regionale ABI delle Marche rappresenta, a livello locale, l'Associazione Bancaria Italiana, nell'attività di relazione con la realtà socio economica regionale. E' un filo diretto banche-territorio e costituisce una consolidata struttura messa a punto per interagire direttamente con le Autorità di Governo della Regione, nonché, tra gli altri, con le Camere di Commercio, le Associazioni di categoria, gli ordini professionali, il mondo istituzionale ed accademico.

Particolarmente attiva risulta l'azione della Commissione nei confronti della Regione, attraverso la partecipazione a diversi ambiti istituzionali e tavoli di concertazione.

Al riguardo, con riferimento al decreto n. 27 del 13 ottobre 2010 del Presidente dell'Assemblea Legislativa Regionale delle Marche, - che ha provveduto a ricostituire il Consiglio regionale dell'Economia e del lavoro -, la Commissione Regionale ABI delle Marche è stata confermata quale componente effettivo del CREL, nell'ambito del quale è chiamata ad esprimere proprio parere su importanti Proposte di Legge e Piani regionali.

Sistematica è inoltre la collaborazione della Commissione regionale ABI con la Regione Marche su tematiche che attengono lo sviluppo socio economico del territorio; frequenti sono infatti i contatti con i vari Assessorati, con i quali si sono instaurate ampie forme di collaborazione e dialogo al fine di individuare gli interventi più efficaci per sostenere le imprese e supportare il sistema economico marchigiano. In tale contesto la Commissione regionale ABI Marche ha sottoscritto per adesione in data 19 ottobre 2010 l'intesa istituzionale tra la Regione Marche e le parti sociali sugli ammortizzatori sociali in deroga per l'anno 2010.

ABI inoltre partecipa, attraverso un suo rappresentante, al Comitato di Sorveglianza POR Marche FSE 2007/2013. Il Comitato ha l'obiettivo di verificare e controllare la realizzazione del Programma Operativo Regionale, i livelli di attuazione finanziaria e i risultati raggiunti in tema di formazione professionale e politiche attive del lavoro.

Si è consolidato inoltre, ulteriormente, il forte rapporto di collaborazione della Commissione con le varie realtà locali quali Camere di Commercio, associazioni di categoria, ordini professionali e Confidi con l'obiettivo di avviare utili momenti di confronto. E' inoltre proseguito l'impegno della Commissione ABI Marche nell'attività convegnistica attraverso la partecipazione a importanti eventi, con l'obiettivo di incontrare la comunità civile e imprenditoriale marchigiana, in un'ottica di fondamentale funzione di servizio a sostegno delle imprese. Nel corso del 2010 inoltre, - con la duplice finalità di promuovere una efficace attività info-formativa, - approfondendo argomenti di rilevante importanza per il mondo bancario - e contestualmente creare l'occasione per un momento di incontro e di confronto tra le diverse realtà del sistema creditizio marchigiano, si è realizzato un



convegno, rivolto al sistema bancario marchigiano, dal tema “ Prevenzione e contrasto del riciclaggio, Il Ruolo del sistema bancario”. Convegno che ha ottenuto ottimi riscontri vuoi per la notevole partecipazione vuoi per l’ elevato livello delle relazioni. (tra i relatori esponenti di ABI, Banca d’Italia e della Guardia di Finanza)

La Direttiva del 31 marzo 2009 emanata dal Ministero dell’Economia e delle Finanze e dal Ministro dell’Interno disciplinava la costituzione ed il funzionamento degli Osservatori prefettizi sul credito (previsti dal decreto legge n. 185 del 2008) aventi ad oggetto l’attività di monitoraggio territoriale dell’evoluzione del credito. Tale esperienza è giunta a termine nel corso del 2010 ed il 16 settembre 2010, per quanto attiene la Regione Marche, presso la Prefettura di Ancona si è tenuta la riunione conclusiva ed ai componenti dell’ osservatorio è stata richiesta la compilazione di un questionario quale supporto informativo per una valutazione complessiva dell’ iniziativa. In tale periodo la Commissione regionale ABI Marche è stata chiamata a supportare in maniera fattiva e continuativa tale tavolo di lavoro, unitamente alle altre realtà istituzionali, imprenditoriali e di categoria. In questo importante momento di raccordo e confronto fra mondo sociale, economico e bancario, la Commissione ABI Marche si è impegnata attivamente per favorire lo scambio di informazioni inerenti l’andamento del mercato del credito alle famiglie e alle imprese.

La Banca infine intrattiene ottimi rapporti di collaborazione anche con l’ACRI, Associazione delle Cassa di Risparmio Italiane, di cui il Presidente di Banca Marche Michele Ambrosini è membro del Comitato delle Società Bancarie. La Banca collabora inoltre anche con altre primarie associazioni del settore bancario e creditizio.

3.6 BANCA E STATO / AUTONOMIE LOCALI

L’assunzione di impegni con la pubblica amministrazione e con le pubbliche istituzioni è riservata alle funzioni aziendali preposte ed autorizzate, le quali sono tenute ad assolvere ai propri compiti con integrità, indipendenza e correttezza (tratto dal Codice Etico aziendale).

3.6.1 Obiettivi

La Banca presta un’attenzione particolare, in termini di erogazioni di servizi, di sostegno alle iniziative di carattere sociale e culturale e alle relazioni con la Pubblica Amministrazione, con l’intento di coniugare gli obiettivi di economicità aziendale con la qualità del servizio offerto, per contribuire all’efficienza degli Enti e favorire indirettamente il miglior accesso ai servizi da parte dei cittadini utenti.

3.6.2 Rapporti con la pubblica amministrazione

L’attenzione della Banca verso gli enti della Pubblica Amministrazione rappresenta una scelta coerente alla volontà di essere vicina al proprio territorio di riferimento e alla differenti categorie di soggetti in esso residenti, coniugando gli obiettivi di economicità aziendale con l’incremento di efficienza e sviluppo per gli enti pubblici destinatari.



3.6.3 Imposte, tasse e tributi

Dettaglio delle imposte e tasse di competenza dell'esercizio 2010 (in migliaia di euro)

	2010	2009	Var.ass.	Var. %
Imposte dirette				
IRES	40.581	38.120	2.461,00	6,46
IRAP	22.056	19.967	2.089,00	10,46
Totale imposte dirette	62.637	58.087	4.550,00	7,83
Imposte indirette ed altre				
Imposta di Bollo	18.295	18.003	292,00	1,62
Tassa sui contratti di Borsa	-	-	-	-
IVA su acquisti	15.931	15.768	163,00	1,03
Imposte Sostitutive	6.545	7.216	-671,00	-9,30
ICI	732	739	-7,00	-0,95
TARSU	676	660	16,00	2,42
Imposta di Pubblicità	214	212	2,00	0,94
Imposta di Registro	116	102	14,00	13,73
Contributo annuale CCIAA	76	78	-2,00	-2,56
Contributo gestione separata INPS/Enasarco	15	28	-13,00	-46,43
TOSAP	19	18	1,00	5,56
Vidimazioni, autentiche, rinn. Ipotecarie	-	1	-1,00	-100,00
Altre Imposte	158	24	134,00	558,33
Totale imposte indirette	42.777	42.849	-72,00	-0,17
Totale	105.414	100.936	4.478,00	4,44

3.6.4 Territorialità delle imposte 2010

Territorialità delle imposte (in migliaia di Euro)

	2010	2009	Var.ass.	Var. %
Competenza economica				
Amministrazione Centrale dello Stato	81.642	79.262	2.380	3,00
Regione Marche	18.581	17.772	809	4,55
Altre Regioni	5.193	3.902	1.291	33,09
Totale imposte	105.416	100.936	4.480	4,4

Imposte e contributi riversati come Sostituto d'Imposta (in migliaia di Euro)

	2010		2009	
	a carico azienda	a carico di dipendenti, clienti e collaboratori	a carico azienda	a carico di dipendenti, clienti e collaboratori
IRPEF dipendenti		41.029		37.607
IRPEF collaboratori		343		514
IRPEF stagisti		-		-
IRPEF c/to fondo pensione		1.256		1.190
Contributi INPS	46.008	14.644	45.158	14.223
Contributi INAIL	412		489	
Contributi INPDAP	73	21	73	21
Imposte dirette clientela ⁽¹⁾				
- per competenza		50.336		50.565
- per cassa		53.766		78.303

⁽¹⁾ La differenza tra il dato di "cassa" e di "competenza" è sostanzialmente riferibile all'effetto dei meccanismi di acconto e saldo delle ritenute 27%

Imposte, tasse e contributi per conto della clientela 2010

Descrizione	2010		2009	
	Importo Euro/1000	Numero Documenti	Importo Euro/1000	Numero Documenti
Incassi F24	3.013.116	1.165.210	2.900.332	1.153.730
Incassi F23	64.376	75.366	72.468	80.262
Bollettini ICI	991	6.456	1.207	11.132



3.6.5 Rapporti con gli enti locali

Tesoreria Enti

Le principali iniziative a favore degli ENTI PUBBLICI

Con lo scopo di rafforzare sempre più il ruolo di banca del territorio Banca Marche attribuisce notevole importanza alla gestione dei servizi di tesoreria e cassa degli Enti Locali, con una operatività finalizzata a coniugare risultati di economicità aziendale con un concreto supporto all'efficienza degli Enti destinatari.

