

BILANCIO SOCIALE



BILANCIO SOCIALE

IL MESSAGGIO DEL PRESIDENTE

NOTA METODOLOGICA

3

5

L'IDENTITÀ DEL GRUPPO

7

- I numeri
- Una storia legata al territorio
- La Mission e i valori di riferimento
- Il Piano Industriale 2014-2018
- La struttura del Gruppo
- La presenza territoriale e la rete distributiva
- La Corporate Governance
- Il sistema di controllo interno
- Riconoscimenti e premi

8

9

10

12

13

15

18

24

28

LA RELAZIONE ECONOMICA

29

- I dati significativi della gestione
- Il valore aggiunto

29

31

LA RELAZIONE SOCIALE

34

- La Responsabilità sociale in Carige
- Il dialogo con gli stakeholder

34

34

ALLEGATI

- Tabelle dati e indicatori
- Tavola degli indicatori GRI-G3

80

95



CLIENTI



PAG 36

COMUNITÀ



PAG 48

SOCI



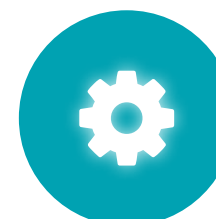
PAG 57

PERSONALE



PAG 61

FORNITORI



PAG 74

AMBIENTE



PAG 76

IL MESSAGGIO DEL PRESIDENTE



Il Gruppo Banca Carige ha intrapreso nel 2013 un cammino di profondo rinnovamento che lo ha condotto ad una vera e propria svolta nella governance e negli assetti manageriali. Come altri operatori del settore, abbiamo subito gli effetti della crisi economica che ha colpito in particolare le famiglie e le PMI, nostri tradizionali clienti, e comportato profondi mutamenti, anche regolamentari, nei mercati finanziari.

Rilevate in tutta la loro urgenza soprattutto nella seconda metà dell'anno, queste problematiche hanno portato il nuovo management del Gruppo ad assumere decisioni importanti per la salvaguardia del patrimonio e il ristabilimento dell'equilibrio finanziario.

Misure rigorose e severe, quanto indispensabili, che se da un lato hanno inciso profondamente sul risultato finale della gestione, dall'altro, rappresentano il presupposto necessario per la ripresa di un processo di crescita per la Banca.

Possiamo pertanto affermare di avere chiuso il 2013 con un atto di responsabilità che guarda al futuro, con l'obiettivo di preservare l'impresa e tutti coloro che in essa e per essa operano.

In questo cambio di prospettiva, che ci permette di guardare gli anni a venire con nuovi occhi, si inserisce

il presente Documento di rendicontazione sociale che Banca Carige considera, oggi più di ieri, non solo come un obbligo da adempiere nei confronti dei propri stakeholder ma anche come la doverosa risposta al loro diritto ad un'informazione chiara, trasparente e completa sulla gestione e sui principali eventi aziendali. Questo Bilancio Sociale vuole pertanto essere il resoconto, serio e rigoroso, delle scelte e delle attività del Gruppo di cui descriviamo e misuriamo l'impatto sulla comunità e sul territorio di riferimento.

Proprio la valutazione degli interessi degli stakeholder fondamentali della Banca ci offre una chiave di lettura più ampia, che conferma la validità della strada intrapresa e delle strategie messe in campo dal management e dal Consiglio di Amministrazione. Nell'ottica di questo documento, il pilastro strategico fondamentale del rafforzamento patrimoniale, che si realizzerà anche attraverso l'aumento di capitale, acquista ulteriore efficacia. Centrale diventa il valore che esso assume a garanzia della solidità per i nostri clienti, verso i quali abbiamo assunto gli impegni fondamentali; per i dipendenti, e la difesa del loro posto di lavoro; per i fornitori, cui viene garantito un flusso di risorse certo; per la comunità locale, che si avvantaggia di una presenza creditizia sul territorio durevole nel tempo (1.1).

Il 2014 si apre con la presentazione del nuovo Piano Industriale 2014-2018 che sancisce l'avvio di una fase nuova di rilancio delle attività del Gruppo. Esso riafferma – è bene in questa sede sottolinearlo – la validità dei valori che hanno ispirato la nascita e lo sviluppo della nostra Banca: il sostegno al territorio di tradizionale insediamento attraverso l'esercizio del credito focalizzato sulle esigenze delle famiglie e della piccola e media impresa.

E' una mission con radici profonde, che affondano nella nostra storia, ma tutt'altro che antiquata e obsoleta. Fare banca del territorio oggi significa infatti saper rispondere alla rapidissima evoluzione che ha cambiato il volto della nostra società e le esigenze del tessuto economico e delle famiglie. Il Piano Industriale assume quindi tra i propri obiettivi prioritari lo sviluppo di modelli di business orientati alle nuove esigenze della clientela. Innovazione, multicanalità, facilità di accesso al servizio, efficienza ed efficacia nelle risposte sono ormai parole d'ordine per la fidelizzazione del rapporto e lo sviluppo della relazione. L'attenzione alla qualità del servizio è d'altronde la caratteristica fondamentale del modo di fare banca di Carige, che gli elevati tassi di fedeltà della clientela, registrati anno dopo anno, hanno fino ad oggi premiato.

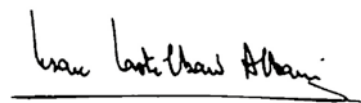
Le nuove sfide imposte da un sistema sempre più competitivo richiedono tuttavia che questa missione sia perseguita preservando e migliorando la redditività ordinaria della Banca, condizione fondamentale per mantenere gli elevati standard richiesti dai mercati globalizzati in cui tutti ci troviamo ad operare. E' un impegno che non ci spaventa ma

che accogliamo anzi come un'opportunità, in vista del quale ci stiamo preparando attraverso una profonda revisione societaria, organizzativa e funzionale del Gruppo. Puntiamo perciò a rivisitare i meccanismi di governance e del sistema dei controlli interni ma anche a rafforzare il potenziale della forza vendita e accrescere la produttività del Gruppo. Verrà pertanto rivista la distribuzione della rete operativa sul territorio e semplificata la "macchina" della sede centrale, allineando i processi interni alle best practice del settore.

Lo sviluppo del piano prevede un'attenzione particolare alle risorse umane, fattore fondamentale per la buona riuscita del progetto. Intendiamo valorizzare il nostro personale, soprattutto i giovani, sfrondando l'attività operativa dagli aspetti più routinari e burocratici. Lo snellimento della struttura si traduce in una fuoriuscita naturale di dipendenti che avranno maturato i requisiti necessari per il pensionamento, aprendo alcuni spazi per l'assunzione di risorse più giovani.

L'idea centrale che ispira la nostra azione è quindi quella che vede nelle attuali difficoltà uno stimolo per rivalutare una tradizione che si è sempre dimostrata premiante per la Banca e per il territorio in cui operiamo, guardando al passato per costruire il futuro. Nella nostra storia possiamo ritrovare i valori forti che ci hanno consentito di crescere per 500 anni e che costituiscono la nostra identità. Al centro del nostro progetto continueremo a porre la persona, non concepita in senso astratto, ma nella concretezza di tutti gli uomini e le donne che sono il patrimonio fondamentale della Banca e la ragione

stessa per cui essa esiste ed opera. Penso ai nostri azionisti, ai nostri clienti, a tutti i nostri collaboratori, ai fornitori e alla collettività in generale. A loro ci rivolgiamo per condividere e affrontare la sfida che ci attende. Il loro appoggio sarà in futuro sempre più fondamentale per realizzare il grande progetto che abbiamo avviato, finalizzato a valorizzare ed accrescere un patrimonio umano, sociale, oltre che economico, per garantire a noi tutti e alla società in cui viviamo un futuro sereno.



(Cesare Castelbarco Albani)

NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio Sociale presentato si riferisce al periodo di gestione del Gruppo Carige compreso tra il 1 Gennaio e il 31 Dicembre 2013 coerentemente con il periodo di riferimento del Bilancio Consolidato (1); il documento è giunto alla sua tredicesima edizione e, rispetto al passato, presenta spunti di novità che vengono di seguito esplicitati. Ai fini della sua divulgazione il documento viene pubblicato sul sito internet di Banca Carige. (3.1- 3.2- 3.3)

Il processo di rendicontazione (3.5)

L'unità di Responsabilità Sociale del Gruppo Carige che fa capo alla Direzione Comunicazione, ha coordinato i lavori per la raccolta e l'elaborazione dei dati attraverso un processo che ha coinvolto varie Strutture aziendali attraverso il quale sono state individuate le linee strategiche e programmatiche e sono state identificate le informazioni più significative relative alle performance sociali, ambientali ed economiche.

Oggetto e perimetro della rendicontazione (3.5-3.6-3.7-4.15)

I temi affrontati nel documento sono quelli ritenuti "materiali" ovvero rilevanti dall'azienda. La scelta di tali temi è stata effettuata tenendo conto di fattori interni ed esterni, tra cui la missione e la strategia

del Gruppo (di nuova definizione) e le aspettative espresse dagli stakeholder nelle occasioni di contatto e dialogo. Tuttavia i temi individuati sono prevalentemente il risultato dell'identificazione della rilevanza interna ottenuta attraverso una ricognizione con le principali funzioni aziendali.

Le tematiche cui si è ritenuto di dare maggiore evidenza nel presente documento sono le seguenti:

- centralità della relazione con il cliente nell'ambito delle nuove linee strategiche anche in un'ottica di posizionamento del Gruppo quale banca retail;
- responsabilità di prodotto, trasparenza e soddisfazione della clientela;
- risposta alle esigenze economiche e sociali del territorio, con particolare attenzione al sostegno delle famiglie e delle imprese colpite dalla crisi economica;
- gestione e formazione del personale.

Il perimetro è quello del gruppo bancario; eventuali scostamenti dal perimetro dichiarato saranno di volta in volta segnalati con nota a parte.

La metodologia applicata

Il documento è stato redatto prendendo a

riferimento i seguenti modelli standard relativi alla rendicontazione sociale:

- lo standard GRI-G3 opportunamente adattato alla realtà bancaria secondo le linee guida ABI;
- i "Principi di redazione del bilancio sociale" elaborati dal GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale) e adattati da ABI per quanto attiene allo schema di determinazione e distribuzione del valore aggiunto di Gruppo.

Come illustrato nello specifico capitolo "Rettifica dei saldi dell'esercizio precedente in conformità alle disposizioni dello IAS 8 (Principi contabili, cambiamenti nelle stime contabili ed errori)" del bilancio consolidato del Gruppo, disponibile alla sezione investor relations del sito www.gruppocarige.it, alcuni dati comparativi relativi all'esercizio precedente e allo stato patrimoniale al 1° gennaio 2012 sono stati riesposti rispetto a quelli originariamente pubblicati; tali modifiche sono specificamente richiamate in alcune tabelle del presente documento. (3.8-3.9-3.10-3.11)

La struttura del documento

Il documento si articola nelle sezioni di seguito elencate:

(1) Nel documento sono chiaramente indicati i casi in cui è stato fornito un aggiornamento delle informazioni a una data successiva al 31/12/2013.

L'identità del Gruppo. Illustra le caratteristiche del Gruppo, con particolare riferimento alla sua storia di radicamento nel tessuto socio economico di riferimento e la sua coerenza con le nuove linee strategiche, oltre agli aspetti di Corporate Governance.

La Relazione Economica. Presenta e analizza i principali risultati economici e finanziari del periodo nonché gli schemi di determinazione e distribuzione del valore aggiunto prodotto.

La Relazione Sociale. Analizza, attraverso una serie di indicatori quali-quantitativi, i rapporti di scambio intrattenuti dal Gruppo con ciascuna delle categorie di stakeholder ritenute rilevanti.

Obiettivi di miglioramento

Il documento che segue rendiconta un esercizio caratterizzato dall'avvio di significativi processi di cambiamento e revisione di sistemi, strutture e linee strategiche del Gruppo. Nell'ambito della responsabilità sociale e della sua rendicontazione, si è avviato un processo di graduale corrispondenza ai più aggiornati standard internazionali. (3.12)

Per quanto riguarda la comunicazione dell'impegno di sostenibilità del Gruppo, un'informativa sempre più esauriente sarà disponibile attraverso la sezione dedicata sul sito internet del Gruppo www.gruppocarige.it che è oggetto di profonda revisione e implementazione sia in termini di contenuti, sia di usabilità e praticità di accesso.

Chiarimenti e informazioni possono essere richiesti a:
Banca Carige SpA
all'indirizzo e-mail csr@carige.it. (3.4)

L'IDENTITÀ DEL GRUPPO

- I numeri
- Una storia legata al territorio
- La mission e i valori di riferimento
- Il Piano Industriale 2014-2018
- La struttura del Gruppo
- La presenza territoriale e la rete distributiva
- La Corporate Governance
- Il sistema di controllo interno
- Riconoscimenti e premi

Con oltre 500 anni di tradizione il **Gruppo Banca Carige** è oggi uno dei principali gruppi bancari italiani.

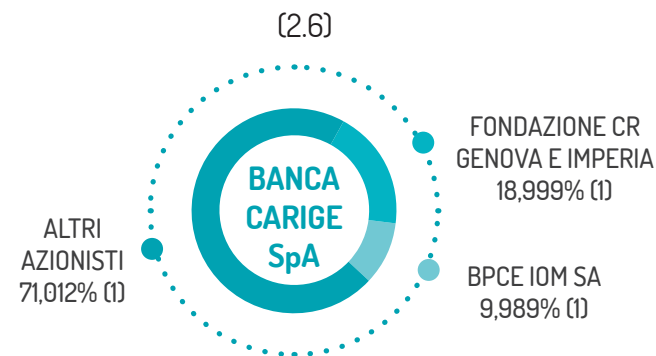
Con un' **identità fortemente radicata** in una tradizione che **si basa sulla cultura della vicinanza e su valori consolidati** nel tempo, il Gruppo è da sempre impegnato a rispondere con flessibilità **agli sviluppi** del mercato e della società.

Offre un'ampia gamma di prodotti e servizi, da quelli più tradizionali a quelli più innovativi, per soddisfare le molteplici esigenze dei propri clienti.

E' da sempre focalizzato sulla qualità del servizio, nel senso di serietà, affidabilità e flessibilità, e sullo sviluppo della multicanalità integrata, per i segmenti delle famiglie, delle piccole e medie imprese, degli artigiani, dei commercianti e degli enti pubblici locali, facendo leva sul più ampio utilizzo della tecnologia.

Diffuso su buona parte del territorio nazionale, il Gruppo evidenzia un presidio particolarmente significativo oltre che in Liguria, regione di origine

che ospita la sede storica di Genova, in Toscana, in Lombardia e in Sicilia anche grazie alla presenza delle banche controllate.