❖ Tesoreria Enti:

Alla fine del 2010 la Banca gestisce complessivamente servizi nei confronti di 578 Enti tra cui 134 Enti Locali; per citare i principali della Regione Marche: le Province di Ancona e Macerata, i Comuni di Pesaro, Macerata, Civitanova Marche, Senigallia, Jesi, ecc.. Nella Regione Lazio i Comuni di Anguillara Sabazia, Colleferro, Guidonia Montecelio, Frascati e Nettuno.

Con riferimento all'attività del 2010 da segnalare l'acquisizione dei seguenti Comuni: Chieti, Urbino, Colbordolo e Montecosaro e dei servizi di cassa delle Camere di Commercio di Pescara, di Ancona e di Latina.

La Banca mantiene altresì una presenza forte nella gestione dei servizi di cassa relativi al comparto sanità della Regione Marche; è infatti referente unico come cassiere dell'Azienda Sanitaria Unica Regionale di Ancona, dell'INRCA di Ancona, dell'Azienda Ospedaliera "Ospedale San Salvatore" di Pesaro (trasformata in Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Marche Nord dal 1° gennaio 2011) e dell'Azienda Ospedaliera Universitaria "Ospedali Riuniti Umberto I° - G.M. Lancisi - G. Salesi" di Ancona.

Complessivamente nel 2010 sono state trattate n. 451.877 reversali per ca. 9.228 milioni di euro e n. 953.424 mandati per ca. 11.200 milioni di euro.

Consuntivo Enti Locali territoriali 2010

Enti	Numero	Contributi riconosciuti agli Enti
Comuni	122	672.000,00
Comunità Montane e Unioni di Comuni	10	0,00
Regioni e Province	3	95.000,00
Totale	135	767.000,00

❖ Prodotti servizi offerti agli Enti

Banca Marche ha l'obiettivo di offrire un servizio sempre più efficiente ed in grado di supportare l'Ente nella propria attività amministrativa, con benefici sugli utenti finali.

Nel 2010 è continuato il servizio di incasso delle utenze automobilistiche per conto della Regione Marche, attivo dal 01.01.2004, che consente il pagamento mediante collegamento on line con l'archivio centrale del SOGEL presso tutte le filiali della Regione. Detto servizio è stato, ulteriormente ampliato, con la possibilità da parte degli utenti di poter effettuare il pagamento on-line tramite i servizi di internet banking.

E' proseguita inoltre l'attività relativa all'introduzione dell'OIL (Ordinativo Informatico Locale) nel comparto Enti Pubblici per la gestione dei servizi di tesoreria/cassa. Tale gestione è esclusivamente informatica con conseguente eliminazione per i servizi gestiti mediante OIL della documentazione contabile cartacea.

L'utilizzo dell'OIL è iniziato nel 2007 con alcuni Enti ma solo nel 2009/2010 si è avuta una intensa attività di sviluppo anche con interventi presso i software degli Enti. Complessivamente con l'attività svolta nel 2010 il numero di Enti attivati è passato a n. 116 su un totale di ca. 156 destinatari di questo ambizioso progetto; obiettivo è di ottenere nel 2011 il coinvolgimento anche delle altre strutture.

La Banca fornisce assistenza per ottimizzare la redditività della gestione della liquidità, nel rispetto dei vincoli di legge e del ritorno del capitale al momento della effettiva necessità per i relativi pagamenti.



La collaborazione con la Pubblica Amministrazione si completa con alcune iniziative finalizzate al miglioramento della qualità di vita dei cittadini nel campo energetico, nel recupero delle civili abitazioni e al sostegno delle imprese.

Grazie al contratto stipulato con la BEI, Banca Europea degli Investimenti, Banca Marche è riuscita ad erogare finanziamenti a tassi agevolati alle Aziende erogatrici di servizi idrici finalizzati al miglioramento delle reti idriche.

Acquisizione della certificazione di Qualità ISO 9001:2008 secondo UNI EN

La Banca nell'anno 2010 ha ottenuto, nel comparto "Enti Pubblici" un riconoscimento di notevole valore con "La Certificazione di Qualità ISO 9001:2008".

Tale certificazione è un marchio di qualità che da valore aggiunto ai servizi che la Banca offre ai propri clienti e permetterà di partecipare a gare anche di Enti di notevoli dimensioni nelle quali tale requisito è spesso previsto.

3.6.6 Rapporti con le prefetture e le con le istituzioni

• Misure volte all'attenuazione del "rischio rapina"

Nel corso del 2010 le rapine consumate ai danni delle filiali della Banca sono state complessivamente 28.

Gli apprestamenti di sicurezza che attualmente vengono posti in opera presso ogni sportello della Banca, secondo il vigente standard di sicurezza aziendale, sono quelli di seguito indicati e risultano superiori ai livelli imposti dai "Protocolli d'intesa per la prevenzione della criminalità in banca" sottoscritti che rappresentano delle vere e proprie "linee guida" a cui l'intero sistema bancario nazionale si ispira:

- bussola con metal detector;
- impianto TVCC con videoregistrazione digitale;
- impianto di allarme antifurto/antirapina;
- sistema di protezione perimetrale con sensori di rottura infissi e vetri;
- mezzi forti per la custodia dei valori ad apertura ritardata;
- mazzette civetta.

Oltre all'adozione di detti apprestamenti di sicurezza nel corso del 2010 si è fatto ricorso ad ulteriori misure di sicurezza; in particolare:

- si è provveduto all'installazione di macchine cash in/ cash out in 12 dipendenze; dette macchine consentono l'erogazione temporizzata del denaro ed offrono un elevato grado di deterrenza in quanto i tempi di attesa per l'erogazione di importi elevati di denaro sono molto lunghi per cui di fatto la rapina è meno appetibile per la criminalità.

A seguito dell'installazione dei cash in /out in alcune agenzie sulla piazza di Roma sono stati contestualmente eliminati i servizi di piantonamento armato con guardia giurata, presenti da molto tempo presso tali dipendenze, con un risparmio su base annua di circa Euro 330.000,00.

Dette macchine verranno installate nelle future nuove filiali ed in quelle esistenti che saranno oggetto di ristrutturazione con rifacimento dei banconi.

Inoltre, a seguito delle nuove disposizioni della BCE, in vigore dal 01.01.2011, per le quali le filiali sono tenute ad effettuare operazioni di autenticazione e di selezione buono/ logoro delle banconote destinate ai bancomat attraverso apparecchiature appositamente certificate, è stato individuato un lotto di ulteriori 44 filiali nelle quali i cash in/out verranno installati nel corso del 2011;

- sono stati attivati nuovi impianti per la rilevazione delle impronte digitali in 4 filiali che si sono aggiunte alle 13 dipendenze nelle quali detto sistema è già operativo da tempo;
- si è provveduto alla sostituzione di alcune bussole d'ingresso obsolete, che non assicuravano più le necessarie misure di sicurezza, in 17 dipendenze.



- **Rapporti con le Prefetture e con la Polizia Scientifica di Ancona**

Nel corso del 2010 la nostra Banca ha sottoscritto con varie Prefetture e con l'ABI i cosiddetti "Protocolli d'intesa per la prevenzione della criminalità in banca" in base ai quali si impegna ad attuare quelle misure che vengono ritenute necessarie a garantire un buon livello di sicurezza antirapina dalle Forze dell'Ordine.

In particolare i nuovi "Protocolli" sono stati sottoscritti presso le Prefetture di Ascoli Piceno, Pesaro e Regione Umbria.

Nel corso del 2010 è inoltre proseguita la collaborazione con la Polizia Scientifica di Ancona nel progetto "Banca Sicura" nell'ambito del quale è previsto che la Polizia Scientifica debba verificare la qualità delle immagini fornite dai nostri impianti di videoregistrazione, fornire alla Banca informazioni utili in merito al corretto posizionamento delle telecamere e segnalare eventuali situazioni di scarsa qualità delle immagini registrate.

Nel corso del 2010 la Polizia Scientifica ha consegnato il resoconto delle attività espletate su un lotto di 88 sportelli, definendo le eventuali azioni da attuare per migliorare sensibilmente la qualità delle immagini registrate, azioni consistenti principalmente nella necessità di spostare alcune telecamere all'interno e/o all'esterno dei locali, rispetto all'attuale posizione, nonché nella sostituzione di alcuni obiettivi e/o telecamere di vecchia generazione.

Sulla base della documentazione informatica e cartacea fornita, il Servizio Tecnico ha predisposto ed attuato un "piano lavori" di adeguamento.

Le azioni correttive messe in atto sugli impianti TVCC hanno interessato 44 filiali, dopodiché le ditte di manutenzione hanno fornito nuove immagini degli accessi ai citati sportelli, in modo che la Polizia Scientifica possa verificare il miglioramento della qualità delle immagini rispetto alla situazione preesistente.

Tale attività di adeguamento impiantistico proseguirà nel corso del 2011.

E' stata inoltre studiata una "vetrofanìa" tendente ad informare che le varie dipendenze sono state oggetto di un intervento congiunto della Banca e della Polizia di Stato, avente lo scopo di migliorare gli aspetti di sicurezza; detta "vetrofanìa" è stata collocata in corrispondenza dell'accesso ad ogni sportello dell'intera Regione Marche.

Tutto ciò, oltre a scoraggiare i malviventi dall'effettuare rapine, dovrebbe ripercuotersi in maniera favorevole sul personale e sulla clientela delle nostre filiali che si sentirà certamente più protetta.

3.7 BANCA E COLLETTIVITÀ

Le comunicazioni della Banca verso l'ambiente esterno devono essere veritiere, chiare, trasparenti, non ambigue o strumentali; esse devono essere coerenti, omogenee ed accurate, conformi alle politiche e ai programmi aziendali.

I rapporti con la stampa e con gli altri mezzi di comunicazione di massa sono riservati alla funzione aziendale preposta (tratto dal Codice Etico aziendale).

3.7.1 Obiettivi

Banca Marche si caratterizza da sempre come protagonista dello sviluppo socio-culturale, oltre che economico-finanziario, del proprio territorio di riferimento, condividendo in pieno la necessità di qualificare l'attività economica come strumento di promozione umana.

3.7.2 Banca e collettività

Comunità locale

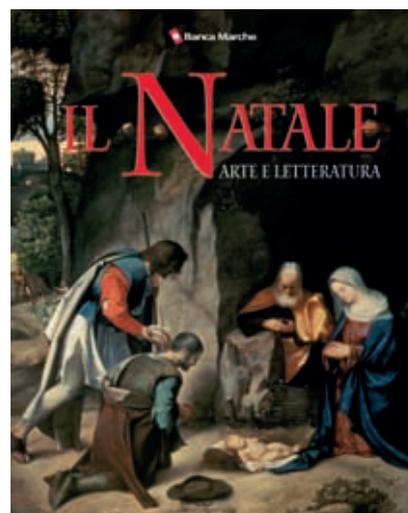
Una banca che promuove l'arte e la cultura

Il beneficio dell'attività di Banca Marche alla collettività deriva, oltre che dal contributo alla crescita dell'economia regionale e nazionale per il tramite dell'attività istituzionale, anche da quello della qualità del contesto ambientale e sociale attraverso la promozione e il sostegno di iniziative culturali e di valorizzazione del territorio. Nel settore arte e cultura la Banca ha proposto a soci e clienti, oltre che ad enti culturali, studiosi ed appassionati, il volume "Il Natale. Arte e letteratura". L'opera tratta il tema della Natività e del Presepe attraverso l'interpretazione di grandi artisti dell'arte figurativa e i grandi letterati di ogni epoca, con una particolare attenzione nei confronti degli artisti marchigiani (Gentile da Fabriano, Raffaello, Simone De Magistris, Lorenzo Lotto).

Nel corso del 2010 Banca Marche ha sostenuto molte mostre d'arte di straordinario interesse, come la mostra "Meraviglie del Barocco nelle Marche", a cura di Vittorio Sgarbi, che si è svolta a San Severino da luglio 2010 a gennaio 2011.

Tra gli eventi culturali sostenuti dalla Banca si segnalano "Herbaria", la rassegna sui segreti e le magie del mondo della natura, giunto alla sua quarta edizione, "L'isola del cinema di Roma", l'evento cinema-tografico che caratterizza da anni l'estate della capitale, la "Mostra Internazionale del Nuovo Cinema" di Pesaro che fin dalla sua nascita, nel 1965, si è sempre distinta per la qualità delle proposte e per il successo di pubblico. Altri eventi culturali di rilievo sponsorizzati da Banca Marche nel 2010 sono stati il festival "Borghi più belli d'Italia", il festival itinerante che attrae ogni anno migliaia di turisti in oltre 100 piccoli comuni italiani, la mostra "Auschwitz-Birkenau" al Vittoriano di Roma e la mostra "Dalla Bibbia al Corano" che si è tenuta al Quirinale.

Nel 2010 la Banca ha proseguito nel suo percorso di sostegno alle attività teatrali e musicali, confermando la particolare attenzione riservata al mondo della lirica, attraverso le sponsorizzazioni del Rossini Opera Festival, dello Sferisterio Opera Festival, del Festival Pergolesi Spontini e della stagione lirica del Teatro Pergolesi e, sempre in ambito musicale, dell'Orchestra Filarmonica Marchigiana (FORM) Inoltre è stato rinnovato il sostegno ai "Concerti Aperitivo del Carlino per l'Ospedale Salesi", realizzato in collaborazione con la testata "il Resto del Carlino" e finalizzati alla raccolta di fondi da destinare all'acquisto di attrezzature ospedaliere, e al Teatro del Canguro di Ancona, la cui attività è dedicata ai bambini.





Una banca che ama lo sport

Nell'arco del 2010 Banca Marche ha effettuato un numero consistente di interventi di sponsorizzazione in ambito sportivo, esprimendo la spiccata, tradizionale sensibilità per tutti gli eventi che animano il territorio, trasmessa dalle Casse di Risparmio da cui è nata.

Il sostegno al mondo sportivo privilegia, da sempre, le attività delle più diverse specialità agonistiche e ricreative che si svolgono nella regione. Non solo vengono sponsorizzate le grandi squadre o gli atleti famosi, ma viene svolta anche un'opera capillare di sostegno e finanziamento delle attività dilettantistiche, con particolare riguardo ai settori giovanili, con il preciso obiettivo di diffondere i valori autentici dello sport.

Tra le squadre sponsorizzate, particolare rilievo rivestono la Lube Banca Marche (volley maschile A1), la Robur Sport Pesaro (volley femminile A 1), la Santo Stefano Banca Marche (basket in carrozzina A1), la Victoria Libertas Pallacanestro Pesaro (basket serie A 1 maschile), l'Aurora Ginnastica Fano (ginnastica femminile serie A) e le attività giovanili del Comitato Regionale Marche della Federazione Italiana Pallavolo. Inoltre è in corso un accordo quadriennale con la Federazione marchigiana di Atletica Leggera per la sponsorizzazione del Palaindoor di Ancona (ora Banca Marche Palas), che in Italia è l'unica struttura permanente al coperto dedicata all'atletica.

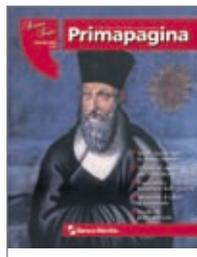


Una banca che crede nella comunicazione

In coerenza con una moderna cultura della comunicazione, Banca Marche ha cercato di sviluppare i rapporti con le istituzioni locali e gli organi di informazione, operando con un atteggiamento proattivo finalizzato alla crescita del territorio. In tal senso è da sottolineare la collaborazione con Confindustria Marche per la redazione del rapporto trimestrale e annuale sull'industria regionale, un importante strumento destinato a economisti, politici e giornalisti. Molto importante anche l'utilizzo dell'Auditorium della direzione generale di Jesi, una sala congressi da 350 posti, che Banca Marche offre gratuitamente ad associazione ed enti per l'organizzazione di incontri pubblici. Banca Marche ha anche promosso direttamente nel 2010 alcuni convegni che si sono svolti sempre presso l'Auditorium, tra i quali hanno riscosso notevole interesse i consueti appuntamenti con il "Telefisco", approfondimento economico finanziario a cura de Il Sole 24 Ore, e la presentazione del Rapporto Confindustria Marche.