Banca Carige SpA - Cassa di Risparmio di Genova e Imperia (2.1) con sede a Genova (2.4) è a capo dell'omonimo Gruppo operativo in tredici regioni e in Francia attraverso lo sportello di Nizza; la società per azioni è stata costituita il 31 ottobre 1991 ed è soggetta, nello svolgimento delle proprie attività bancarie, alla vigilanza della Banca d'Italia e alle leggi e regolamenti italiani

(2.2)

Attività bancaria comprende prevalentemente:
erogazione del credito,
raccolta e amministrazione
del risparmio, raccolta ordini
su titoli e valute

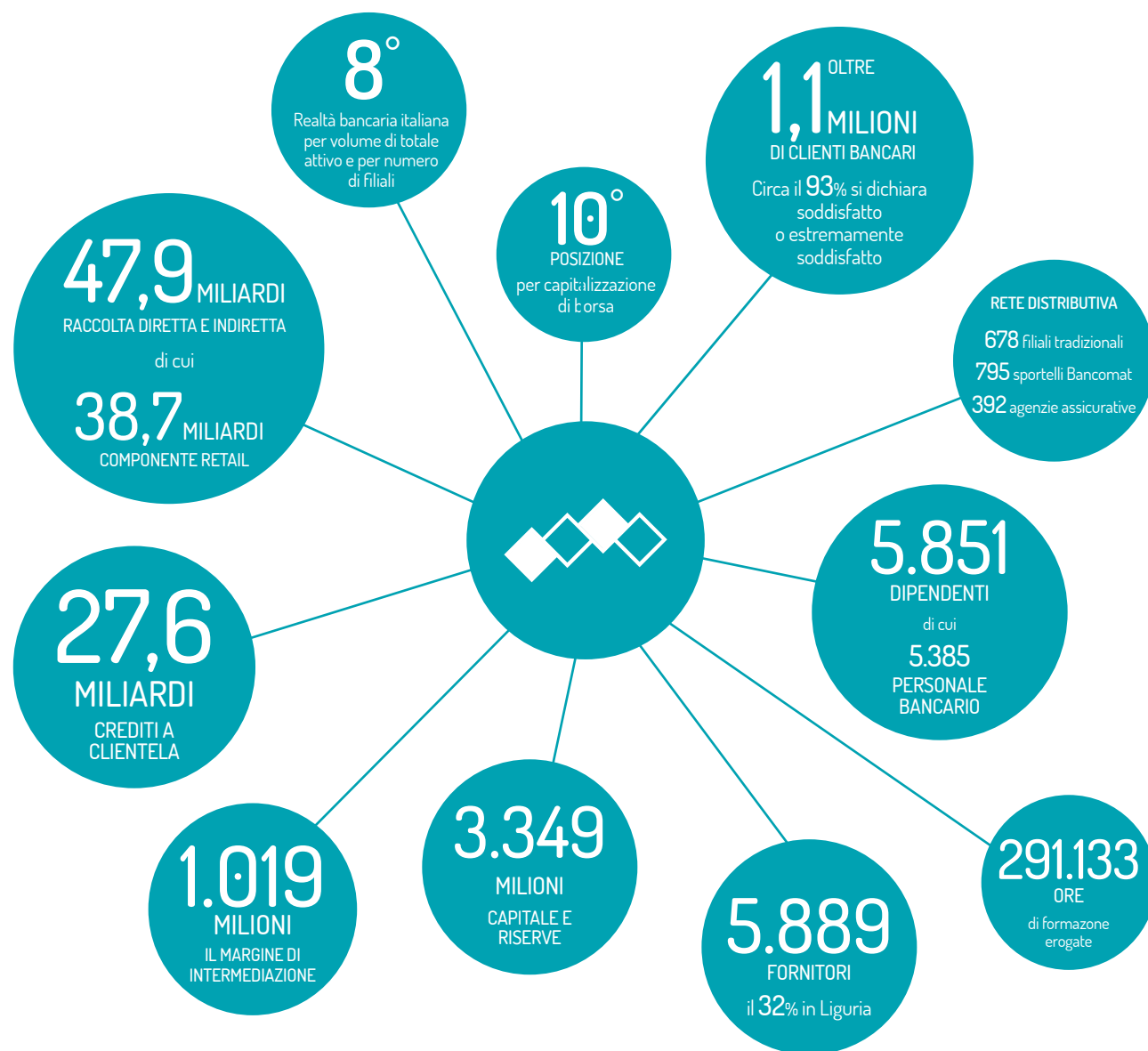
Attività assicurativa:
ramo vita
ramo danni

Attività finanziaria:
leasing
factoring
credito al consumo

Attività fiduciaria

(1) Dati al 10/06/2014

I NUMERI (1) (2.8)



(1) Dati al 31/12/2013.

(*) Fonte: Osservatorio ABI/GfK Eurisko "Customer Satisfaction del segmento Retail", indagine campionaria maggio 2013

UNA STORIA LEGATA AL TERRITORIO

Le origini Banca Carige trae le sue origini dalla fusione, avvenuta nel 1929, tra l'antico **Monte di Pietà di Genova** (1483) e la **Cassa di Risparmio di Genova** (1846). Motore propulsivo dell'economia ligure, la **Cassa di Risparmio di Genova** accompagna e sostiene i grandi interventi urbanistici e infrastrutturali che hanno ridisegnato l'aspetto della città e del suo porto.

Nel susseguirsi delle altalenanti vicende della finanza nazionale, **nei decenni a cavallo tra Otto e Novecento** l'Istituto mantiene una solidità e un equilibrio finanziario che gli consentono di soccorrere altre realtà bancarie locali in serie difficoltà. In un contesto di generale fragilità delle strutture finanziarie e del nascente tessuto industriale dell'Italia unitaria – del cui sviluppo proprio Liguria diventerà un polo trainante – la Cassa di Risparmio di Genova svolge così un ruolo fondamentale nella tutela degli investimenti e del risparmio sul territorio. Spesso su richiesta delle stesse Istituzioni locali, l'Istituto amplia progressivamente la propria sfera d'azione nella Grande Genova, nel Tigullio e, infine, nella Liguria occidentale.

1967

La nuova denominazione Nel 1967 l'Istituto assume la denominazione di **Cassa di Risparmio di Genova e Imperia**, sancendo così, anche nominalmente, un radicamento nel Ponente ligure ormai ampiamente consolidato.

1991

La trasformazione in S.p.A. La Cassa di Risparmio di Genova e Imperia conferisce l'azienda bancaria nella nuova società per azioni **Banca Carige SpA** ridefinendo nel contempo l'oggetto sociale dell'ente conferente, la **Fondazione Cassa di Risparmio di Genova e Imperia**

1992-1994

Verso la banca universale Nasce il **Gruppo polifunzionale**, prodromo di **banca universale**, modello introdotto in Italia con D. Lgs. n. 385 del 1° settembre 1993 e recepito dal Gruppo nel 1994 con la fusione per incorporazione delle società operanti nel medio/lungo termine e nel parabancario.

1995

L'approdo in Borsa Il 17 gennaio 1995, dopo una Offerta Pubblica di Sottoscrizione (OPS), che ha coinvolto oltre 16.000 nuovi azionisti Carige ottiene la **quotazione alla Borsa Valori di Milano** e successivamente il rating dalle principali agenzie internazionali.

La quotazione in Borsa ha permesso alla Fondazione di condurre un processo di privatizzazione della Banca riducendo la propria quota di partecipazione dall'iniziale 100% al 46,63%, a fine 2013, attraverso successivi aumenti del capitale sociale di Carige e la conversione di parte delle azioni ordinarie possedute

in azioni di risparmio.

Aumenti di capitale per più di 2 miliardi di euro, unitamente a consistenti accantonamenti di utili a riserva, hanno permesso di finanziare un processo di crescita per via interna, tramite l'apertura di nuovi sportelli, ed esterna, tramite l'acquisizione di società bancarie e assicurative e di reti di sportelli.

1997-2010

Il Gruppo si espande In seguito alla liberalizzazione dell'apertura degli sportelli del 1989, la Banca ha varato un primo piano di aperture volto soprattutto a rafforzare il presidio nelle aree di insediamento tradizionale. Negli anni successivi il piano di sviluppo si orienta più decisamente verso nuove aree, in una prima fase verso le regioni del Nord Italia contigue alla Liguria mentre negli anni 2000 la politica di espansione territoriale è tesa a consolidare la presenza del Gruppo in ambito nazionale, attraverso operazioni di crescita per via esterna.

2013

Il riassetto A partire dal 1° gennaio 2013 è operativa la nuova **Banca Carige Italia**, posseduta al 100% dalla Capogruppo, alla quale vengono conferiti i 353 sportelli di Carige operanti fuori Liguria.

LA MISSION E I VALORI DI RIFERIMENTO

- Promuovere la valorizzazione delle risorse umane attraverso percorsi di accrescimento professionale e di partecipazione agli obiettivi dell'impresa, anche con riferimento al rispetto della legalità, ponendo attenzione ai bisogni ed alle legittime aspettative degli interlocutori interni, ed esterni, al fine di migliorare il clima di appartenenza ed il grado di soddisfazione.
- Perseguire, con correttezza e trasparenza, obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità dei sistemi di gestione per accrescere i livelli di redditività e competitività dell'impresa e per conseguire, attraverso un costante aggiornamento, gli standard correnti di innovazione.
- Perseguire gli obiettivi aziendali riconoscendo centralità ai bisogni dei clienti esterni ed interni, nonché alle aspettative degli azionisti.
- Adoperarsi affinché tutte le azioni, le operazioni, le transazioni ed in generale i comportamenti tenuti dagli organi sociali, dal personale e dai collaboratori in merito alle attività svolte nell'esercizio delle funzioni di propria competenza e responsabilità siano improntati alla massima onestà, imparzialità, riservatezza e trasparenza.

Secondo il Codice Etico

Il Codice Etico è espressione dei valori e dei principi di comportamento che la Banca riconosce, accetta e condivide. Nei primi mesi del 2014 le banche del Gruppo hanno proceduto ad una rivisitazione del Codice Etico, in armonia con gli standard più evoluti di Corporate Governance, previsti dalle disposizioni dell'Organismo di Vigilanza.

Esso è volto ad assicurare che tutte le attività della Banca siano svolte nell'osservanza della legge, con onestà, integrità, correttezza e buona fede. Comportamenti contrari ai principi e alle regole di comportamento espressi nel Codice Etico costituiscono violazione degli obblighi contrattualmente assunti da coloro che a qualunque titolo collaborano con la Banca e sono passibili, pertanto, di essere sanzionati dai competenti Organi o Funzioni Aziendali.

Onestà e imparzialità

- E' interesse precipuo della Banca che gli obiettivi aziendali vengano conseguiti rispettando tutte le normative vigenti. In nessun caso il perseguimento dell'interesse della Banca può giustificare una condotta in violazione di e/o in difformità alle norme o alle disposizioni e procedure interne. Nello svolgimento del ruolo e delle responsabilità loro attribuiti dalle disposizioni esterne ed interne, gli esponenti aziendali (amministratori, sindaci, dirigenti), i dipendenti e i collaboratori di Banca CARIGE sono tenuti a rispettare le leggi vigenti, il Codice Etico e tutte le procedure ed i regolamenti interni. Essi conformano la propria condotta, anche nei rapporti con i terzi (clienti, fornitori, collaboratori esterni, partner, competitori, mezzi di comunicazione, mercato, ecc.), ai principi di indipendenza, imparzialità, lealtà, discrezione, onestà e correttezza e non hanno riguardo ad interessi personali.
- Non sono ammessi comportamenti collusivi, pratiche di corruzione, favori, pressioni e sollecitazioni verso terzi, per ottenere vantaggi personali e/o lavorativi per sé o altri. Nel definire le strategie aziendali e nell'assumere ogni decisione o linea di condotta deve essere evitata ogni forma di discriminazione basata, in particolare, su razza, nazionalità, sesso, età, salute, opinioni politiche o sindacali, convinzioni religiose.

Riservatezza

- Banca CARIGE assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di consapevole autorizzazione da parte degli interessati e, comunque, sempre in conformità alle norme giuridiche vigenti, curando che i propri dipendenti e collaboratori utilizzino le informazioni riservate acquisite in ragione del proprio rapporto con la Banca esclusivamente per scopi connessi con l'esercizio della propria funzione.

Trasparenza e completezza dell'informazione

- La Banca, nella predisposizione di comunicazioni, segnalazioni, prospetti e avvisi diretti a Pubbliche Autorità, al mercato, alla clientela, ai fornitori e ai propri dipendenti e collaboratori, si attiene a principi di trasparenza e completezza al fine di assicurare il pieno rispetto delle normative vigenti.
- Nei rapporti con i terzi, i soci e i clienti, gli esponenti aziendali (amministratori, sindaci, dirigenti), i dipendenti e i collaboratori di Banca CARIGE devono essere disponibili ed assicurare, per quanto possibile, che i terzi, i soci e i clienti ricevano le informazioni richieste. Le informazioni richieste, o le ragioni per le quali esse non vengono fornite, sono formulate in modo chiaro e comprensibile.

IL PIANO INDUSTRIALE 2014-2018

Il 27 marzo 2014 è stato approvato il nuovo Piano industriale di Gruppo per il periodo 2014-2018.

Il progetto punta al rafforzamento della posizione patrimoniale, al controllo del profilo di rischio e al recupero della redditività della gestione caratteristica tramite un ulteriore miglioramento della base costi e un'evoluzione del modello di servizio alla clientela.

In quest'ottica il Gruppo, con il nuovo Piano, ha definito una strategia focalizzata sulla semplificazione in tutti gli ambiti aziendali che gli consentirà di valorizzare i suoi punti di forza consistenti:

- nella rilevante presenza in territori del paese a più alto reddito;
- nell'ampia base di clienti con elevato livello di fidelizzazione e di soddisfazione;
- in una rete commerciale con elevata capacità di mobilitazione;
- nella sua crescente presenza nell'ambito digitale.

Strategia

- Riconfermare la storica **vocazione di banca commerciale del territorio** focalizzata sul nord Italia al servizio delle famiglie e dei piccoli-medi imprenditori
- Attuare una **riduzione del profilo di rischio** del Gruppo bancario
- Perseguire il modello di **distributore efficiente**, abbandonando parzialmente il ruolo di produttore
- Rinnovare il **modello operativo**.

Piano d'azione e aree di intervento

- Rafforzamento della base patrimoniale
- Mitigazione dei rischi finanziari e rafforzamento della posizione di liquidità
- Evoluzione del modello di gestione del credito
- Rinnovo del modello organizzativo per aumentare l'efficacia commerciale
- Miglioramento dell'efficacia operative, semplificazione dell'assetto organizzativo e rafforzamento del Management Team

LA STRUTTURA DEL GRUPPO

Le principali società del Gruppo (2.2- 2.3)

Il Gruppo bancario Banca Carige, iscritto all'Albo dei gruppi bancari, è composto dalla Capogruppo Banca Carige e dalle società bancarie, finanziarie e strumentali dalla stessa controllate.

L'attività bancaria è svolta dalle banche del Gruppo – Banca Carige, Banca Carige Italia, Cassa di Risparmio di Savona, Cassa di Risparmio di Carrara, Banca del Monte di Lucca e Banca Cesare Ponti – caratterizzate da un forte radicamento territoriale in Liguria (Banca Carige e Cassa di Risparmio di Savona), Toscana (Cassa di Risparmio di Carrara e Banca del Monte di Lucca) e Lombardia (Banca Cesare Ponti).

Il Gruppo opera nel settore assicurativo e previdenziale attraverso Carige Vita Nuova, che esercita il ramo vita, e Carige Assicurazioni, che esercita il ramo danni.

Fino a tutto il 2013 il Gruppo ha esercitato l'attività finanziaria attraverso Carige AM SGR, attiva nella gestione del risparmio. In data 2 agosto 2013 (2.9-3.8) è stato firmato il contratto di cessione della partecipazione in Carige AM SGR ad Arca SGR S.p.A., con la quale è stato siglato un accordo volto a implementare una relazione commerciale

preferenziale di lungo periodo. L'operazione è stata perfezionata il 30 dicembre 2013.

Il Gruppo è operativo anche nel settore del credito

al consumo attraverso la società controllata Creditis Servizi Finanziari SpA e nell'attività fiduciaria tramite la società Centro Fiduciario CF S.p.A.





Nella sua funzione di Capogruppo, **Banca Carige** svolge attività di direzione e coordinamento nei confronti delle proprie controllate. A questo fine ha accentrato presso di sé numerose funzioni, fra le quali le attività di controllo interno, compliance, antiriciclaggio, risk management, contabilità, pianificazione, controllo, finanza.



Dal 1° gennaio 2013 i 353 sportelli di Carige operanti fuori Liguria sono stati conferiti in **Banca Carige Italia**, banca posseduta al 100% dalla Capogruppo. La scelta del marchio ha una forte valenza evocativa della mission: forte legame con la Capogruppo Banca Carige, vicinanza ai territori e alla capacità imprenditoriale in un'ottica d'insieme, con modernità, affidabilità e concretezza.



Cassa di Risparmio di Savona, la più antica cassa di risparmio ligure, entra a far parte del Gruppo Banca Carige nel 2000. Rappresenta oggi la prima banca della provincia savonese e un punto di riferimento per l'intera economia territoriale con una forte focalizzazione sia sui clienti privati, sia sulle imprese. Tra i suoi 60.000 correntisti figurano infatti le principali aziende operanti in provincia e grandi enti territoriali che le hanno affidato i servizi di tesoreria e di cassa. Punti di forza di Carisa sono il radicamento sul territorio e la capillarità, con 50 agenzie di cui 46 tra Savona e provincia. Dal 1991 la banca ha superato i confini regionali con l'apertura di alcune filiali piemontesi.



Istituita nel 1489 come Monte di Pietà, **Banca del Monte di Lucca**, è da sempre il pilastro della storia finanziaria della città. Dal 1517 la sede è situata nella centralissima Casa dell'Opera del Duomo, splendida costruzione medioevale inserita nell'edificio della cattedrale. Entrata a far parte del Gruppo dal 2000, con i suoi 22 sportelli situati nelle province di Livorno, Lucca, Pisa e Pistoia la banca offre ai clienti professionalità e qualità in tutti i servizi bancari, nel rispetto della propria tradizione.



Istituita nel 1843 come ente di beneficenza, diventa istituto di credito nel 1895. Da quel momento i capitali raccolti dai depositanti vengono utilizzati a favore dell'economia locale, soprattutto lapidea. Dopo l'iniziale diffusione nella provincia di Massa Carrara, la banca continua ad ampliare il proprio raggio territoriale nella provincia di La Spezia, poi di Lucca e oggi è presente anche a Pisa con una filiale in centro città. Nel 1992 la Cassa è diventata Società per Azioni separando l'attività bancaria (**Cassa di Risparmio di Carrara**) da quella sociale (Fondazione Cassa di Risparmio di Carrara). Nel 2004 è entrata a far parte del Gruppo Banca Carige, diventando la più importante realtà del Gruppo nell'alta Toscana.



Il Marchio di **Banca Cesare Ponti**, piccolo ma storico istituto di credito milanese, riporta il nome del suo fondatore e l'anno della fondazione che risale al maggio 1871. Nata con lo scopo commerciale di effettuare cambi valute, si trasforma in Banca nel 1906. Entrata a far parte del Gruppo Banca Carige nel dicembre 2004, rappresenta il fiore all'occhiello nei servizi di private banking, mantenendo loghi e nomi distintivi, ora integrati con il logo del Gruppo.

LA PRESENZA TERRITORIALE E LA RETE DISTRIBUTIVA (2.5-2.7)

Intercanalità è la parola chiave che caratterizza la struttura della rete distributiva di Carige impegnata da tempo a dotarsi di tutti i canali per entrare in contatto con il cliente e alla loro integrazione. Il sistema dei canali **tradizionali**, rappresentati dalle filiali, dai distretti di consulenza private e corporate, dai consulenti affluent e small business, è fondato su un modello di specializzazione del servizio alla clientela, che prevede la possibilità di passare progressivamente da una gestione indifferenziata di rapporti facenti capo ad una unità operativa a una gestione personalizzata di clienti gestiti da specifici consulenti.

Le filiali tradizionali sono 678, a fine 2013. Quasi il 70% delle stesse è dislocato nelle aree del Nord Italia.

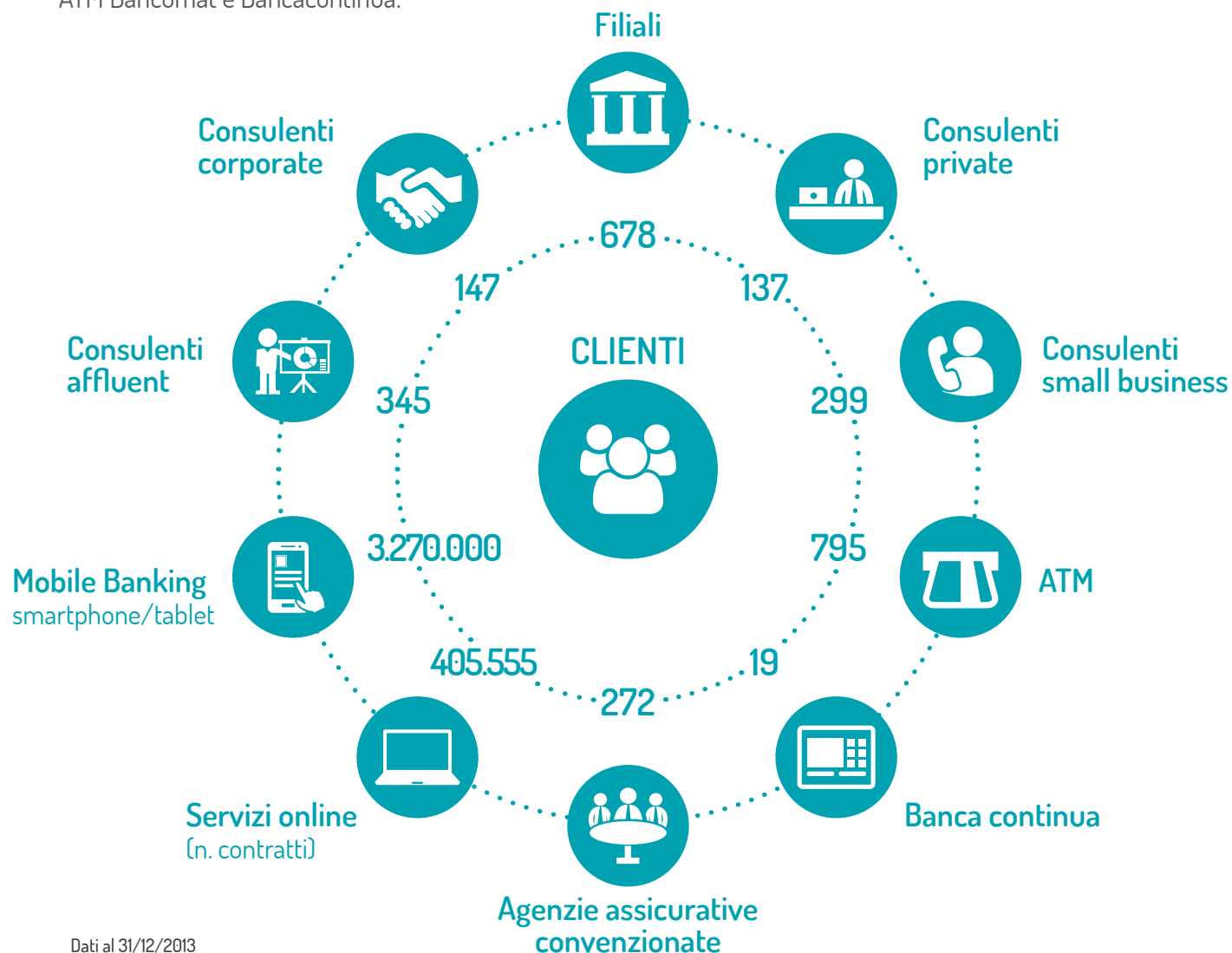
Il servizio di consulenza finanziaria personale dedicata alla clientela di più alto profilo conta su un totale di 137 consulenti private e su 345 consulenti affluent.

Per quanto riguarda il mondo delle imprese, l'organizzazione a fine 2013 poteva contare su 147 consulenti corporate di cui 7 consulenti large corporate e 140 mid corporate e su 299 consulenti small business.

Per permettere alla clientela di soddisfare le proprie esigenze informative e di gestione dei rapporti bancari senza limiti di spazio e di orario e a costi

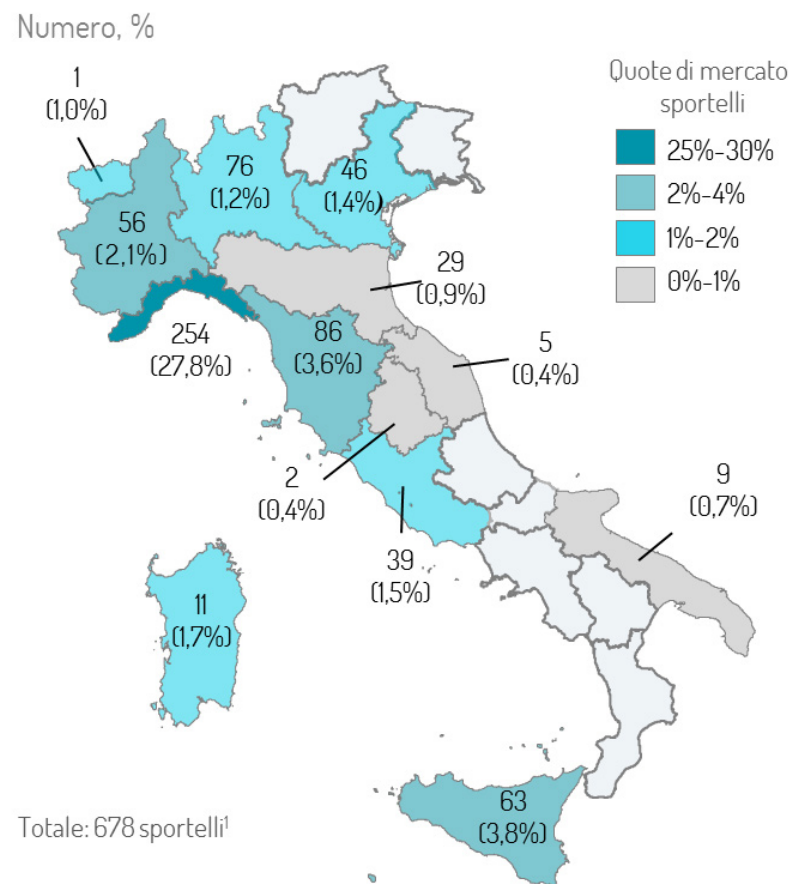
più convenienti, Carige mette a disposizione servizi di **internet banking** (+7,3% di contratti nel 2013), di **mobile banking** (3.270.000 accessi nel 2013), **canali self service** comprendenti, tra l'altro, postazioni di ATM Bancomat e Bancacontinua.

Il Gruppo dispone inoltre di una rete di 392 agenzie assicurative (di cui 272 che collocano anche prodotti bancari) dislocate su tutto il territorio nazionale.



Dati al 31/12/2013

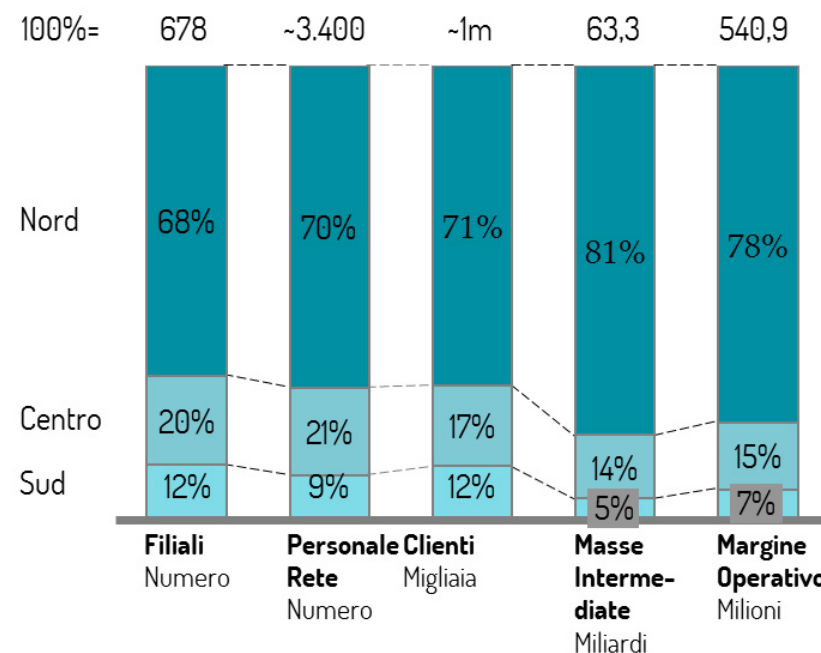
NUMERO DI SPORTELLI E QUOTA DI MERCATO PER REGIONE



Fonte: Banca d'Italia, dati al 31/12/2013

1. Include 1 sportello in territorio francese (Filiale di Nizza)

DISTRIBUZIONE PER AREA GEOGRAFICA, PRINCIPALI INDICATORI



Nel Nord Italia sono presenti il 68% delle filiali, che rappresentano l'81% delle masse e il 78% del margine

Fonte: Dati gestionali al 31/12/2013

Presenza in aree a bassa intensità di popolazione o economicamente svantaggiate (FS13)

La presenza di uno sportello bancario può avere una significativa valenza di servizio per la collettività se ci si riferisce ad aree territoriali a bassa intensità di popolazione o economicamente svantaggiate. Carige è presente in 47 comuni dove serve il territorio come unico operatore bancario. Sono 20 i comuni con una densità abitativa inferiore a 50 unità per chilometro quadrato in cui uno sportello del Gruppo è attivo, di cui 13 in Liguria e 3 in Toscana. Per individuare aree economicamente svantaggiate è possibile fare riferimento a modelli di analisi territoriale (1) in base ai quali è possibile valutare l'attrattività economica delle diverse aree territoriali di riferimento rispetto alla media: in particolare è possibile valutare la potenzialità economica di un comune come sintesi di vari indicatori calcolati su criteri socio demografici degli abitanti (classi di età, istruzione, reddito, professione), la struttura produttiva (numero, dimensione, reddito, numero di occupati), la dotazione di servizi e ricchezza finanziaria (raccolta, fondi, impieghi) e creare, quindi, una sorta di classifica fra tutti i comuni. Prendendo in considerazione i comuni in cui è operativo uno sportello del Gruppo ai quali è attribuito un indicatore di potenzialità molto basso (entro il primo quintile del range di valutazione), sono stati individuati 27 comuni economicamente svantaggiati in cui una filiale del Gruppo è attiva; fra questi 24 sono localizzati in Sicilia.

(1) Elaborazioni sul modello di geomarketing sviluppato da Master Information Srl anno 2013

Gruppo Banca Carige: analisi per comune								
				Analisi di potenziale				
	Comuni serviti	di cui: con unico sportello bancario del Gruppo Carige	di cui: in comuni con densità <50 abitanti per km2	bassa potenzialità Privati (*)	bassa potenzialità Aziende (*)	bassa potenzialità Servizi (*)	bassa potenzialità finanziaria (*)	bassa potenzialità complessiva (*)
Liguria	113	25	13		24	28	3	
Piemonte	41	2	1		2	8		
Val d'Aosta	1							
Lombardia	51				1	15		
Veneto	34					2	4	
Emilia Romagna	20	1	1					
Toscana	46	2	3		2	2	7	1
Umbria	2							
Marche	2							
Lazio	19	6	1		2	3	14	2
Puglia	8					4	6	
Sicilia	46	11	1	25	16	25	46	24
Sardegna	8						7	
TOTALE	391	47	20	25	47	87	87	27
(*) la bassa potenzialità di ciascun comparto fa riferimento al 20% più basso del range di valutazione								
Fonte: elaborazione dati Master Information 2013.								