Primapagina

Una leva di sicuro impatto è senz'altro quella pubblicitaria. Nell'ottica di una comunicazione capillare e di una propensione verso l'editoria in genere, Banca Marche ha proseguito nella pubblicazione dell'*House organ* "Primapagina", periodico di informazione, attualità e cultura. Diretto ad azionisti e stakeholders, il giornale non abbraccia esclusivamente tematiche di carattere economico, ma si occupa di tutto ciò che gravita intorno all'universo Banca Marche o riveste comunque importanza per la popolazione marchigiana. Per questo il periodico si avvale della collaborazione di giornalisti ed esperti di varia estrazione, come critici d'arte, responsabili di istituzioni, manager ed uomini della finanza.



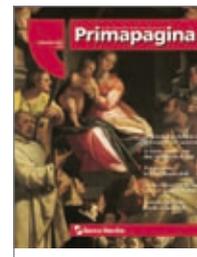
Gennaio



Marzo



Giugno

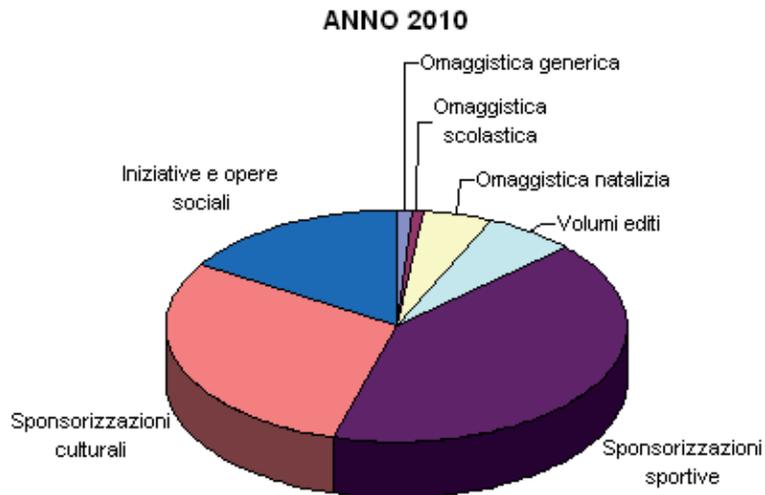


Settembre



Interventi a sostegno della collettività locale

	2010	2009	VAR %
Omaggistica generica	38.844	33.424	16,22
Omaggistica scolastica	28.066	28.080	-0,05
Omaggistica natalizia	158.890	137.219	15,79
Volumi editi	210.550	238.494	-11,72
Sponsorizzazioni sportive	1.396.000	1.615.763	-13,60
Sponsorizzazioni culturali	994.232	883.125	12,58
Iniziative e opere sociali	542.187	569.452	-4,79
TOTALE	3.368.769	3.505.557	-3,90





Una Banca per il sociale

Banca Marche nel corso del 2010, sia centralmente sia attraverso le proprie Aree Territoriali, ha complessivamente deliberato erogazioni per Euro 542.187,00 a sostegno di iniziative e opere sociali. Le più significative sono illustrate nella seguente tabella:

Contributi per iniziative e opere sociali erogati nel 2010

ENTE RICHIEDENTE	DESCRIZIONE EROGAZIONE	IMPORTO DELIBERATO	
	Contributo a sostegno del terremoto Abruzzo	60.000,00	(1)
Asur Marche 2 - Zona Territoriale 2 Urbino	Contributo per acquisto ecografo per pazienti ad elevato rischio	28.800,00	(2)
Croce Rossa Italiana Comitato Locale di Fermignano	Contributo per acquisto ambulanza	10.000,00	
Fondazione Salesi- un ospedale per i bambini	Contributo a sostegno dell'attività e progetti	3.000,00	
Associazione Italiana contro le leucemie - linfoni e meloma	Contributo a sostegno dell'attività	3.000,00	
Associazione Peter Pan onlus	Contributo a sostegno dell'attività e progetti	3.000,00	
Anffas Onlus Macerata	Contributo per ampliamento Centro Servizi con attività promozionali	3.000,00	
Associazione Neuroblastoma - presso Ospedale Gaslini di Genova	Sostegno ricerca per combattere la grave malattia tumorale	3.000,00	
Associazione Patronesse per l'assistenza Bambino pedalizzato	Contributo per 5 ^a edizione "Portonovo eventi" due giorni per il Salesi	2.000,00	
INRCA - Ist. di ricovero e cura a Carattere Scientifico	Contributo per acquisto braccialetto per i malati di Alzheimer, che permette la loro localizzazione	2.500,00	
Associazione I.O.M. (Istituto Oncologico Marchigiano)	Contributo per assunzione di un operatore socio sanitario	2.000,00	
Fondazione Paladini - onlus	Contributo a sostegno dell'attività	1.500,00	
Fondazione Ospedali Riuniti di Ancona - Onlus	Contributo per spettacolo in beneficenza presso Teatro delle Muse - Ancona	1.000,00	
Croce Rossa Italiana Comitato Locale di San Benedetto del Tronto	Sostegno attività , in particolare per due famiglie bisognose	1.000,00	
Fondazione Pergolesi Spontini	Contributo per stagione lirica 2010 eventi/progetti collaterali con finalità socio-culturali (300 ° anniversario nascita Pergolesi)	35.000,00	(3)
Rossini Opera Festival	Contributo per stagione lirica 2010 oltre eventi/progetti collaterali con finalità socio-culturali	30.000,00	
Macerata Opera	Contributo per stagione lirica 2010 oltre eventi/progetti collaterali con finalità socio-culturali	30.000,00	
Associazione Sportiva Santo Stefano basket	Sostegno stagione sportiva basket in carrozzina e altre attività del 2010	25.000,00	(4)
S.S.D. Team Marche C.I.S. srl	Contributo per progetto nuoto rivolto a soggetti portatori di handicap	2.000,00	
Diocesi di Macerata	Contributo per iniziative varie legate al quadricentenario di Padre Matteo Ricci	25.000,00	(5)
Associazione Comitato Pellegrinaggio a Loreto	Contributo per 32 ^a edizione del Pellegrinaggio a piedi Macerata - Loreto	5.000,00	
La Marca Franciscana - Terra dei Fioretti	Contributo per rivista bimestrale di attualità, arte e cultura marchigiana	5.000,00	

(1) La Banca a seguito del terremoto che ha colpito l'Aquila nell'aprile del 2009 ha messo a disposizione dei fondi per opere sociali da effettuarsi nel territorio colpito.

(2) Banca Marche ha dato il suo sostegno per aiutare la ricerca scientifica, nonché a diverse Associazioni che seguono da vicino tutte quelle persone che devono confrontarsi quotidianamente con la malattia. Il contributo, ha consentito l'acquisto di apparecchiature ed attrezzature sanitarie specifiche per trattamenti essenziali in varie problematiche.

(3) Da anni la Banca dà il suo contributo per gli eventi musicali e artistici, in particolare per le stagioni liriche che rappresentano un vanto culturale e sociale per la nostra regione.

(4) Il supporto della Banca a sostegno dei diversamente abili è un obiettivo sempre presente. L'amore per lo sport annulla la diversità e regala agli atleti ed al pubblico forti emozioni.

(5) La Banca cerca di essere presente anche in quelle iniziative che sono espressione di fede e solidarietà, in quelle opere caritative ed assistenziali, nonché per manifestazioni di carattere storico, artistico e religioso.

(6) La presenza della Banca è sempre accesa anche in varie espressioni di volontariato che con la loro attività sono vicine a coloro che hanno bisogno di aiuto pratico e sostegno morale.

(7) La Banca è presente anche per le iniziative che gli Enti Territoriali organizzano allo scopo di educare la società e soprattutto i giovani ai valori della legalità, della sicurezza e dell'etica.

(8) Il Museo Tattile Statale Omero, nato con lo spirito di abbattere distinzioni e pregiudizi, offrendo ai non vedenti la possibilità di godere dell'arte, organizza ogni anno una manifestazione "Sensi d'Estate", che permette percorsi multisensoriali di arte, musica, letteratura, odori e sapori tutti i giovedì di luglio e di agosto.