LA CORPORATE GOVERNANCE

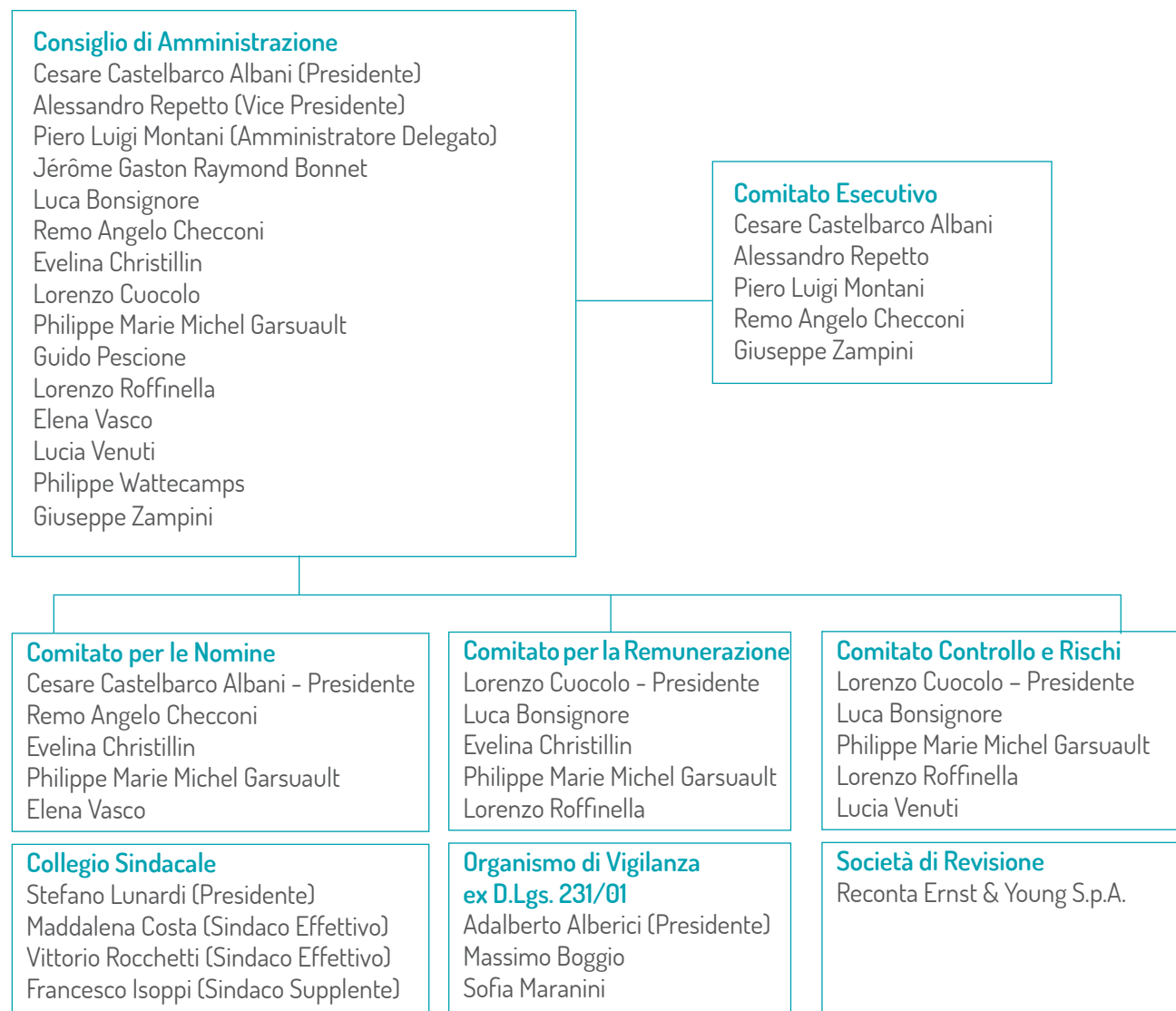
Il governo societario (4.1-4.7)

Il sistema di governance di Banca Carige, inteso come l'insieme di strumenti, regole e meccanismi preordinati alla migliore realizzazione del processo decisionale nell'interesse delle diverse categorie di stakeholder, tiene conto delle previsioni e dei principi contenuti nella normativa in materia di emittenti quotati prevista dal Testo Unico della Finanza e dai regolamenti Consob, nella normativa in materia bancaria prevista dal Testo Unico Bancario e dalle Disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia, nonché nel Codice di Autodisciplina delle Società quotate di Borsa Italiana S.p.A.

Il sistema di amministrazione e controllo adottato da Carige è di tipo tradizionale e si articola nell'Assemblea dei Soci, nel Consiglio di Amministrazione e nel Collegio Sindacale. Per una più approfondita disamina delle modalità di governo societario e per un'illustrazione dei profili degli Amministratori, si rimanda alla Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari approvata dal Consiglio di Amministrazione il 27/3/2014 e pubblicata sul sito (www.gruppocarige.it, nella sezione Governance – Documenti Societari).

Di seguito vengono sinteticamente richiamati gli aspetti principali di funzionamento degli organi societari con specifico riferimento alle novità apportate nel corso dell'esercizio 2013 e nei primi mesi del 2014.

Struttura di Governance di Banca Carige (1)



(1) Al 15/5/2014

L'Assemblea dei Soci

L'Assemblea rappresenta l'universalità dei soci e le sue deliberazioni, prese in conformità alla legge e allo Statuto, vincolano tutti i soci ancorché non intervenuti o dissenzienti. L'Assemblea ordinaria delibera, oltre che sulle materie ad essa attribuite dalla legge, anche sulle autorizzazioni per il compimento degli atti degli Amministratori in materia di operazioni con parti correlate. L'Assemblea è inoltre competente a deliberare sulla nomina e la revoca del Consiglio di Amministrazione, nonché del Presidente e del Vice Presidente.

Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è composto da un minimo di undici ad un massimo di diciotto membri. L'elezione dei membri avviene sulla base di liste presentate dai soci secondo le modalità previste dallo Statuto (www.gruppocarige.it, nella sezione Governance – Documenti Societari – Statuto). Il Consiglio è investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, eccetto quanto espressamente riservato dalla legge all'Assemblea. Gli Amministratori durano in carica tre anni e sono rieleggibili. Il Consiglio di Amministrazione si riunisce con cadenza di norma mensile.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza legale della Banca di fronte a terzi e non dispone di specifiche deleghe gestionali (4.2). L'attuale Consiglio di Amministrazione è stato nominato in data 30/9/2013 e resterà in carica fino all'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio 2015. Piero Luigi Montani, cooptato

dal Consiglio di Amministrazione del 29/10/2013 e nominato Amministratore Delegato a far data dal 5/11/2013, in sostituzione del dimissionario Luigi Gastaldi, è stato confermato nella carica di Amministratore dall'Assemblea ordinaria del 30/4/2014, con scadenza unitamente agli altri Consiglieri, e confermato nella carica di Amministratore Delegato dal Consiglio di Amministrazione riunitosi in data 6/5/2014.

Nella seduta del 18/3/2014 il Consiglio di Amministrazione ha effettuato la valutazione sulla dimensione, composizione e funzionamento del Consiglio stesso e dei suoi Comitati tenendo anche conto di elementi quali le caratteristiche professionali, di esperienza, anche manageriale, e di genere dei suoi componenti, nonché della loro anzianità di carica.

Il processo di autovalutazione, condotto con l'ausilio di primaria società di consulenza, è avvenuto mediante:

- interviste individuali con ciascun Consigliere e con il Presidente del Collegio Sindacale, sulla base di un questionario strutturato;
- analisi dei risultati e discussione preventiva con il Presidente del Consiglio di Amministrazione ed il Comitato per le Nomine;
- successiva presentazione di una relazione per il Consiglio contenente il piano dei possibili interventi da parte della Banca, proposto dal Presidente del Consiglio di Amministrazione all'esito della consultazione con l'Alta Direzione e con i membri del Comitato per le Nomine.

Il report conclusivo, di cui il Consiglio ha preso atto nella citata seduta, attesta come, nel complesso, il giudizio espresso dai Consiglieri in ordine alla dimensione, alla composizione e al funzionamento del Consiglio di Amministrazione e dei suoi Comitati sia da considerarsi positivo. Il Consiglio di Amministrazione si è quindi espresso favorevolmente in ordine al funzionamento del Consiglio e dei suoi Comitati, nonché sulla loro dimensione e composizione, ferme restando talune aree di miglioramento ed il piano dei possibili interventi, di cui il Consiglio di Amministrazione potrà tenere utilmente conto nel prosieguo del proprio mandato (4.10).

Composizione del Consiglio di Amministrazione (Anno 2013) (4.3)

Nominativo	Carica	In carica dal	Fino a	Esecutivo	Non esecutivo	Genere	Fascia di età	Requisito di indipendenza*	Partecipazione degli amministratori (post rinnovo 30/9/2013)
Dott. Cesare Castelbarco Albani	Presidente	27/4/2007 (Pres. dal 30/9/2013)	Assemblea appr. bil. 31/12/2015	✓		M	>50		100%
Dott. Alessandro Repetto	Vice Pres.	27/4/2012 (Vice Pres. dal 30/9/2013)	Assemblea appr. bil. 31/12/2015	✓		M	>50		100%
Rag. Piero Luigi Montani	Amm.re Delegato	29/10/2013 (Amm. Del. dal 5/11/2013)	Assemblea appr. bil. 31/12/2015	✓		M	>50		100%
Dott. Jérôme Gaston Raymond Bonnet	Amm.re	30/9/2013	Assemblea appr. bil. 31/12/2015		✓	M	30-50	✓	89%
Dott. Luca Bonsignore	Amm.re	31/3/2003	Assemblea appr. bil. 31/12/2015		✓	M	30-50		78%
Rag. Remo Angelo Checconi	Amm.re	31/3/2003	Assemblea appr. bil. 31/12/2015	✓		M	>50		100%
Dott.ssa Evelina Christillin	Amm.re	30/9/2013	Assemblea appr. bil. 31/12/2015		✓	F	>50	✓	67%
Prof. Avv. Lorenzo Cuocolo	Amm.re	30/9/2013	Assemblea appr. bil. 31/12/2015		✓	M	30-50	✓	100%
Dott. Philippe Marie Michel Garsuault	Amm.re	17/10/2011	Assemblea appr. bil. 31/12/2015		✓	M	>50	✓	33%
Dott. Guido Pescione	Amm.re	29/4/2009	Assemblea appr. bil. 31/12/2015		✓	M	>50	✓	100%
Rag. Lorenzo Roffinella	Amm.re	3/12/2012	Assemblea appr. bil. 31/12/2015		✓	M	>50	✓	100%
Dott.ssa Elena Vasco	Amm.re	30/9/2013	Assemblea appr. bil. 31/12/2015		✓	F	30-50	✓	89%
Avv. Lucia Venuti	Amm.re	30/9/2013	Assemblea appr. bil. 31/12/2015		✓	F	>50	✓	100%
Dott. Philippe Wattecamps	Amm.re	27/4/2012	Assemblea appr. bil. 31/12/2015		✓	M	>50	✓	78%
Ing. Giuseppe Zampini	Amm.re	30/9/2013	Assemblea appr. bil. 31/12/2015	✓		M	>50		89%

Numero di riunioni svolte nel corso del 2013: 27 **(9 svolte nel corso del presente mandato)**

(*) indipendenza ai sensi del Codice di Autodisciplina delle società quotate

Il Comitato Esecutivo

Il Comitato Esecutivo è nominato dal Consiglio di Amministrazione che, ai sensi di quanto stabilito dallo Statuto, ne determina il numero dei membri, la durata in carica e le attribuzioni. E' composto dal Presidente, dal Vice Presidente e dall'Amministratore Delegato quali membri di diritto, nonché da un numero di altri membri eletti dal Consiglio di Amministrazione.

Il Comitato Esecutivo si riunisce con cadenza di norma settimanale. Nel corso dell'esercizio chiusosi al 31/12/2013 le riunioni sono state 44 con una durata media di circa 90 minuti e una frequenza di partecipazioni elevata.

Comitati Consiliari

Il Consiglio di Amministrazione - in linea anche con le disposizioni contenute nel Codice di Autodisciplina - ha provveduto alla costituzione, in seno ai suoi membri, del Comitato Controllo e Rischi, del Comitato per la Remunerazione e del Comitato per le Nomine.

Tali Comitati rivestono un ruolo consultivo ed eventualmente propositivo e la composizione degli stessi rispetta le indicazioni del citato Codice di Autodisciplina.

Comitati	Descrizione funzioni	Numero di membri (n. membri indipendenti)	Numero di incontri post rinnovo 30/9/2013 (presenza media)
Comitato Nomine	Funzioni consultive e propositive nei confronti del Consiglio di Amministrazione in materia di nomina e di designazione di esponenti aziendali	5 (3)	4 (65%)
Comitato Remunerazione	Funzioni consultive e propositive in materia di politiche di remunerazione	5 (4)	3 (67%)
Comitato Controllo e Rischi	Funzioni consultive e propositive in particolare di assistenza al Consiglio nella valutazione dell'adeguatezza del sistema di controllo interno e gestione dei rischi	5 (4)	7 (77%)

Il Comitato Controllo e Rischi ha il compito di supportare, con un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi. Al Comitato Controllo e Rischi sono inoltre attribuite le competenze che il Regolamento Parti Correlate Consob, la Normativa Banca d'Italia sui Soggetti Collegati e la normativa di Vigilanza emanata dalla Banca d'Italia in tema di "Partecipazioni detenibili dalle banche e dai gruppi bancari" prevedono in capo agli Amministratori indipendenti.

E' composto da un minimo di tre a un massimo di sei membri, nominati dal Consiglio di Amministrazione fra i suoi componenti, scelti tra i membri non esecutivi, la maggioranza dei quali indipendenti, secondo le migliori competenze (almeno un componente deve possedere un'adeguata esperienza in materia contabile e finanziaria o di gestione dei rischi, da valutarsi da parte del Consiglio di Amministrazione al momento della nomina) e disponibilità ad espletare l'incarico.

Il Comitato, tramite il suo Presidente, riferisce al Consiglio, almeno semestralmente in occasione dell'approvazione della relazione finanziaria annuale e semestrale, sull'attività svolta nonché sull'adeguatezza del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

Nella seduta del 20/2/2014, il Consiglio di Amministrazione ha inoltre deliberato di costituire, con decorrenza 3/3/2014, il **Comitato Crediti** - presieduto dal Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione e composto da membri del

management aziendale - con facoltà deliberative delegate in materia di affidamenti e compiti di supporto agli Organi aziendali nella gestione del rischio di credito in termini di definizione della politica creditizia, assunzione e controllo del rischio di credito stesso.

L'Organismo di Vigilanza ai sensi D.Lgs. 231/2001 (4.6; S02)

Il Consiglio di Amministrazione, ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa delle società e degli enti, ha a suo tempo costituito l'Organismo di Vigilanza, con il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli di organizzazione e gestione della banca e di curarne l'aggiornamento, la revisione e/o l'affinamento, disponendo a tal fine di autonomi poteri di iniziativa e di controllo.

Il Consiglio di Amministrazione ha poi recentemente deliberato di approvare la revisione della composizione dell'Organismo di Vigilanza al fine di rafforzarne l'autonomia e l'indipendenza, prevedendo la sola presenza di membri esterni dotati di adeguati e comprovati requisiti di indipendenza (esperti in materia bancaria, finanziaria e assicurativa e/o di diritto penale), affiancati dal Dirigente di Banca Carige preposto ai Controlli Interni, nonché l'aggiornamento del Regolamento dell'Organismo.

All'Organismo di Vigilanza devono essere trasmesse, tra l'altro, eventuali segnalazioni relative a pratiche ritenute difformi dalle norme di comportamento dettagliate nel Codice Etico adottato dalla Banca. Tali segnalazioni possono essere inoltrate direttamente

all'Organismo di Vigilanza, per iscritto e in forma non anonima, presso la Segreteria Generale della Banca; i soggetti esterni possono inoltrare tali segnalazioni direttamente all'Organismo di Vigilanza mediante comunicazione da indirizzare alla casella di posta elettronica organismodivigilanza231@carige.it

Il Collegio Sindacale

L'Assemblea Ordinaria nomina tre Sindaci Effettivi e due Sindaci Supplenti sulla base di liste presentate dai soci secondo le modalità previste dallo Statuto. Il Collegio Sindacale in carica nell'esercizio 2013 è stato nominato in data 29/4/2011. Successivamente, in data 30/4/2014 l'Assemblea ha provveduto al rinnovo del Collegio stesso per la durata di tre esercizi.

Al Collegio Sindacale sono attribuiti tutti i poteri necessari per svolgere i compiti ad esso assegnati dalla legge nonché dal Codice di Autodisciplina delle Società Quotate e per accertare in particolare l'efficacia di tutte le strutture e le funzioni coinvolte nel sistema dei controlli e l'adeguato coordinamento delle medesime.

Nel corso del 2013 si sono tenute 87 riunioni con un grado di partecipazione pari al 97%.

I Documenti e Regolamenti societari (4.8; 4.12)

Il Consiglio di Amministrazione di Banca Carige ha adottato modelli organizzativi e meccanismi operativi e di controllo adeguati alla reale natura e

portata dei rischi che caratterizzano lo svolgimento dell'attività del Gruppo.

Il **“Modello di governo e controllo dei processi amministrativo-contabili del Gruppo Banca Carige”** riguarda l'intera operatività del Gruppo e definisce le responsabilità attribuite alle diverse unità organizzative coinvolte nel processo di produzione delle informazioni finanziarie al fine di fornire una ragionevole sicurezza sul conseguimento degli obiettivi aziendali rappresentati da:

- efficacia ed efficienza delle attività operative (operations);
- attendibilità dell'informativa finanziaria (reporting);
- conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili (compliance)

Il **“Regolamento di Gruppo”** ha funzione di quadro normativo di riferimento interno e di governo relativamente ai meccanismi e agli strumenti di coordinamento e di controllo del Gruppo nel suo complesso.

Il **Codice Etico**, destinato ad Amministratori, Dirigenti, personale e collaboratori comunque denominati, enuncia i valori di riferimento cui si ispira l'attività di Banca Carige S.p.A., con conseguente indicazione di regole di condotta volte ad orientare consapevolmente le modalità di comportamento in modo coerente con tali valori.

Il **“Regolamento aziendale in tema di operazioni con parti correlate e soggetti collegati”** individua

procedure che assicurano la trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale delle operazioni con parti correlate, ai sensi di quanto previsto dalla Consob, nonché procedure applicate dalle Banche del Gruppo dirette a preservare l'integrità dei processi decisionali nelle operazioni con soggetti collegati.

Le Banche controllate, nei confronti delle quali trova diretta applicazione la normativa di vigilanza bancaria, hanno provveduto a loro volta a recepire ed approvare il predetto Regolamento, per quanto di competenza, individuando così in modo puntuale le procedure deliberative applicabili alle operazioni con soggetti collegati, secondo gli indirizzi forniti dalla Capogruppo e facendo riferimento al medesimo insieme di “soggetti collegati” definito, come detto, relativamente all'intero Gruppo Banca Carige.

Il Consiglio di Amministrazione ha inoltre approvato le **“Politiche interne in materia di controlli sulle attività di rischio e sui conflitti d'interesse nei confronti dei soggetti collegati”**.

Inoltre, ai fini dell'individuazione e dell'adeguata gestione delle situazioni in cui un Amministratore sia portatore di un interesse per conto proprio o di terzi, il Consiglio di Amministrazione ha provveduto a definire l'attuale **“Regolamento in tema di obbligazioni di esponenti aziendali del Gruppo Banca Carige”**, recependo tempo per tempo le novità normative, ai sensi della normativa stabilita dall'art. 136 del TUB. Il Regolamento prevede una specifica procedura per l'approvazione delle pratiche concernenti un esponente aziendale (Amministratore, Sindaco o Direttore Generale) di

una Banca del Gruppo Banca Carige, che configurino una obbligazione di qualsiasi natura dell'esponente medesimo nei confronti della Banca di appartenenza (4.6).

Il Consiglio di Amministrazione della Banca ha approvato un **“Codice di comportamento inerente le informazioni privilegiate”**, che regola la procedura per la gestione interna e la divulgazione all'esterno delle informazioni privilegiate e riservate, nonché un **“Codice di comportamento inerente le operazioni di internal dealing”**, che regola tra l'altro l'informativa al pubblico sulle operazioni effettuate dai soggetti rilevanti su azioni o strumenti finanziari collegati ad azioni della Carige S.p.A., offrendo un valore segnalitico al mercato in merito al modo in cui i citati soggetti percepiscono le prospettive della Società.

Carige adotta un **“Codice di comportamento nella prestazione dei servizi di investimento e sulle operazioni personali effettuate dai soggetti rilevanti”**, da applicarsi alle Banche del Gruppo e, fino al 30/12/2013, alla Carige Asset Management SGR S.p.A., che individua tra l'altro procedure idonee a garantire l'adempimento degli obblighi di correttezza e trasparenza nella prestazione dei servizi di investimento, nonché a mantenere la riservatezza delle informazioni ricevute nell'ambito della prestazione dei servizi medesimi.

IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI (4.11)

La Capogruppo Banca Carige, in linea con la normativa di legge e di vigilanza e in coerenza con le indicazioni del codice di Autodisciplina delle società quotate, per garantire una sana e prudente gestione che coniughi alla profittabilità dell'impresa una coerente assunzione dei rischi e un'operatività improntata a criteri di trasparenza e correttezza, si è dotata di un sistema di controllo interno (il "Sistema dei Controlli Interni o SCI") al fine di rilevare, misurare e verificare nel continuo i rischi tipici dell'attività sociale.

Il Sistema dei Controlli Interni di Banca Carige, periodicamente soggetto a ricognizione e adeguamento in relazione all'evoluzione dell'operatività aziendale e al contesto di riferimento, è incentrato su un insieme di regole, procedure e strutture organizzative che mirano ad assicurare il rispetto delle strategie aziendali e l'equilibrio gestionale.

Al fine di effettuare le forme di controllo previste dalle disposizioni di Vigilanza e/o dalle disposizioni interne Banca Carige ha definito per il Gruppo bancario un sistema articolato su tre livelli: controlli di linea, controlli sulla gestione dei rischi, controlli di revisione interna.

Livello di controllo	Funzione	Strutture coinvolte
Controlli di linea (1° livello)	Sono effettuati dalle strutture operative o incorporati nelle procedure di supporto per verificare le attività dalle stesse effettuate nei processi di propria competenza rispetto alle attività previste per gli stessi processi dalla normativa interna	Strutture operative o sistemi incorporati nelle procedure di supporto
Controlli sulla gestione dei rischi (2° livello)	Sono finalizzati a definire le metodologie di misurazione del rischio, a verificare il rispetto dei limiti assegnati alle varie funzioni operative e a controllare il raggiungimento degli obiettivi di rischio-rendimento loro assegnati	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari • Risk management • Convalida dei sistemi di rating • Funzione Conformità • Funzione Antiriciclaggio
Attività di revisione interna (3° livello)	Ha il compito di verificare l'adeguatezza e l'efficacia dei controlli di 1° e 2° livello ed è volta a individuare andamenti anomali, violazioni delle procedure e della regolamentazione, nonché a valutare la funzionalità del Sistema dei Controlli Interni nel suo complesso	Controlli Interni

La Funzione di Conformità

La funzione di Conformità (Compliance) ha il compito di gestire il rischio di non conformità alle norme. Questo rischio si definisce come il rischio di subire sanzioni, perdite rilevanti o danni di reputazione a seguito della violazione di norme di legge o di regolamenti o a seguito del mancato rispetto di codici di autoregolamentazione.

In particolare la Compliance ha il compito di:

- identificare con precisione tutti i rischi di non conformità ai quali la banca è soggetta nell'ambito della sua attività;
- verificare quali accorgimenti la banca ha posto in essere;
- valutare se gli accorgimenti sono sufficienti a ridurre il rischio di non conformità;
- proporre modifiche organizzative e/o procedurali;
- riferire ai vertici aziendali in merito all'effettivo livello di conformità e agli eventuali interventi necessari per eliminare situazioni di non conformità.

La funzione Compliance deve, tra l'altro, assicurare la prevenzione e la gestione dei conflitti di interesse, cioè dei casi in cui l'interesse del cliente è in contrasto con l'interesse della banca o con quello di un altro cliente.

La Funzione deve poi verificare che il sistema incentivante aziendale sia coerente con gli obiettivi di rispetto delle norme e non incoraggi comportamenti non conformi.

Infine la Funzione contribuisce attivamente alla creazione di una cultura aziendale volta al rispetto delle norme.

La Compliance opera sulla base di un Piano di attività approvato all'inizio di ogni anno dal Consiglio di Amministrazione della Banca e rende conto dell'attività svolta attraverso la produzione di report che vengono sottoposti all'attenzione del Consiglio di Amministrazione della Banca.

La Funzione Antiriciclaggio

All'interno della struttura Compliance è stata istituita la Funzione Antiriciclaggio ai sensi della normativa di vigilanza in materia di organizzazione, procedure e controlli interni volti a prevenire l'utilizzo degli intermediari finanziari a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo. Il processo della Funzione, per la sua autonoma rilevanza normativa e operativa, è approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Le attività di controllo della funzione Antiriciclaggio sono volte a garantire:

- l'affidabilità del sistema informativo di alimentazione dell'archivio unico informatico aziendale;
- la gestione degli obblighi di adeguata verifica della clientela, con particolare riferimento alla gestione degli obblighi "rafforzati";
- l'individuazione delle infrazioni da comunicare al MEF;
- la trasmissione mensile all'UIF dei dati aggregati concernenti le registrazioni nell'archivio unico

informatico aziendale;

- l'adeguato monitoraggio e gestione, da parte delle dipendenze, della clientela con profili elevati di rischio antiriciclaggio;
- l'efficace rilevazione, da parte delle dipendenze, delle operazioni potenzialmente sospette.

Con particolare riguardo al processo di segnalazione delle operazioni sospette, la Funzione Antiriciclaggio acquisisce dalle dipendenze e dai sistemi informativi aziendali tutte le informazioni relative alle operazioni segnalate come sospette dalla rete commerciale, e svolge adeguata istruttoria finalizzata a supportare la decisione del Delegato aziendale ai sensi dell'art. 42 del D. Lgs 231/07 in merito all'opportunità di segnalare o meno l'operazione all'UIF.

E' stato individuato nel Dirigente tempo per tempo preposto alla Funzione Compliance il Responsabile della Funzione Antiriciclaggio, attribuendo all'apposito ufficio il ruolo di regia dell'intero processo antiriciclaggio ed i compiti di segnalazione di operazioni sospette.

Funzione di Revisione Interna

La Funzione di Revisione Interna è svolta dai Controlli Interni (struttura diversa e indipendente da quelle produttive) e ha il compito di verificare l'adeguatezza e l'efficacia dei controlli di primo e di secondo livello. Essa opera come Funzione di Revisione Interna di Gruppo sulla base di un Modello Audit, che si fonda su un approccio metodologico rivolto all'individuazione e alla rappresentazione del livello di rischio associato ai processi aziendali, che porta alla rilevazione qualitativa della rischiosità residuale

di cui l'azienda si fa carico e alla formulazione di un successivo giudizio di adeguatezza del Sistema dei Controlli Interni.

Il Modello di Audit riguarda tutti i processi aziendali e tutte le entità del Gruppo. Si applica sia agli Audit di processo sia a quelli di rete, si sviluppa lungo il c.d. "Ciclo di Vita di Auditing", anche con il supporto di applicativi informatici dedicati che ne consentono la gestione di tutte le fasi tipiche:

- Pianificazione delle attività;
- Svolgimento delle verifiche;
- Valutazione dei rischi e dei controlli;
- Reportistica di dettaglio o di sintesi;
- Gestione del follow-up degli interventi;
- Gestione delle risorse.

La Capogruppo svolge funzioni d'indirizzo e supervisione per tutti i rischi, in particolare gestendo in ottica integrata i rischi di Pillar 1 e Pillar 2, secondo quanto previsto dalle Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia (Circ. 263 del 27/12/2006 e successivi aggiornamenti).

Sotto il profilo del monitoraggio del rischio di corruzione (S02) sono in atto strumenti di prevenzione e di gestione del rischio. Le fonti interne che consentono di mitigare il rischio di corruzione sono riconducibili al Codice Etico del Gruppo e al Modello di Organizzazione e Gestione.

In particolare l'assetto organizzativo e funzionale prevede il riparto delle competenze tra strutture deputate a decidere la spesa e strutture deputate ad effettuarla. Ogni uscita economica deve quindi essere preventivamente giustificata all'Organo

che l'autorizza. Inoltre il sistema delle deleghe di poteri prevede limiti deliberativi di spesa in capo ai diversi Organi e la normativa individua le figure abilitate ad intrattenere rapporti con la Pubblica Amministrazione.

Per quanto riguarda i reati ambientali (D.Lgs. 152/2006 "Codice dell'ambiente") il Codice etico e il Modello organizzativo prevedono il rispetto di una normativa interna, redatta sulla base delle disposizioni di legge in materia, specie per quanto attiene all'attività di gestione dei rifiuti.

Per quanto concerne il monitoraggio sull'adeguatezza del Modello, trimestralmente viene sottoposta ai Dirigenti sovrintendenti i settori aziendali "sensibili" sotto il profilo del D.Lgs. 231/2001 una scheda raffigurante le ipotesi di reato che potrebbero avere maggiore attinenza al comparto aziendale di riferimento per eventuali considerazioni e interventi sulle problematiche (FS9).

La strategia perseguita dal Gruppo nei confronti delle Società bancarie ha comportato nel corso del tempo l'accentramento presso la Capogruppo di numerose funzioni, fra cui, in particolare, le attività di controllo interno, controllo di conformità (compliance), antiriciclaggio, risk management, contabilità, finanza, pianificazione e controllo. Una strategia analoga è stata adottata per la Creditis Servizi Finanziari S.p.A. e la Carige Asset Management SGR S.p.A. (società ceduta il 30/12/2013); tuttavia, in ragione delle proprie specificità, la Creditis Servizi Finanziari S.p.A. si è dotata di funzioni residenti per le attività di compliance e antiriciclaggio, mentre la

Carige Asset Management SGR S.p.A. si era dotata di funzioni residenti per le attività di compliance, antiriciclaggio e risk management.

Le varie categorie di rischio - come accennato - sono monitorate dalle funzioni di controllo di 2° livello, le cui risultanze formano oggetto di periodica informativa al Consiglio di Amministrazione, al Comitato Controllo e Rischi e al Collegio Sindacale, oltre che a Comitati di Direzione (Asset & Liability Committee e Comitato ICAAP) e all'Alta Direzione.

Presso le Compagnie assicurative controllate sono state costituite una serie di funzioni aventi rilevanza strategica, accentrate presso la Carige Vita Nuova S.p.A., tra cui le funzioni di Revisione Interna, Risk Management e Compliance.