(9) L'attenzione è rivolta anche al sostegno dei corsi Universitari, che data la loro finalità danno ampio valore sociale e culturale, nonché alle scuole e centri di ricerca.

(10) la Banca è presente anche in progetti di formazione socio-culturali che danno la possibilità per una crescita individuale e sociale.

3.7.3 "Media"

La Banca ha rapporti di collaborazione stabiliti con il sistema dei mezzi di comunicazione: l'attività di informazione si divide in due aree:

- *l'informazione pubblicitaria*, per portare a conoscenza dei clienti i nuovi prodotti ed i servizi;
- *l'informazione istituzionale*, sulle scelte strategiche, sui risultati di bilancio, sulle iniziative sociali e culturali promosse dalla Banca.

La comunicazione istituzionale viene attivata durante l'anno con conferenze e comunicati stampa, interviste, partecipazione dei giornalisti alle varie iniziative culturali, convegni, mostre, presentazione di volumi, promosse direttamente dalla Banca o organizzate da enti dalla stessa sponsorizzati.

Pur utilizzando un'ampia varietà di mezzi di comunicazione la Banca privilegia, per i propri messaggi, di tipo pubblicitario e istituzionale, le testate radiofoniche e giornalistiche locali, in coerenza con lo stretto rapporto che la lega al territorio.



3.7.4 Ambiente

L'esercizio dell'attività caratteristica della Banca non presenta, di per sé, rischi di significativa rilevanza ambientale; tuttavia, nella consapevolezza che i propri comportamenti producono, direttamente o indirettamente, effetti sul contesto socio-economico di riferimento, Banca Marche orienta le proprie scelte aziendali al rispetto degli obiettivi di sviluppo sostenibile, attraverso la puntuale osservanza degli adempimenti richiesti dalle vigenti normative nei campi della salvaguardia dell'ambiente e della tutela sociale, nonché mediante la definizione di modelli di consumo "intelligenti", ottimizzando i propri processi gestionali ed organizzativi.

Aspetti diretti di consumi/impatti ambientali

La Banca ha iniziato da tempo un percorso verso la sostenibilità ambientale, fatto di riduzione dei consumi e di produzione di energia da fonti rinnovabili.

Nel 2010 la Banca ha utilizzato per le proprie attività risorse energetiche e idriche per circa: 18.000.000 kWh di energia elettrica, 900.000 mc di metano, 300.000 litri di gasolio per riscaldamento e 70.000 mc di acqua.

La maggior parte dell'energia elettrica utilizzata da Banca Marche (circa 13.000.000 di kWh) viene acquistata dal Consorzio Idroenergia S.c.r.l. di Chatillon (AO), di cui la Banca è socia, che produce energia ottenuta da fonti rinnovabili e certificata dal marchio "Eaux de la Vallée – Energia Pura".

Presso il Centro Direzionale Fontedamo di Jesi (AN) e presso il Centro Elaborazione Dati di Piediripa (MC) sono stati realizzati due nuovi impianti fotovoltaici composti da 4.744 pannelli che produrranno energia elettrica per oltre 600.000 kWh all'anno, che permetteranno in risparmio di CO2 pari a 319 tonnellate.

Ulteriori riduzioni dei consumi energetici sono stati conseguiti con il contratto "Servizio Energia" attraverso lavori di riqualificazione impiantistica sugli impianti di illuminazione e termica, mediante sostituzione di caldaie e trasformazione di centrali termiche da gasolio a metano; presso il Centro Direzionale Fontedamo di Jesi (AN) è stato realizzato un impianto di cogenerazione/trigenerazione che utilizza il gas metano, sia per generare energia termica, sia per produrre energia elettrica per oltre 1.420.000 kWh all'anno, con un risparmio di CO2 pari a 304 tonnellate.

Nel complesso i due impianti fotovoltaici e l'impianto di cogenerazione/trigenerazione permetteranno un risparmio di energia elettrica annua pari ad oltre 2.000.000 di kWh, equivalente ad oltre 623 tonnellate di CO2.

Si è provveduto inoltre alla riduzione e sostituzione delle stampanti di direzione con nuove macchine tecnologicamente avanzate a basso consumo ed alla eliminazione delle apparecchiature telefax dedicate (funzione inglobata nelle stampanti multifunzione e sulle postazioni PC servite da fax server) con conseguente riduzione di energia elettrica, carta e toner.

Per quanto riguarda i rifiuti prodotti dalle Filiali e dai Servizi destinati allo smaltimento, per i quali la Banca si avvale di specifiche consulenze e di società autorizzate alla raccolta differenziata, considerati i dati di raccolta e fatturazione del macero divisi per tipologia, nel corso del 2010 le quantità sono state: kg 339.605 di carta, cartone e imballaggi, kg. 3.618 di imballaggi misti prevalenza carta, kg. 98.000 di materiali ingombranti, kg. 58.673 di apparecchiature obsolete.

A ciò si aggiungano tutti i materiali e pezzi di ricambio residui di lavorazione previsti nei contratti di manutenzione degli impianti e macchine posti a carico delle ditte fornitrici, per lo smaltimento di toner e consumabili dell'informatica, nonché la collaborazione con le amministrazioni comunali per lo smaltimento dei rifiuti assimilabili agli urbani dove previsto.

È stata ulteriormente ampliata la gamma degli stampati riproducibili dalla intranet aziendale ed è in fase di realizzazione un progetto per la comunicazione elettronica in filiale (Infopoint) che, oltre all'efficientamento delle informazioni per la clientela, permetterà un consistente risparmio di materiale stampato con conseguente minore impatto nella logistica e nei trasporti.

Per quanto riguarda le emissioni di sostanze emesse nell'atmosfera da parte degli automezzi aziendali si precisa che il parco auto è composto nella quasi totalità da veicoli di fascia Euro 5.

Attività di impiego a favore di società operanti in settori ad elevato impatto sociale/ambientale e privati

Finanziamenti per la produzione di energia rinnovabile

Numerose sono state le richieste di finanziamento presentate dalla clientela, sia privati che imprese, per la realizzazione di impianti per la produzione di energia rinnovabile, in particolare per la realizzazione di impianti fotovoltaici. Oltre a soddisfare la domanda di credito erogando nel 2010 oltre 90 milioni di euro per tali finalità, la Banca ha anche avviato un'attività di *restyling* dei propri prodotti che è stata completata nel corso del 2011. Ciò ha consentito alla Banca di adeguare la propria offerta, sia alle esigenze della clientela, sia alle disposizioni relative al cosiddetto "Quarto Conto Energia".

Collaborazione commerciale con Tecnomarche – Parco Scientifico Tecnologico

Per quanto riguarda invece il sostegno finanziario alle attività di ricerca, innovazione tecnologica e tutela ambientale, la Banca – per accrescere la competitività delle imprese sul mercato – ha sottoscritto, in data 08/11/2010, un Accordo di collaborazione commerciale con Tecnomarche – Parco Scientifico Tecnologico, Società specializzata nella promozione, progettazione e realizzazione di progetti di ricerca e sviluppo. Tale Accordo prevede, tra l'altro, lo stanziamento da parte di Banca Marche di un plafond dedicato di 8 milioni di euro per finanziare le imprese che intendono investire in tali progetti.

3.7.5 Servizi web alla clientela e Comunità virtuale

Obiettivi

Servizi web alla clientela e Comunità virtuale

La Banca continua a prestare un'attenzione sempre crescente alle esigenze della comunità virtuale, con l'obiettivo di migliorare la qualità e la quantità delle informazioni e delle opportunità offerte sui propri siti internet e di ampliare la gamma dei servizi on line.

I canali informatici della Banca, strutturati secondo i diversi segmenti di clientela, consentono un accesso rapido alle informazioni e ai servizi della Banca e sono utilizzati da un numero sempre crescente di persone e di soggetti economici ed istituzionali.

I servizi di internet banking e di trading on line sono gestiti internamente, con riflessi positivi nel contenimento dei costi gestionali, con più flessibilità nello sviluppo applicativo e con la possibilità di offrire nuove funzionalità personalizzate alla clientela.