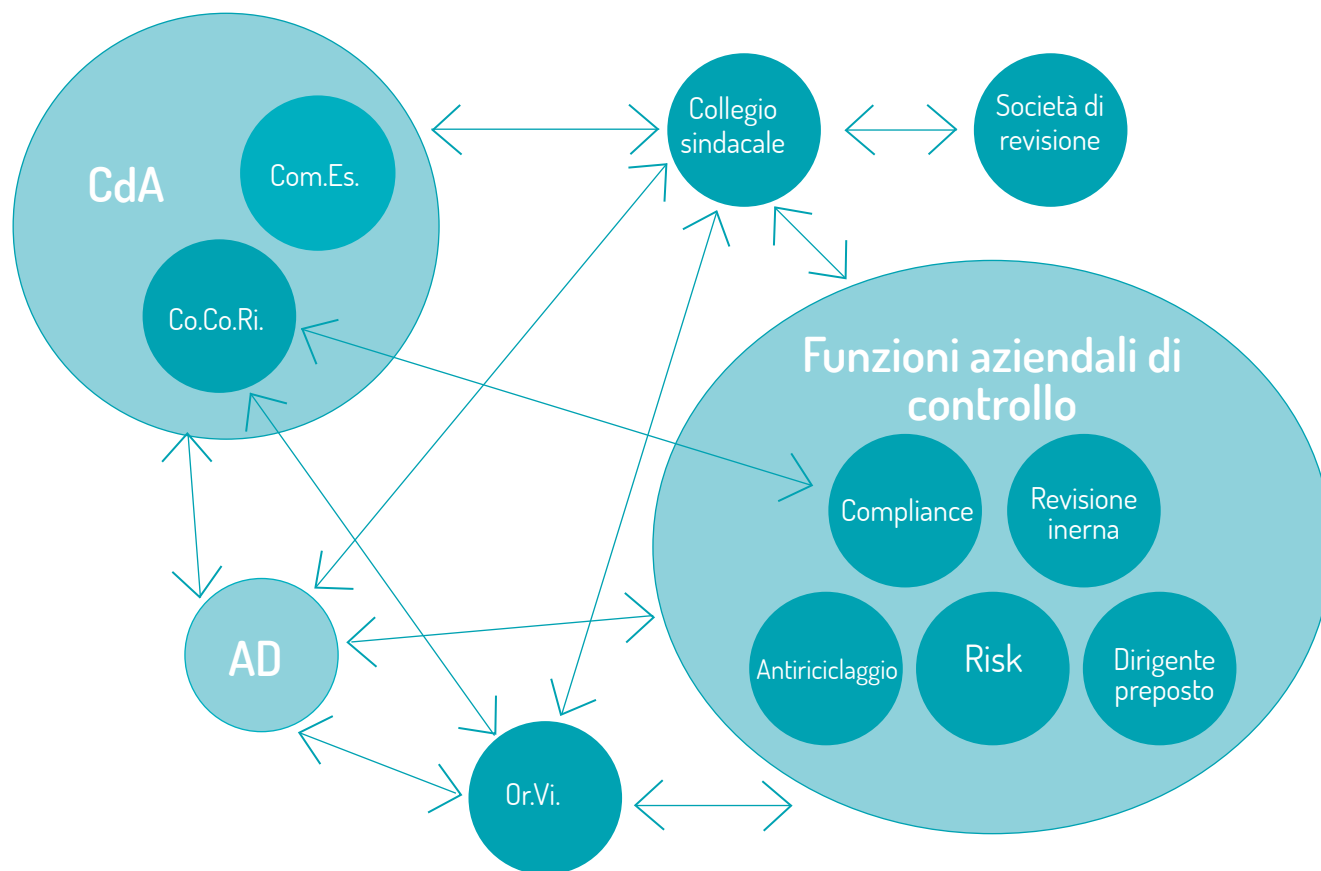
La Capogruppo si attiva affinché vengano effettuati accertamenti periodici nei confronti delle componenti del Gruppo, incluse - anche tramite la Capogruppo assicurativa Carige Vita Nuova - le Compagnie assicurative e le società dalle stesse controllate, al fine di verificare la rispondenza dei comportamenti delle controllate agli indirizzi della Capogruppo del Conglomerato, nonché l'efficacia del sistema dei controlli interni di tali società. A tale riguardo, Banca Carige definisce - secondo un disegno unitario - l'approccio metodologico alla revisione interna del Gruppo bancario e assicurativo ed esercita, per il tramite della Direzione Controlli Interni, una periodica attività di revisione interna sulle società controllate, finalizzata a valutare il recepimento delle linee guida di controllo definite dalla Capogruppo (c.d. management audit o audit direzionale).

Ulteriori dettagli sul Sistema dei Controlli Interni del Gruppo sono disponibili nella “Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari per l'esercizio 2013” reperibile sul sito www.gruppocarige.it (nella Sezione Governance – Documenti societari).

Il coordinamento tra i soggetti coinvolti nel sistema di controllo interno e gestione dei rischi

In conformità a quanto previsto dal Codice di Autodisciplina e dalla normativa di Vigilanza, Carige pone specifica cura nello strutturare forme di comunicazione e di scambio di informazioni complete, tempestive e accurate tra gli Organi con funzioni di supervisione strategica, di gestione e di controllo, in relazione alle competenze di ciascuno di essi, nonché all'interno di ciascun Organo. Al riguardo appositi regolamenti aziendali disciplinano l'individuazione dei soggetti tenuti ad inviare, su base regolare, flussi informativi agli Organi aziendali, prevedendo in particolare che i responsabili delle funzioni di controllo nell'ambito della struttura organizzativa della Banca riferiscano direttamente al Consiglio di Amministrazione, al Comitato Controllo e Rischi e al Collegio Sindacale.

ORGANI SOCIALI E SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO: FLUSSI INFORMATIVI



RICONOSCIMENTI E PREMI (2.10)



In occasione del **Grand Prix European Funds Trophy** di Parigi, **Carige Sgr A.M.** è stata riconosciuta “miglior società di gestione del risparmio italiana”, nella categoria dei player con analoga gamma di offerta. A decretare e consegnare i premi di risonanza europea è stata Fund Class, agenzia di rating di fondi indipendente con sede a Parigi.

Premio Alto Rendimento

Nel corso del 2013 **Carige Sgr A.M.** si è aggiudicato il Premio Alto Rendimento attribuito da Il **Sole 24 ORE**, in collaborazione con CFS Rating.

Il riconoscimento ha premiato:

1. Carige Sgr quale miglior Gestore di Fondi Italiani a tre anni nel gruppo delle società Small per patrimonio gestito.
2. Carige Azionario Internazionale quale miglior Fondo Azionario Geografico italiano della categoria CFS Rating Azionari Internazionali.



Carige SGR A.M. ha ottenuto da Milano Finanza il Premio Tripla A, una delle valutazioni più ambite nel panorama del Risparmio Gestito, consegnato nel corso della quindicesima edizione di “**Milano Finanza Global Awards 2013**”.



IV Edizione giornate Giuseppe Siri
UCID ED IMPRESA SOCIALE SIBC PROPONGONO NUOVI
PERCORSI DI RESPONSABILITÀ IMPRENDITORIALE PER
SUPERARE LA CRISI

Nel 2013 Carige ha partecipato alla **IV Edizione “Giornate Giuseppe Siri”**, evento organizzato dall'UCID (Unione Cristiana Imprenditori) e da SIBC (Impresa sociale per il bene comune) Le aziende partecipanti propongono nuovi percorsi di responsabilità imprenditoriale alla presenza del Cardinale Arcivescovo di Genova Angelo Bagnasco



L'app loPonti per la consulenza a distanza dei clienti di **Banca Cesare Ponti** ha vinto il Cerchio d'Oro dell'innovazione finanziaria assegnato annualmente da AIFIn (Associazione Italiana Financial Innovation) che certifica l'elevato contenuto innovativo del primo servizio di consulenza live a distanza lanciato in Italia nel settore del private banking.

loPonti consente la comunicazione in web conference tra cliente e consulente grazie a un sistema che garantisce i migliori standard di sicurezza. Il sistema permette di condividere, visionare ed evidenziare sul dispositivo del cliente documentazione economica e finanziaria, posizione titoli, analisi di mercato, studi, ecc.

LA RELAZIONE ECONOMICA

- I dati significativi di gestione
- Il valore aggiunto

I DATI SIGNIFICATIVI DI GESTIONE

La relazione economica è la parte del Bilancio Sociale volta a fornire i dati relativi al conto economico, riclassificati in modo da evidenziare il processo di formazione del Valore Aggiunto (differenza tra la ricchezza prodotta e i consumi sostenuti) e la sua distribuzione tra tutti coloro che, a vario titolo, hanno un rapporto di “scambio” con il Gruppo: i clienti, le comunità e la collettività in generale, gli azionisti, il personale, i fornitori.

La gestione dell'esercizio 2013 si è svolta in un contesto di significativo deterioramento del quadro economico complessivo, nell'ambito del quale il Gruppo ha condotto un processo di adeguamento del valore degli attivi iscritti a bilancio, riducendo in questo modo il profilo di rischio; ciò ha determinato la contabilizzazione di ingenti poste rettificative non ricorrenti nel conto economico: la posta più rilevante dell'esercizio, pari a 1.673,0 milioni è rappresentata dalla svalutazione degli avviamenti iscritti in occasione delle acquisizioni di banche e reti di sportelli effettuate negli anni precedenti, tradottasi

in un abbattimento del 94% del loro valore. Il portafoglio crediti è stato integralmente rivisto sulla base di rigidi criteri di qualificazione e valutazione delle esposizioni, in coerenza con le indicazioni dell'Organo di Vigilanza in sede ispettiva. Ciò ha determinato l'iscrizione di rettifiche di valore su crediti per 1.063,4 milioni. A fine anno circa 2 miliardi di titoli AFS sono stati smobilizzati e reinvestiti in titoli con scadenza inferiore, al fine di migliorare il profilo di liquidità.

Al comparto assicurativo sono riferite rettifiche complessive per 185,0 milioni, imputabili prevalentemente alla svalutazione del patrimonio immobiliare, agli accantonamenti a riserve sinistri e alla svalutazione crediti.

Per contro hanno positivamente contribuito poste non ricorrenti quali la plusvalenza derivante dalla cessione della SGR del Gruppo (92,9 milioni) e agli effetti della contabilizzazione delle nuove quote partecipative detenute in Banca d'Italia per circa 300 milioni.

Le criticità del contesto macroeconomico e finanziario si sono riflesse nel rallentamento delle masse intermedie riferite alla clientela retail (-4,6% gli impieghi lordi, da 25,3 miliardi a 24,2 miliardi e -3,1% la raccolta diretta, da 20,8 miliardi a 20,1 miliardi) e sull'andamento della gestione ordinaria (-15,9% il margine di interesse e -7% le

commissioni nette). Uno stretto controllo gestionale ha consentito di ridurre i costi operativi del 2,0% al netto delle componenti non ricorrenti.

L'esercizio 2013 si è quindi chiuso con una perdita a livello consolidato pari a quasi 1.761,7 milioni.

Di seguito vengono evidenziati gli aggregati e gli indicatori finanziari sintetici più significativi dell'andamento della gestione di riferimento del Gruppo.

	2013	2012 ⁽¹⁾	Variazione %
SITUAZIONE PATRIMONIALE			
Totale attività	42.156.275	48.441.120	-13,0
Provvista	33.216.527	37.031.911	-10,3
- Raccolta diretta (a)	25.055.285	28.545.184	-12,2
* Debiti verso clientela	14.817.367	16.729.803	-11,4
* Titoli in circolazione	9.217.979	11.022.540	-16,4
* Passività al fair value ⁽²⁾	1.019.939	792.841	28,6
- Debiti verso banche	8.161.242	8.486.727	-3,8
Raccolta indiretta (b)	22.824.716	22.596.938	1,0
- Risparmio gestito	10.510.623	10.020.757	4,9
- Risparmio amministrato	12.314.093	12.576.181	-2,1
Attività finanziarie intermedie (AFI) (a+b)	47.880.001	51.142.122	-6,4
Investimenti	39.802.272	43.630.826	-8,8
- Crediti verso clientela ⁽³⁾	27.621.157	31.272.746	-11,7
- Crediti verso banche ⁽³⁾	1.119.213	1.957.909	-42,8
- Portafoglio titoli	11.061.902	10.400.171	6,4
Capitale e riserve	3.349.038	2.762.654	21,2
CONTO ECONOMICO			
Margine di intermediazione	1.019.165	1.230.973	-17,2
Risultato netto della gestione finanziaria e assicurativa	-228.263	445.866	...
Utile della operatività corrente al lordo delle imposte	-2.595.130	-224.928	...
Utile d'esercizio	-1.761.657	23.429	...
INDICATORI DI GESTIONE			
Costi operativi / Margine di intermediazione (Cost income ratio)	77,7%	54,8%	
Utile dell'operatività corrente al lordo delle imposte/Capitale e riserve	-77,5%	-8,1%	
ROE (Return on equity)	-52,6%	0,8%	
ROE (Return on equity) ⁽⁴⁾	-50,7%	0,7%	
ROAE (Return On Average equity) ⁽⁵⁾	-57,6%	1,0%	
ROAE (Return On Average equity) ^{(4) (5)}	-50,9%	0,7%	
ATTIVITA' DI RISCHIO E COEFFICIENTI DI VIGILANZA			
Totale attivo ponderato	21.551.600	24.234.063	-11,1
Core Tier1/Totale attivo ponderato	5,1%	6,7%	
Patrimonio di base (Tier1)/Totale attivo ponderato	5,8%	7,4%	
Patrimonio di vigilanza incluso Tier 3/Totale attivo ponderato	9,2%	10,5%	

Importi in migliaia di Euro

(1) Alcuni dati di stato patrimoniale e conto economico 2012 sono stati rideterminati rispetto a quanto originariamente pubblicato per l'applicazione retrospettiva dello IAS 8.

(2) Le passività al fair value di Carige Vita Nuova, relative ai prodotti in cui il rischio dell'investimento è a carico degli assicurati, non sono state incluse nella voce di questa tabella.

(3) Al lordo delle rettifiche di valore ed al netto dei titoli di debito classificati L&R.

(4) Al netto della riserva AFS (voce 140 del passivo dello stato patrimoniale).

(5) Utile netto rapportato al patrimonio medio del periodo (Return On Average Equity).

IL VALORE AGGIUNTO (ECI)

La determinazione e la distribuzione tra i diversi stakeholder del Valore Aggiunto costituiscono l'anello di congiunzione tra i dati economici e finanziari e la rendicontazione sociale. Nel 2013 il Gruppo Banca Carige ha chiuso con un risultato negativo, dovuto essenzialmente alle rettifiche di valore dell'avviamento, alla perdita di Carige Assicurazioni e alle cospicue rettifiche su crediti.

Il prospetto, che segue l'aggiornamento proposto da ABI a partire dal 2010, evidenzia prima il totale Valore Economico Generato dalla gestione ordinaria dell'azienda e poi la ripartizione in termini di Valore Economico Distribuito e Trattenuto. La quota parte di Valore Economico Distribuito è ripartito tra i principali portatori di interesse: Fornitori, Dipendenti, Terzi, Azionisti, Pubblica Amministrazione, Collettività e Ambiente. Il Valore Economico Trattenuto riguarda le rettifiche di valore, le imposte anticipate e differite, gli accantonamenti ai fondi e l'utile d'esercizio.

Si evince che, nel 2013, il Valore Economico Generato dal Gruppo risulta negativo per 20,6 milioni, a seguito essenzialmente delle maggiori rettifiche su crediti e del risultato negativo della gestione assicurativa. (1)

Valore Economico Distribuito

L'andamento negativo del Valore Economico Generato ha avuto inevitabili conseguenze sulla distribuzione delle risorse agli stakeholder. Poiché la creazione di ricchezza non è stata sufficiente a remunerare tutti gli stakeholder di riferimento, si è

verificata una redistribuzione di risorse tra alcuni di essi, attingendo al patrimonio aziendale.

In particolare, le difficoltà gestionali non hanno intaccato la quota di remunerazione dei fornitori, del personale e i trasferimenti a favore della comunità principalmente a fronte di imposte e tasse locali, mentre i partecipanti al capitale di rischio hanno continuato, anche per questo esercizio, a non ricevere dividendi.

Complessivamente, il Valore Economico Distribuito ammonta a 704,6 milioni, a fronte del quale si registra un utilizzo di risorse pari a 725,2 milioni.

(1) In linea teorica, quindi, il Valore Economico Generato è dato dalla somma di Valore Economico Distribuito e Valore Economico Trattenuto. Nel prospetto proposto da ABI, la somma algebrica dei tre Valori è uguale a zero. Ciò significa che, se tutti e tre i Valori sono positivi, a fronte di un Valore Economico Generato iscritto nel prospetto col segno (+), gli altri due Valori Economici (Distribuito e Trattenuto) sono iscritti col segno (-). Nel caso del Gruppo Carige, per il 2013 si evidenzia un Valore Economico Generato negativo (-). A fronte di esso e di un Valore Economico Distribuito positivo (col segno "+" nel prospetto), il Valore Economico Trattenuto è necessariamente negativo (col segno "-" nel prospetto) per un importo superiore al Valore Economico Distribuito. Ciò significa che, per l'esercizio in esame, il Gruppo non è in grado di trattenere ricchezza, ma, al contrario, è costretto ad utilizzare la medesima per far fronte alla necessità di remunerare gli stakeholder. Tale utilizzo, nel caso in esame, è superiore a quanto distribuito, in ragione del risultato negativo della gestione ordinaria.