- **"InBank - Famiglie"** servizio di internet banking rivolto ai privati. Questo segmento di clientela utilizza il canale web prevalentemente con funzioni informative (saldo e movimenti di conto corrente, condizioni, ecc.) e sta sempre più apprezzando anche le funzionalità dispositive (bonifici, giroconti, pagamento del bollo auto e canone Rai, ricarica telefoniche e carte prepagate ...) utilizzabili senza vincoli di orario. La conferma delle disposizioni viene effettuata con l'uso un dispositivo elettronico, l'OTP Banca Marche. L'OTP (One Time Password) è uno strumento estremamente sicuro e di semplice utilizzo, delle dimensioni di un portachiavi, che alla pressione di un pulsante visualizza un numero di 8 cifre da usare come password di conferma delle disposizioni. Nel corso dell'anno il servizio è stato arricchito con nuove funzionalità informative (saldo disponibile ed impegni on line) e dispositive (ricariche prepagate Eura e MY), ed aggiornato con tutti gli adeguamenti derivanti dall'introduzione della PSD (Payment Service Directive), la Direttiva sui Servizi di Pagamento.
- **"InBank - Imprese"** servizio di internet banking rivolto alle aziende. Esso rappresenta un valido e veloce strumento operativo per la gestione degli incassi e pagamenti, a cui si affianca l'altro servizio di "banca a distanza" per le imprese inbank imprese no-web (soluzione client-server che utilizza una rete di trasmissione dedicata privata). L'inbank Imprese utilizza sia la Firma Digitale che l'OTP (One Time Password) per confermare le disposizioni impartite alla



Banca. La firma digitale è l'equivalente elettronico della firma autografa, ed ha il suo stesso valore legale. Associata ad un documento elettronico ne garantisce l'integrità, l'autenticità e la non ripudiabilità. La firma digitale avviene utilizzando il token (chiavetta) contenente il "certificato digitale di firma", ed il PIN di firma. Il "certificato di firma" viene rilasciato all'utente che ne fa richiesta da Actalis, Certification Authority accreditata presso CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione). Il certificato di firma viene generato e conservato attraverso un dispositivo sicuro, il token USB (chiavetta). Con l'utilizzo della Firma Digitale, Banca Marche garantisce ai propri clienti inbank Imprese il massimo in termini di sicurezza oggi presente sul mercato ed un dispositivo in linea con le direttive CBI. Nel corso del 2010 il servizio è stato aggiornato con tutti gli adeguamenti derivanti dall'introduzione della PSD (Payment Service Directive), la Direttiva sui Servizi di Pagamento.

- **"inbank Info"**, servizio di internet banking rivolto sia ai privati che alle imprese, ma con solo funzioni di consultazione informativa dei rapporti bancari. Il servizio è gratuito e permette di avvicinare la clientela al canale internet come mezzo di comunicazione con la banca.
- **"InBank - Enti Pubblici"** è il servizio messo a disposizione degli Enti e delle Aziende pubbliche che hanno la gestione del servizio di tesoreria e/o la gestione del servizio di cassa con Banca Marche. Grazie a tale servizio l'Ente pubblico può gestire direttamente via web l'operatività con Banca Marche per quanto riguarda lo scambio dei flussi, controllo on line della tesoreria e degli incassi, consentendo inoltre anche l'utilizzo del mandato informatico con il quale l'Ente può firmare digitalmente i mandati e le reversali. Nel corso del 2010 sono proseguite le azioni per favorire l'utilizzo della firma digitale nello scambio dei flussi tra gli enti e la Banca.
- **"InBank - i Mercati a portata di Mouse"**, il servizio di Trading on Line che consente a tutti i clienti di operare in tempo reale con la massima comodità, da casa o dal proprio ufficio, sui mercati finanziari. Il trading on line Banca Marche è una soluzione che prevede un'offerta di servizi evoluti di finanza che coniuga l'operatività finanziaria alla consulenza personalizzata al cliente.
- **"E-commerce – commercio elettronico"**, permette di effettuare acquisti in rete, con la massima semplicità, riservatezza e sicurezza. Tutti gli esercenti adottano il nuovo sistema di sicurezza internazionale denominato Verified by Visa e SecureCode Mastercard che garantisce le operazioni concluse via web.

La Banca completa l'offerta dei servizi con un'informazione costante tramite il proprio sito web www.bancamarche.it. Gli accessi registrati nel 2010 sono stati circa 5,3 milioni, con una media mensile di 445.000 visite (+ 17,8% sul 2009). Accedendo al sito si possono ottenere aggiornamenti e notizie finanziarie, quotazioni delle azioni della Banca e dei Fondi Comuni, l'estratto conto on-line delle carte, simulazione del calcolo della rata del mutuo, ed inviare richieste di chiarimenti e suggerimenti che hanno permesso di instaurare un costante dialogo con i visitatori (circa 15.000 e-mail annue).

A fianco del sito ufficiale è operativo anche il sito portale delle Marche - www.bymarche.it - con contenuti informativi di carattere locale ed economico curato dalla redazione di Banca Marche, che è stato trasformato da "portale tradizionale" ad una innovativa "web tv" con l'utilizzo di filmati multimediali e maggiore interattività con i visitatori. L'innovazione e l'originalità del sito gli hanno valso già numerosi riconoscimenti e premi a livello nazionale dedicati al mondo del web e della comunicazione interattiva.



Tab 3.6.2 Internet Banking (famiglie e imprese)

	UTENTI		
	2010	2009	Var. %
Inbank Famiglie (Servizio ai Privati)	49.720	36.010	38,1 %
InBank Imprese (Servizio alle Imprese)	22.700	20.400	11,3 %
Inbank I Mercati a portata di Mouse (Trading on line)	1.779	1.635	8,8 %
Accessi web <www.bancamarche.it>	5.300.000	4.500.000	17,8 %

Da questa tabella di sintesi si evidenzia la notevole crescita della clientela servita dai servizi internet della Banca nel 2010. Oltre al numero dei clienti, come detto in precedenza, si sono registrate crescite simili anche nell'utilizzo delle funzioni, sia informative che dispersive.

3.7.6 Bancoticket (Biglietteria automatizzata)

Banca Marche è attiva già da tempo nel settore delle prevendite di importanti manifestazioni sportive, musicali e teatrali organizzate nella regione Marche e nelle regioni limitrofe. Presso tutte le Filiali è operativo il servizio denominato Bancoticket, che consente all'operatore di rilasciare ai clienti e non, i biglietti per accedere all'ingresso di spettacoli. Bancoticket è un sistema di gestione di eventi "certificata" dall'Agenzia delle Entrate. La gestione delle prevendite di biglietti dei principali eventi regionali, confermano la presenza ed il ruolo centrale di Banca Marche anche nel settore del tempo libero. Risulta avere una considerevole valenza in termini di immagine (banca dinamica e vicina al territorio), e un buon impatto anche commerciale per la veicolazione dei clienti e non, presso le nostre Filiali ed il consolidamento dei rapporti con gli organizzatori degli eventi.

Nel corso dell'anno sono stati gestiti circa 107 eventi, con la vendita di circa 7.000 tagliandi.

Nel 2010 oltre agli usuali eventi è stata effettuata anche la prevendita straordinaria degli abbonamenti della Scavolini Siviglia (serie A1 Basket) con circa 3.000 abbonamenti venduti nelle Filiali abilitate nella provincia di Pesaro/Urbino.



GLOSSARIO

AA 1000	<i>(AccountAbility 1000)</i> - standard (non certificabile) sviluppato dall'ISEA (Institute of Social and Ethical Accountability), frutto dell'evoluzione, nei processi di bilancio, auditing e reporting etico dovuti alla pratica, alla loro applicazione concreta, all'elaborazione di studiosi ed a standard già esistenti. AA 1000 è nato per migliorare le performance complessive delle organizzazioni mediante l'aumento della qualità nell'accounting, auditing e nel reporting sociale ed etico. E' un modello dinamico per il miglioramento continuo con un approccio progressivo che consente la sua costruzione nel tempo.
ABI	Associazione Bancaria Italiana.
ACRI	Associazione delle Casse di Risparmio Italiane.
ASL	Azienda Sanitaria Locale.
Asset management	Attività di gestione degli investimenti finanziari.
ATM	Automatic Teller Machine. Definita nel linguaggio comune come Bancomat, è un'apparecchiatura che consente alla clientela di effettuare il prelievo di denaro, la richiesta di informazioni sul proprio conto corrente, nonché un'ampia gamma di servizi aggiuntivi (ad esempio ricarica del credito telefonico, pagamento tributi).
BEI	Banca Europea degli Investimenti.
BERS	Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo
BOC-BOP-BOR	Buoni Ordinari Comunali-Provinciali-Regionali. Titoli obbligazionari messi da Comuni-Province-Regioni.
CCNL	Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro.
CIA	Contratto Integrativo Aziendale.
Codice Etico Banca Marche	Enunciazione dell'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità della Banca delle Marche rispetto a tutti i soggetti con i quali entra in relazione per il conseguimento del proprio oggetto sociale (clienti, fornitori, dipendenti, azionisti, Authority, istituzione, collettività); inoltre, fissa standard di riferimento e norme di condotta che devono corroborare i processi decisionali aziendali ed orientare i comportamenti della Banca.
CONSOB	Commissione Nazionale per le Società e la Borsa.
Core business	Attività strategiche e prevalenti che costituiscono i driver della gestione economico-finanziaria
Corporate	Letteralmente "impresa". Con "attività corporate" si indica l'attività di gestione delle relazioni con la clientela imprese.
Corporate banking	Servizi finanziari rivolti alle imprese grandi, medie e medio-piccole.
Corporate governance	L'insieme delle leve e dei processi di governo di un'azienda finalizzati al raggiungimento degli obiettivi di economicità e sviluppo dell'impresa, creando valore per gli azionisti e benessere per gli altri stakeholder.
Customer Satisfaction	Processo di conoscenza e valutazione delle percezioni e delle attese dei clienti verso i prodotti e servizi offerti.
D. Lgs. 626/94	Decreto Legislativo n. 626 del 1994 sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, che ha recepito importanti direttive comunitarie in materia.
D. Lgs. 494/96	Decreto Legislativo n. 494 del 1996 relativo alla sicurezza sul lavoro legata alle attività di cantiere, nota anche come "Direttiva Cantieri".
EBA Clearing	Era il sistema di compensazione dell'ECU, garantito dal ECU Banking Association (ora Euro Banking Association) che raggruppava le principali 50 banche europee. Ora costituisce una stanza di compensazione internazionale per mezzo della quale le associate possono scambiarsi istruzioni di pagamento e con liquidazione del "saldo stanza" alla fine di ogni sessione di compensazione.
E-banking	<i>(Electronic Banking)</i> Banca elettronica. Sistema di pagamenti nel quale le somme vengono trasferite per via elettronica. Cfr. anche Home Banking.

Firma digitale	<i>Il risultato della procedura informatica (validazione) basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica ed una privata, che consente al sottoscrittore tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.</i>
Formazione	Attività di aggiornamento e sviluppo delle competenze professionali.
GBS	Gruppo di studio per la statuizione dei principi di redazione del Bilancio Sociale.
Home Banking	Collegamento telefonico o via Internet per operare sul conto corrente bancario e/o verificarne i movimenti e controllarne le condizioni.
House organ	Pubblicazione interna inerente notizie e temi di interesse aziendale e del suo territorio di riferimento..
IBS	Istituto Europeo per il Bilancio Sociale.
Impatto Ambientale	Qualunque fatto che possa comportare una modificazione dell'ambiente, negativa o positiva, totale o parziale, conseguente ad attività, prodotti o servizi di un'organizzazione.
Internet Banking	Servizio che consente di disporre operazioni bancarie (acquisto/vendita titoli, bonifici, ecc.) ed accedere alle informazioni relative al conto corrente e al dossier titoli anche attraverso il personal computer. Permette inoltre di ricevere informazioni "on line" sull'andamento dei principali mercati o su quello dei singoli titoli.
Intranet	È una rete telematica interna ad un'azienda o a un'organizzazione. Supporta il medesimo standard di comunicazione di Internet.
Investment banking	Attività svolta da un istituto di credito che consiste nel collocamento di titoli emessi dalla propria clientela.
ISO 14001	Standard relativo ai sistemi di gestione ambientale emanato dell'ente di normazione internazionale ISO (International Standard Organization). London Benchmarking Group Gruppo di 16 grandi imprese internazionali, fondato nel 1994, che ha elaborato uno schema di rappresentazione e misurazione dell'impegno sociale delle imprese.
ISO 9001	La norma ISO 9001 certifica il sistema di qualità raggiunto dalla gestione organizzativa, attestando la conformità dell'intero processo produttivo, dalla fase di progettazione e sviluppo, a quella di approvvigionamento e produzione, collaudo e installazione, fino alla fase di assistenza.
On-line	È lo stato di un computer connesso a una rete telematica: letteralmente, significa "in linea".
Outdoor	La formazione outdoor utilizza un percorso di apprendimento che in genere si sviluppa attraverso l'alternarsi di tre momenti differenti che si manifestano in tre diverse tipologie di sessioni di lavoro: l'azione, la rielaborazione e l'estrazione dei modelli
Outsourcing	Esternalizzazione a soggetti terzi di attività precedentemente svolte dalla Banca, usualmente effettuata allo scopo di ottimizzare la struttura di costo.
Patti Chiari	Il Consorzio "PattiChiari" è stato promosso dall'ABI per rispondere all'esigenza di rinnovamento della realtà bancaria e di miglioramento della relazione con la clientela, attraverso la promozione di prodotti semplici e comprensibili, in modo che le scelte siano più rispondenti alle esigenze anche inesprese del cliente e favorendo un confronto costante e trasparente tra prodotti bancari in modo che il cliente scelga sempre ciò che gli conviene. La Banca delle Marche ha aderito al consorzio il 18 settembre 2003.
Payout	Per "pay-out" si intende il rapporto fra il totale dei dividendi distribuiti nell'anno e gli utili al netto delle tasse ovvero la percentuale degli utili distribuiti agli azionisti. Il complemento all'unità di tale percentuale misura il tasso di ritenzione degli utili.



PMI	Piccole e Medie Imprese.
POS	Point of Sale. Apparecchiatura automatica che consente di effettuare, con l'utilizzo di una carta di debito o di credito, il pagamento degli acquisti di beni o servizi.
Private Banking	Servizi finanziari destinati alla clientela privata cosiddetta "di fascia alta" per la gestione globale delle esigenze finanziarie.
Problem solving	Insieme dei metodi per definire, affrontare, risolvere un problema.
Programma EMTN	Euro Medium Term Note Program - permette l'emissione di strumenti finanziari per reperire capitali presso investitori istituzionali internazionali
Project Financing	Il project finance è un approccio multidisciplinare al finanziamento di specifici investimenti caratterizzati da ampi livelli di complessità di strutturazione nonché dalla possibilità di ricorrere ad un elevato coinvolgimento di finanziamenti provenienti dal settore bancario. La principale garanzia per il rimborso dei finanziamenti è rappresentata dai flussi di cassa del progetto, che si devono manifestare con adeguati livelli di certezza, e da una efficace gestione dei rischi legati all'iniziativa, che permette di limitare la possibilità che i flussi di cassa previsti vengano meno. La valutazione di sostenibilità economico/finanziaria della singola iniziativa si basa esclusivamente sulla qualità (intesa come capacità di generare flussi di cassa a fronte di un determinato livello di rischio) del singolo progetto e non su merito creditizio dei singoli azionisti.
Qualità	L'insieme delle proprietà e delle caratteristiche che conferiscono ad un prodotto, ad un processo di lavorazione o ad un servizio, la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite.
Qualità della Vita	Concetto che caratterizza la misura e il grado secondo cui i contesti sociali (a livello locale, nazionale, internazionale) offrono effettive opportunità di combinazioni congrue tra gli ambienti fisico, naturale e sociale in vista di una progressiva armonizzazione tra bisogni dell'uomo e risorse ambientali.
Raccolta differenziata dei Rifiuti	Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia prima.
Rating	Valutazione del grado di rischio di inadempienza riguardante un determinato debitore, società o ente pubblico. Tale valutazione si concretizza in un giudizio sintetico espresso tramite valore simbolico che riflette la classe di merito dell'emittente. Il giudizio si forma su dati e informazioni riguardanti soprattutto il rischio di credito della società analizzata.
Remote Banking	Vedi Home Banking.
Responsabilità Sociale	L'insieme delle strategie d'impresa volte ad accrescere il valore economico rispettando l'ambiente e considerando gli interessi ed i bisogni legittimi degli stakeholder.
Retail	Letteralmente "al dettaglio". Con tale termine si indica una gestione bancaria articolata in modo capillare e diretta alla clientela famiglie.
Rifiuto	Sostanza od oggetto di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di disfarsi.
ROA (Return on Assets)	Indice di redditività dei capitali investiti nelle attività aziendali a prescindere dalle fonti di finanziamento. Si calcola rapportando percentualmente il reddito operativo, cioè i profitti al lordo degli oneri finanziari e fiscali, al totale delle attività nette.
ROE (Return On Equity)	Indice di redditività che misura il rapporto tra utile netto d'esercizio e capitale proprio.
SA 8000 (Social Accountability)	Standard internazionale di certificazione in tema di rispetto dei diritti dei lavoratori (capitale umano), che attesta l'operato delle imprese e permette di migliorare le condizioni e l'ambiente di lavoro, di ridurre il rischio di incidenti e di migliorare la reputazione dell'impresa sul mercato.