VALORE ECONOMICO	2013	2012
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	- 20.607	505.632
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	704.635	1.041.849
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	- 725.242	- 536.217
Importi in migliaia di euro		

	2013	2012	Variazione assoluta	%
VOCI DI BILANCIO				
Interessi attivi e proventi assimilati	1.205.428	1.422.387	- 216.959	- 15,3
Interessi passivi e oneri assimilati (-)	- 569.354	- 666.423	97.069	- 14,6
Commissioni attive	328.456	359.416	- 30.960	- 8,6
Commissioni passive (-)	- 56.428	- 56.226	- 202	0,4
Dividendi e proventi simili	4.840	6.461	- 1.621	- 25,1
Risultato netto dell'attività di negoziazione	- 287.903	3.559	- 291.462	...
Risultato netto dell'attività di copertura	- 11.108	- 284	- 10.824	...
Utile (Perdita) da cessione o riacquisto di:	365.859	157.266	208.593	...
a) crediti	- 1.644	262	- 1.906	...
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	342.875	155.540	187.335	...
c) attività finanziarie detenute fino alla scadenza	21.261	-	21.261	...
d) passività finanziarie	3.367	1.464	1.903	...
Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	39.375	4.817	34.558	...
Rettifiche di valore nette per deterioramento di:	- 1.107.361	- 603.284	- 504.077	83,6
a) crediti	- 1.063.420	- 447.435	- 615.985	...
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	- 16.570	- 155.863	139.293	- 89,4
c) attività finanziarie detenute fino alla scadenza	-	-	-	...
d) altre operazioni finanziarie	- 27.371	14	- 27.385	...
Premi netti	1.061.314	1.032.007	29.307	2,8
Saldo altri proventi/oneri della gestione assicurativa	- 1.201.381	- 1.213.830	12.449	- 1,0
Altri costi/proventi di gestione	115.046	59.716	55.330	92,7
Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")	92.889	-	92.889	...
Utili (Perdite) da cessione di investimenti	- 279	50	- 329	...
Utile (Perdita) delle attività non correnti in via di dismissione al netto delle imposte	-	-	-	...
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	- 20.607	505.632	- 526.239	...

	2013	2012	Variazione assoluta	%
VOCI DI BILANCIO				
Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni e liberalità) (-)	- 205.383	- 201.153	- 4.230	2,1
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	- 205.383	- 201.153	- 4.230	2,1
Spese per il personale (-)	- 400.146	- 402.938	2.792	- 0,7
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI	- 400.146	- 402.938	2.792	- 0,7
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi (-)	15.051	- 1.083	16.134	...
VALORE ECONOMICO ATTRIBUITO A TERZI	15.051	- 1.083	16.134	...
Utile attribuito agli Azionisti	-	-	-	...
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	-	-	-	...
Altre spese amministrative (imposte indirette e tasse) (-)	- 72.411	- 62.446	- 9.965	16,0
Imposte sul reddito d'esercizio (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	- 41.418	- 373.482	332.064	- 88,9
VALORE ECONOMICO DISTR. AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA	- 113.829	- 435.928	322.099	- 73,9
Altre spese amministrative (elargizioni e liberalità) (-)	- 328	- 747	419	- 56,1
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA' E AMBIENTE	- 328	- 747	419	- 56,1
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	- 704.635	- 1.041.849	337.214	- 32,4
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	- 29.159	- 4.498	- 24.661	...
Rettifiche di valore nette su attività materiali	- 163.509	- 27.529	- 135.980	...
Rettifiche di valore nette su attività immateriali	- 36.167	- 34.431	- 1.736	5,0
Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri e proventi")	5.586	3.182	2.404	75,5
Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	-	-	-	...
Rettifiche di valore dell'avviamento (-)	- 1.673.006	-	- 1.673.006	...
Imposte sul reddito d'esercizio (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	859.840	622.922	236.918	38,0
Utile destinato a riserve	1.761.657	- 23.429	1.785.086	...
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	725.242	536.217	189.025	35,3

Importi in migliaia di euro

LA RELAZIONE SOCIALE

- La Responsabilità sociale in Carige
- Il dialogo con gli stakeholder

LA RESPONSABILITÀ SOCIALE IN CARIGE

Il concetto di Responsabilità sociale che Banca Carige adotta consiste nella decisione volontaria di contribuire al benessere della comunità e alla tutela dell'ambiente, integrando aspettative e sensibilità nelle operazioni aziendali e nelle interazioni con i propri stakeholder.

Il Codice Etico identifica i gruppi di stakeholder rilevanti e nei loro confronti il Gruppo si impegna ad agire in maniera socialmente responsabile che significa non solo soddisfare in modo puntuale e con il massimo impegno gli obblighi giuridici derivanti dalle norme che regolano la sua attività, ma tenere conto dei bisogni e delle attese della collettività nel suo complesso per creare un clima di consenso e di collaborazione che favorisca il raggiungimento e il mantenimento di vantaggi reddituali e competitivi. La missione e i valori di riferimento di Carige ispirano una strategia di relazioni con gli stakeholder di tipo proattivo, partecipativo e cooperativo.

L'azienda, cioè, si propone di agire non solo con un atteggiamento di generica attenzione e responsabilità, ma con politiche e azioni tali da

orientare i propri comportamenti organizzativi quotidiani, con procedure ben definite, investimenti mirati e un efficace sistema di controllo.

Il presente capitolo sulla relazione sociale intende analizzare i rapporti con le principali categorie di stakeholder e con la comunità nel suo complesso.

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER (4.14; 4.16)

La principale ricaduta dell'applicazione costante dei valori di riferimento cui l'operatività del Gruppo si ispira, consiste nella possibilità di instaurare relazioni di fiducia di lungo periodo con tutti gli stakeholder. Comprendere e rispondere alle loro legittime esigenze rappresenta uno snodo cruciale nello sviluppo di relazioni basate su principi di correttezza e professionalità. Si tratta di un processo continuo che comprende momenti di comunicazione, approfondimento, confronto e condivisione che si realizzano sia secondo le modalità previste dagli ambiti normativi o regolamentari (assemblee societarie, comunicazioni e incontri con la comunità finanziaria, confronti con organizzazioni sindacali) sia secondo prassi aziendale (indagini sulla soddisfazione dei segmenti di clientela, ricerche di mercato, sviluppo di supporti di comunicazione istituzionale e interna).

Nelle iniziative periodiche di ascolto dei clienti è emersa con particolare evidenza l'importanza attribuita alla componente relazionale: i giudizi migliori sono stati sistematicamente quelli espressi nei confronti del personale della banca, delineando un modello di valori condivisi e diffusi. (cfr. capitolo Clienti pag 36)



Il progetto "Distillare, vivere, comunicare i Valori di Carige", iniziato nel 2008 e tuttora in evoluzione, ha visto il **coinvolgimento di tutto il personale** e si è tradotto in un profondo lavoro di ascolto, riflessione e condivisione dei valori aziendali (cfr. capitolo Personale pag 61)

Clienti

Famiglie, imprese, pubblica amministrazione

Comunicazione: www.gruppocarige.it, informative, campagne pubblicitarie, reti sociali, stampa, video istituzionali e commerciali; pubblicazioni periodiche aziendali

Consulenza e assistenza: assistenza clienti e customer care, contact center, gestione reclami

Customer satisfaction: indagini di settore e rilevazione soddisfazione

Educazione finanziaria: convegni, www.gruppocarige.it/gruppo/html/ita/education;

Comunità

Comunità locali, istituzioni, associazioni, scuola e università, ABI

Attività di ascolto tramite canali e reti sociali, incontri tematici e di settore, partecipazione a dibattiti/convegni, pubblicazioni periodiche aziendali

Partecipazione a tavoli di lavoro e comitati tecnici, comunicati e conferenze stampa, sito, ricerche di mercato

Attività di formazione nelle scuole

Dipendenti e Collaboratori

Comunicazione interna: house organ, intranet aziendale, web tv, periodici

Iniziative diverse: Circolo dipendenti

Ascolto: sondaggi e richiesta pareri su aspetti specifici tramite intranet

Relazioni industriali: contatti giornalieri, incontri sindacali, tavoli di lavoro, contrattazione

Rilevazione delle competenze e formazione

Soci e Investitori

Contatti diretti con la comunità finanziaria, road show, comunicati stampa, conference call, presentazioni, sezione sito dedicata

Soci: assemblee numero verde dedicato, contatti diretti con la segreteria Generale, sezione sito dedicata

Comunicazione bilanci, relazioni periodiche, lettere agli azionisti



LA RELAZIONE SOCIALE – I CLIENTI

- **Linee politiche e valori di riferimento**
- **I numeri chiave del 2013**
- **La segmentazione della clientela**
- **L'offerta responsabile**
 - La qualità
 - Comunicazione e trasparenza
 - Salute e sicurezza dei consumatori
- **I prodotti e servizi con finalità sociali**
 - Accesso al credito e sostegno alle famiglie
 - Accesso al credito e sostegno alle imprese
- **I canali di contatto e di ascolto**
 - La customer satisfaction
 - I reclami

LINEE POLITICHE E VALORI DI RIFERIMENTO

Tutte le attività del Gruppo Banca Carige sono orientate al miglioramento continuo della qualità e alla piena soddisfazione della clientela.

L'obiettivo è quello di instaurare con ogni cliente un rapporto duraturo fondato sulla fiducia e sul riconoscimento reciproco attraverso una condotta commerciale uniformata a principi di correttezza, affidabilità e responsabilità.

Per questo il Gruppo si relaziona con i propri clienti

in maniera articolata, rispondendo con la propria gamma di prodotti e servizi a un numero crescente di esigenze e impegnandosi nella sperimentazione di canali distributivi innovativi.

Carige è consapevole che la sua attività corrisponde a finalità di interesse sociale, imperniate sulla trasformazione del risparmio in investimenti attraverso la raccolta e l'impiego di risorse finanziarie delle famiglie e delle imprese.

Per questo, nel Piano Industriale 2014-2018 viene ribadita la centralità del cliente, intesa in particolare come famiglie e piccole e medie imprese. E' questo il driver che guiderà l'azione di Carige e attorno al quale sarà strutturata un'offerta sempre più qualificata e innovativa per rispondere ai bisogni sia di segmenti della popolazione più tradizionali sia di quelli in crescente trasformazione.

Secondo il Codice Etico

I rapporti intrattenuti con la clientela devono essere improntati a lealtà, trasparenza e riservatezza, e caratterizzati da cortesia e professionalità, e ciò per consolidare il rapporto di fiducia con i clienti e promuovere l'immagine della Banca presso il pubblico.

Il personale, nell'ambito delle proprie competenze, deve tenersi sempre informato ed aggiornato

per offrire al cliente risposte soddisfacenti e favorirne scelte consapevoli. In tale ottica, è cura dei dipendenti preposti ai rapporti con la clientela fornire informazioni quanto più possibile chiare, complete e comprensibili all'interlocutore.

Le condizioni contrattuali e le caratteristiche dei prodotti offerti dalla Banca sono adeguatamente pubblicizzate con le modalità previste dalla normativa vigente e di norma rese accessibili sul sito internet aziendale.

La qualità del servizio reso ed il livello di customer satisfaction sono verificati costantemente, anche attraverso le segnalazioni della struttura preposta a raccogliere e fornire adeguato riscontro ai reclami della clientela. Nella scelta dei soggetti con cui intrattenere rapporti commerciali il personale preposto deve rifiutare ogni forma di condizionamento, interno ed esterno, volto a influenzarne le decisioni in modo non rispondente all'interesse dell'azienda o ai principi di correttezza e trasparenza enunciati nel Codice Etico.

I numeri chiave nel 2013

2 milioni i clienti del Gruppo nel 2013

oltre 1.100.000 sono clienti bancari

l'85% dei quali è correntista

il 45% dei clienti bancari sono clienti delle filiali liguri

circa il 90% è rappresentato da persone fisiche

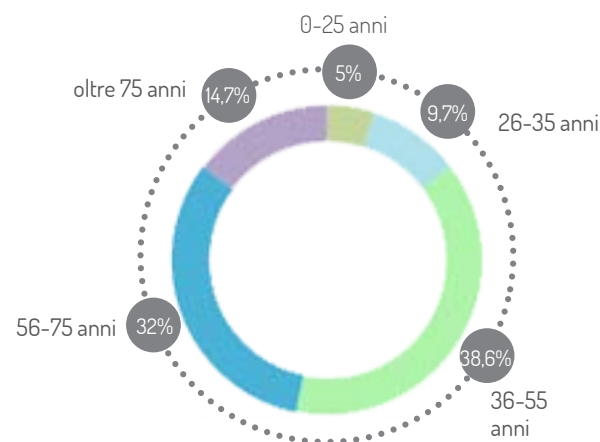
e il restante 10% da persone giuridiche (società, enti)

oltre il 67% è cliente da più di 10 anni

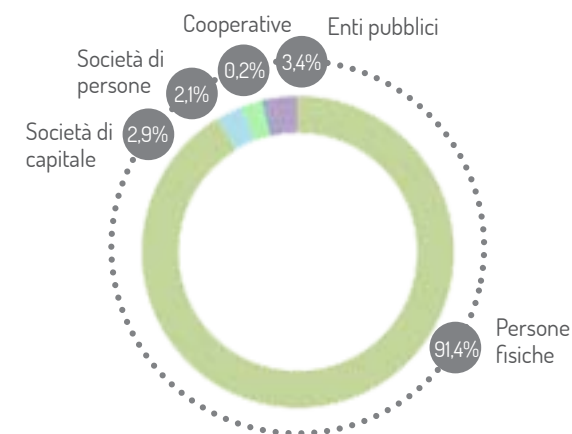
il 94% si dichiara soddisfatto o estremamente soddisfatto

LA SEGMENTAZIONE DELLA CLIENTELA (FS6)

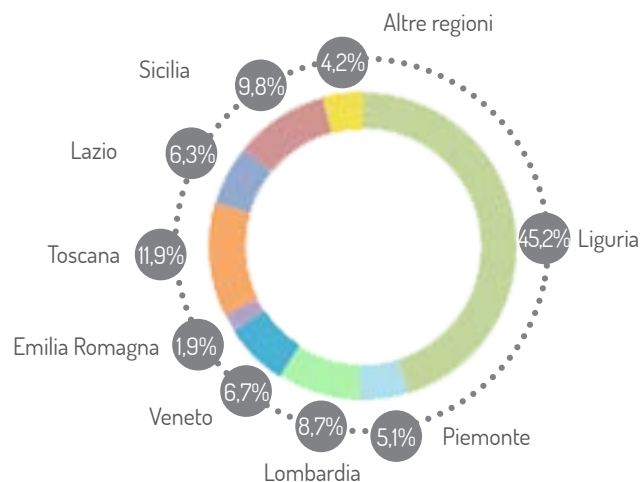
Suddivisione clienti privati per classi di età



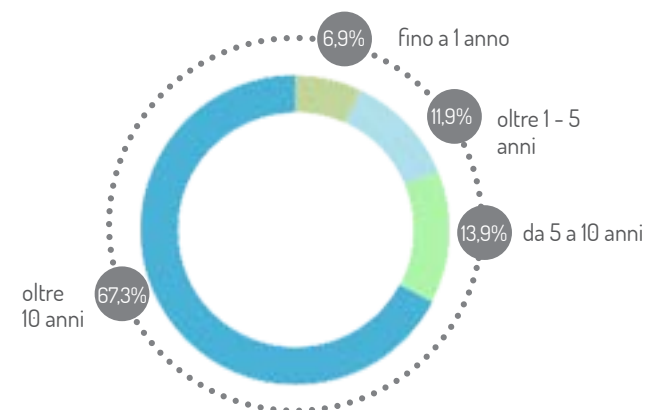
Suddivisione clienti per natura giuridica



Distribuzione geografica clienti



Suddivisione clienti per anzianità di rapporto



L'offerta responsabile (FS15)

La politica commerciale di Carige è improntata a criteri di responsabilità, che si traducono nello sviluppo di:

- un'offerta di prodotti e servizi coerente con il principio del rispetto dei bisogni e degli interessi della clientela e improntata a principi di trasparenza e correttezza delle condizioni;
- una serie di iniziative dedicate a sostenere le comunità locali e, in generale, l'economia di riferimento delle zone di insediamento del Gruppo.