Sicurezza	Situazione nella quale viene minimizzato il pericolo con la messa in atto di una serie di azioni preventive o difensive, che hanno come obiettivo l'integrità della salute psico-fisica dell'uomo nel lavoro e nella vita.
SIMEST	SIMEST, finanziaria di sviluppo e promozione delle imprese italiane all'estero, istituita come società per azioni nel 1990 (Legge n° 100 del 24.4.1990) e operativa nel 1991; è controllata dal Governo Italiano che detiene il 76% del pacchetto azionario, ed è partecipata da banche, imprese, associazioni imprenditoriali e di categoria.
SITRAD	Sistema Interbancario di trasmissione dati.
Stakeholder	Tutti quegli individui e gruppi ben identificabili che possono influenzare il successo dell'impresa o che hanno un interesse in gioco nelle decisioni dell'impresa stessa: azionisti, dipendenti, clienti, fornitori e istituzioni pubbliche in primo luogo, ma anche concorrenti, comunità locali, gruppi di pressione e i mezzi di comunicazione di massa (definizione di Freeman, 1994).
Sviluppo Sostenibile	Termine utilizzato nella Conferenza dell'O.N.U. sull'Ambiente, svoltasi a Rio de Janeiro nel giugno 1992. Indica la possibilità di garantire lo sviluppo industriale, infrastrutturale, economico, ecc., di un territorio, rispettandone le caratteristiche ambientali, cioè sfruttandone le risorse naturali in funzione della sua capacità di sopportare tale sfruttamento. "Lo sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la possibilità per le generazioni future di soddisfare le proprie necessità"(Rapporto Bruntland – WCED, 1987).
SWAP	Operazioni finanziarie su titoli, cambi, merci o tassi d'interesse.
SWIFT	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication. Sistema che consente agli associati lo scambio di messaggi finanziari, utilizzando un particolare sistema di telecomunicazione che permette il dialogo, via computer, in tempo reale tra le corrispondenti collegate alla rete.
TARGET	Trans-European Automated Real-Time Gross-Settlement Express Transfer-System. È un sistema di collegamento tra i sistemi di Real Time Gross Settlement (RTGS) delle quindici banche centrali dei paesi UE.
Team-building	Letteralmente "costruzione del gruppo" è una strategia formativa che ha lo scopo di sviluppare il senso di appartenenza, creare unione e migliorare il clima all'interno di un gruppo di persone che operano insieme.
Trading on line	Attività di compravendita di titoli effettuabile on line dalla clientela tramite personal computer.
Turnover	Termine che indica la velocità alla quale avviene la rotazione del personale nelle aziende.
UIC	Ufficio Italiano Cambi.
Valore aggiunto	La differenza tra il valore dei beni e servizi prodotti dall'azienda e il valore dei beni e servizi che essa acquisisce dall'esterno; rappresenta la ricchezza creata dall'attività aziendale a vantaggio della comunità circostante.
Wealth management	Termine anglosassone che traduce il concetto di gestione patrimoniale.
Web	È divenuto sinonimo di Internet. Letteralmente significa "ragnatela". Il World Wide Web, la "ragnatela di vastità mondiale" (in sigla WWW).

**Filosofia "green":
con coerenza, anche
nelle piccole cose.**





Il gadget Solar Charger.

L'attenzione alla sostenibilità, prima di essere un modo per ottenere risparmi in termini di energia e a tutto vantaggio dell'ambiente, è una vera filosofia che va perseguita, comunicata, diffusa. È questo il senso del gadget, costituito dal caricabatterie solare Banca Marche: un regalo simbolico che testimonia con originalità il percorso verde che Banca Marche persegue con decisione e coerenza.



4 - Sistema di rilevazione del consenso

PARTE PRIMA - finalità

Con il presente questionario, Banca Marche Le chiede alcuni minuti del Suo tempo per conoscere la Sua opinione circa i contenuti esposti nel Bilancio sociale 2010, con l'obiettivo di migliorare le future edizioni e di rispondere sempre meglio alle esigenze di tutti coloro con i quali intesse relazioni.

La Banca Le garantisce l'anonimato sulle opinioni espresse; nel caso sia favorevole a fornire le Sue generalità, La invitiamo ad acconsentire al trattamento dei dati personali ai sensi della vigente normativa sulla privacy.

Il questionario può essere scaricato, compilato ed inoltrato direttamente sul sito *internet* della Banca - www.bancamarche.it - oppure recandosi presso ciascuna delle filiali o inviandolo per posta all'indirizzo: Banca delle Marche S.p.A.- Servizio Segreteria generale, via Alessandro Ghislieri n. 6, 60035 JESI AN. In alternativa, è possibile utilizzare l'indirizzo e-mail bilancio.sociale@bancamarche.it.

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ARTICOLO 13 DEL DLGS 196/2003

I dati personali acquisiti saranno utilizzati da parte della Banca delle Marche S.p.A. Via Alessandro Ghislieri, n. 6 - 60035 JESI AN, anche con l'ausilio di mezzi elettronici o automatizzati, per lo svolgimento delle attività di valutazione del grado di apprezzamento dei prodotti, servizi e attività sviluppati dalla Banca e dalle società del Gruppo Banca delle Marche, nonché per la realizzazione di ricerche di mercato volte alla miglior comprensione delle reali esigenze della clientela e della comunità locale al fine di conformare alle stesse, ove possibile, le attività della banca.

Ai sensi dell'articolo 8 del Dlgs 196/2003, l'interessato ha il diritto di accedere ai propri dati chiedendone la correzione, l'integrazione e, ricorrendone gli estremi, la cancellazione o il blocco.

Preso atto dell'informativa di cui sopra, autorizzo il trattamento e la comunicazione dei miei dati da parte della Banca delle Marche.

autorizzo	non autorizzo
---------------------------	-------------------------------

PARTE SECONDA - profilo del compilatore

Nome Cognome

Età Sesso M F

Categoria di appartenenza (INDICARE QUELLA PREVALENTE)

Dipendente del gruppo Banca delle Marche	
Fornitore/collaboratore esterno	
Azionista della Banca delle Marche	
Cliente	
Settore famiglie	
Settore ditte individuali/società di persone	
Settore imprese – società di capitali	
Settore enti	
Altro(indicare)	



PARTE TERZA - qualità e trasparenza

Dare una valutazione circa la *completezza* delle informazioni riportate:

- scarse
- sufficienti
- buone
- ottime

Se possibile, motivare la scelta:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dare una valutazione circa la *comprensibilità* delle informazioni riportate:

- scarsa
- sufficiente
- buona
- ottima

Se possibile, motivare la scelta:

.....

.....

.....

.....

.....

PARTE QUARTA - rilevazione del consenso

Indicare gli aspetti maggiormente condivisi e positivi del Bilancio sociale 2009:

.....

.....

.....

.....

.....

Indicare suggerimenti ed aree di miglioramento:

.....

.....

.....

.....

.....

Banca Marche ha iniziato da tempo un percorso verso la sostenibilità ambientale, fatto di riduzione dei consumi e di produzione di energia da fonti rinnovabili. Un impegno convinto e concreto, affrontato con investimenti importanti al fine di rendere sempre più "strutturale" un percorso virtuoso che si inserisce a pieno titolo in una mission aziendale che vede l'attenzione al territorio e il rispetto dell'ambiente come elementi fondamentali per affrontare qualsiasi sfida futura.

Gli interventi concreti di sostenibilità ambientale che abbiamo portato a termine nel 2010 consentono oggi un risparmio di energia elettrica annua pari ad oltre 2.000.000 di kWh, equivalente ad oltre 623 tonnellate di CO2 in meno immesse nell'atmosfera, cioè nell'aria che tutti respiriamo.

A tutto ciò che abbiamo realizzato per rendere la nostra struttura sempre più sostenibile è dedicato questo bilancio sociale.