La qualità (FS15)

Il Gruppo Banca Carige si è dotato di uno specifico processo per lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi e per l'adeguamento di quelli già in essere con l'obiettivo di fornire un'offerta di qualità, conforme alle normative di settore, competitiva sotto il profilo del pricing, supportata da un'adeguata struttura tecnologica per consentirne una diffusione multicanale.

La definizione delle politiche di prodotti e servizi ha la finalità principale di rispondere alle aspettative e ai bisogni della clientela di riferimento e coinvolge, ciascuna per le proprie competenze, diverse strutture aziendali:

- le "fabbriche prodotto" e i "segmenti commerciali" per gli aspetti tecnici e di relazione con la clientela target;
- Direzione Legale e Compliance per gli aspetti di conformità alla normativa primaria e di vigilanza e alla regolamentazione interna.

Al fine di verificare costantemente la qualità dell'offerta, vengono promosse sistematiche verifiche di gradimento da parte della clientela attraverso indagini di customer satisfaction e la regolare osservazione dei comportamenti della concorrenza. Determinante, a questi fini, la partecipazione attiva a osservatori e gruppi di lavoro promossi dalle associazioni di categorie.



La politica della qualità, parte integrante della cultura aziendale, volta a garantire un buon livello di servizio grazie al costante orientamento al cliente, al continuo miglioramento dell'organizzazione, all'utilizzo di tecnologie avanzate e alla crescente professionalità delle risorse umane, ha consentito di ottenere il **certificato ISO 9001:2008** per la **"Progettazione ed erogazione dei servizi di tesoreria e cassa"**.

La certificazione è garanzia del fatto che i circa 800 servizi gestiti dalle banche del Gruppo siano stati ricondotti ad un sistema di gestione oggetto di periodiche verifiche da parte dell'ente di certificazione, al fine di assicurare la corrispondenza e la validità della certificazione ottenuta.

Comunicazione e trasparenza

La comunicazione con il cliente è un fattore determinante per instaurare un rapporto di fiducia basato su chiarezza e trasparenza.

A questo proposito le banche del gruppo, in coerenza con i principi espressi nel Codice Etico e nel rispetto della normativa vigente, sono costantemente impegnate a garantire la trasparenza dei prodotti e dei servizi offerti alla clientela durante tutto il loro ciclo di vita. (PR3)

- Le iniziative promozionali sono sottoposte al vaglio delle strutture competenti per garantire il rispetto della normativa in materia di pratiche commerciali con particolare riferimento a privacy, trasparenza e tutela del consumatore. Nell'elaborazione dei messaggi pubblicitari, anche tramite società di consulenza esterne,

ci si attiene a quanto previsto dal Codice di Autodisciplina Pubblicitaria. (PR6)

- Durante la fase precontrattuale sono messe in atto le misure necessarie a identificare le esigenze finanziarie del potenziale cliente per garantire un'offerta mirata e sostenibile.
- Per assicurare al cliente scelte consapevoli, le banche del Gruppo diffondono le comunicazioni sulla trasparenza bancaria previste dalla normativa in tutte le filiali e le agenzie del territorio e sul sito internet.
- Nella predisposizione della contrattualistica, si privilegiano forme espositive di facile lettura, mettendo in corretta evidenza le previsioni più onerose per la clientela. Nel corso del 2013 Banca d'Italia ha emanato un nuovo provvedimento sulle modalità di esposizione del TAEG per gli affidamenti in conto corrente, che le banche del Gruppo hanno recepito nei fogli informativi a disposizione della clientela e nei contratti.
- Comunicazioni complete e tempestive vengono fornite sullo stato dei rapporti in essere, sulle variazioni delle condizioni che regolano i rapporti e su ogni altra modifica dei contratti in essere. E' garantita alla clientela la possibilità di ottenere in ogni momento il testo aggiornato del contratto con le condizioni economiche applicate.
- In ottemperanza alla normativa MiFID viene garantito alla clientela il massimo livello di tutela

nelle scelte di investimento, con verifiche di adeguatezza stringenti e sempre coerenti con il profilo di investimento e il grado di esperienza dell'investitore.

- Viene evidenziata in maniera trasparente la presenza di eventuali conflitti di interesse derivanti da rapporti di Gruppo e/o da rapporti di affari con entità esterne.
- Vengono fornite informazioni chiare ed esaustive sulle modalità di inoltro dei reclami e di accesso agli organismi indipendenti per la risoluzione delle controversie (es. Arbitro Bancario Finanziario).

Pattichiari

Carige aderisce dal 2008 agli Impegni per la qualità, progetto promosso dal Consorzio **"Patti Chiari"**, nato nel 2003 per migliorare i rapporti con la clientela retail, con l'obiettivo di sostenere tale fascia di clientela nella comprensione della sostanza dei prodotti bancari, affinché potesse assumere le proprie scelte con chiara consapevolezza anche delle implicazioni connesse e comparare agevolmente più offerte.

Nel prossimo futuro il Consorzio si occuperà della gestione ad esaurimento delle attività in corso ed in particolare del contenzioso collegato alla pubblicazione, da tempo cessata, dell'elenco delle Obbligazioni a Basso Rischio e Basso Rendimento, mentre l'attività di gestione delle iniziative di autoregolamentazione (Impegni per la qualità) sarà

trasferita sotto la gestione tecnica dell'ABI e le attività di educazione finanziaria saranno assegnate ad una struttura dedicata (Fondazione per l'educazione finanziaria e il risparmio), costituita nel corso del 2014.

Conformità

Nel corso del 2013:

- non si registrano casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardante le informazioni e le etichettature dei prodotti e servizi (PR4)
- non si registrano casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione (PR7)
- non si registrano casi di non conformità a regolamenti o codici volontari in materia di sicurezza dei prodotti e servizi (PR2)
- è stata assegnata una sanzione pari a 2.428 euro per ritardata surroga su un mutuo. (PR9)

Si evidenzia che non è stata segnalata alcuna azione riferita a episodi di concorrenza sleale, anti trust e pratiche monopolistiche (S07) alcuna sanzione per non conformità a leggi o regolamenti (S08).

Salute e sicurezza dei consumatori

Valutazione della sicurezza dei prodotti e servizi (PRI)

Particolare attenzione viene riservata al presidio della sicurezza nell'uso delle carte di pagamento e dei servizi di interazione "online". Le carte di pagamento sono dotate di tecnologia a microchip rispondenti ai più innovativi standard di sicurezza. Le transazioni vengono monitorate costantemente per verificare eventuali comportamenti anomali. Sono previsti servizi SMS di alert gratuiti e la disponibilità 24 ore su 24 di un numero verde dedicato dall'Italia e di specifici numeri dall'estero, attivi nei casi di smarrimento e furto, a fronte dei quali sono peraltro previste forme di copertura assicurativa. Sui canali internet banking e mobile sono previsti diversi livelli di sicurezza che tutelano il cliente nelle varie fasi di utilizzo dei servizi (massimali di operatività, password dispositive, ecc.).

Per gli sportelli automatici ATM e i terminali POS installati presso i clienti vengono costantemente adottate le più moderne soluzioni tecniche a tutela della sicurezza degli utenti.

La sicurezza dei consumatori è favorita dalla disponibilità di prodotti assicurativi che tutelano il cliente offrendo una copertura garanzia del debito derivante, in caso di mutuo, attraverso:

- una componente "vita", ossia la garanzia temporanea caso morte con copertura che garantisce il pagamento di un capitale pari al debito residuo alle condizioni previste

contrattualmente;

- una componente "danni", ossia un insieme di garanzie connesse a eventi che possono rendere difficoltoso il pagamento del debito residuo (invalidità, disoccupazione, ecc.).

Carige mette inoltre a disposizione dei propri clienti affidati, una polizza che prevede, fra le altre, una copertura a tutela degli eredi in caso di premorienza del debitore-contraente.

Tutela della privacy

Sin dall'entrata in vigore della normativa sulla protezione dei dati personali, oggi contenuta nel D.lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", il Gruppo ha posto particolare attenzione ai temi della privacy, ivi compresi quelli della sicurezza dei dati di fronte ai rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito.

In questa prospettiva, le banche del Gruppo hanno approntato misure organizzative e tecniche che coinvolgono tutto il personale e i terzi che possano avere accesso ai dati personali trattati dalle banche del Gruppo. I ruoli dei soggetti, che a vario titolo possono effettuare il trattamento dei dati personali di cui le banche del Gruppo sono "titolari ai sensi del Codice", sono oggetto di specifica formalizzazione con le modalità adeguate alla singola casistica. In particolare, tutto il personale è stato nominato incaricato del trattamento e riceve istruzioni e formazione sul comportamento da adottare in tale veste.

Continuità operativa

Nel Giugno 2013 è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione la "Policy di Continuità Operativa" ed è stato aggiornato il "Piano di business continuity". L'obiettivo primario della Policy di Continuità Operativa è delineare le linee guida, i principi ed i requisiti che devono essere rispettati all'interno del Gruppo per garantire la continuità delle funzioni e dei servizi di business critici nel periodo immediatamente successivo ad un evento disastroso.

La sicurezza fisica

La policy del Gruppo ha previsto l'adozione per tutte le banche del Gruppo del **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro secondo lo standard BS OHSAS 18001:07**, con l'obiettivo specifico di minimizzare i rischi cui possono essere esposti sia i dipendenti sia i clienti ed tutti gli altri soggetti terzi (fornitori, visitatori) che hanno accesso ai locali e strutture aziendali.

PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ SOCIALI (FS7)

Accesso al credito e sostegno alle famiglie

A supporto delle famiglie che, a causa della crisi economica degli ultimi anni, hanno visto ridursi le loro possibilità di accesso al credito e registrano difficoltà nel far fronte agli impegni economici già assunti, il Gruppo Banca Carige aderisce ad alcune delle iniziative promosse negli ultimi anni sia a livello nazionale, sia locale.

Fondo Giovani Coppie	Protocollo di intesa siglato tra ABI e Ministero della Gioventù per la concessione di mutui per l'acquisto della prima casa da parte di giovani coppie o nuclei familiari con figli minori.	1,6 milioni erogati da dicembre 2011
Fondo di Solidarietà	Istituito su iniziativa del Ministero dell'Economia e delle Finanze e reso operativo dal 2010 con l'obiettivo di accrescere la sostenibilità finanziaria delle operazioni di credito ipotecario delle famiglie, prevede la sospensione, per un massimo di 18 mesi, del pagamento di rate dei mutui erogati per l'acquisto, costruzione e ristrutturazione dell'abitazione principale, al verificarsi di eventi sfavorevoli che riducono la capacità di rimborso dei mutuatari. Il fondo, sospeso a luglio 2012 per esaurimento delle risorse finanziarie, è stato riattivato ad aprile 2013 con un perimetro più ampio e favorevole alla clientela.	309 pratiche ammesse per 240 milioni da novembre 2010
Prestiti d'onore	Sono stati istituiti con contributo della F.I.L.S.E. SpA (Finanziaria Ligure per lo Sviluppo Economico) a favore di persone fisiche in condizioni di disagio temporaneo e grave difficoltà economica residenti nella regione Liguria	Utilizzo pari a circa 700 mila euro a fine 2013
Lavoratori in mobilità o CIG	Nel 2013 è stata rinnovata la convenzione con F.I.L.S.E. SpA per la concessione di finanziamenti, in forma di apertura di credito semplice, ai lavoratori residenti in Liguria posti in lista di mobilità o assoggettati al trattamento straordinario di integrazione salariale o in possesso della certificazione di esposizione all'amianto.	A fine 2013 l'utilizzo di questo plafond ammontava a circa 114 mila euro
Accordo ABI-CEI	Riguarda operazioni di microcredito previste dall'Accordo quadro sottoscritto tra l'ABI e la Conferenza Episcopale Italiana (CEI), estesa nel 2013 a Banca Carige Italia, e rivolto alle famiglie in difficoltà a seguito della crisi economica, con garanzia al 50% ad opera del Fondo istituito dalla CEI e gestito da Banca Prossima.	A fine 2013 presenta un utilizzo di circa 74 mila euro
Fondo antiusura	Banca Carige sostiene le famiglie in difficoltà economiche a rischio di usura anche per il tramite di convenzioni stipulate con La Fondazione Antiusura S. Maria del Soccorso Genova (FAU), onlus sorta nel 1996 per iniziativa dell'allora Arcivescovo di Genova Card. Dionigi Tettamanzi.	95 pratiche per oltre 800 mila euro nel corso del 2013

Carige per il Piano Famiglie

L'accordo tra ABI e Associazioni dei consumatori, nato con l'obiettivo di accrescere la sostenibilità finanziaria delle operazioni di credito ipotecario delle famiglie, prevedeva la sospensione del pagamento, fino a un massimo di 12 mesi, delle rate di mutuo erogato per acquisto, costruzione e ristrutturazione dell'abitazione principale, al verificarsi di determinati eventi quali la perdita del posto di lavoro, la cassa integrazione, la morte di uno dei componenti del nucleo familiare percettore di reddito, l'insorgenza di condizioni di non autosufficienza, che possono ridurre la capacità di rimborso dei mutuatari.

Da novembre 2010 il Gruppo Banca Carige ha deliberato un'estensione delle condizioni previste dal Piano Famiglie:

- aumento da € 150.000 a € 250.000 dell'importo massimo di stipula dei mutui oggetto di richiesta di sospensione;
- ampliamento dell'ambito di applicazione: mutui ipotecari erogati a persone fisiche privati, artigiani e commercianti, professionisti (partite IVA) indipendentemente dalla finalità e dalla tipologia del bene concesso in garanzia (non solo abitazione principale);
- abolizione del reddito massimo imponibile per i richiedenti (attualmente previsto non superiore ad € 40.000,00 annui);
- possibilità di richiesta da parte di soggetti che hanno subito o dovessero subire eventi che determinino una situazione di temporanea difficoltà finanziaria, anche in assenza di quelli sopra evidenziati.

Negli anni **5.600**
domande ammesse
per un totale di **319**
milioni

Da gennaio a marzo
2013 **820 domande**
ammesse per un totale
di **75 milioni**

Iniziative diverse dirette a target specifici

Il credito su pegno	Dato il perdurare della crisi economica assume funzione sociale anche il credito su pegno . Un numero crescente di clienti privati, generalmente di fasce sociali medio-basse, si rivolge alle quattro filiali del Gruppo che offrono credito su pegno di oggetti preziosi (oro, pietre preziose e argenteria).	15 milioni di finanziamenti in essere a fine 2013
Il conto base	<p>Per promuovere l'inclusione finanziaria delle fasce più deboli, dal 2012 ha preso avvio la commercializzazione del Conto di Base Carige previsto dal decreto Salva Italia e definito nei contenuti dalla convenzione stipulata tra banche, ABI, MEF, Poste e Istituti di Pagamento e Moneta Elettronica.</p> <p>Il Conto di Base è pensato per gestire in via quasi esclusiva accrediti (di stipendio o di pensione) e pagamenti. Per le fasce socialmente svantaggiate il Conto di base è offerto senza spese e con esenzione dell'imposta di bollo.</p>	650 conti correnti in essere a fine 2013
Offerte per i pensionati	Carige offre condizioni di conto particolari ai clienti pensionati che possono inoltre usufruire gratuitamente dei servizi assicurativi e di assistenza di Carige Assicurazioni "Linea Seniores" a copertura dei rischi di furto, scippo, rapina nonché di responsabilità civile e infortunio.	A fine 2013, oltre 1.900 conti correnti e 70 depositi a risparmio collegati all'offerta
Inclusione finanziaria delle giovani generazioni e studenti	Conto corrente Stile Facoltà che prevede l'azzeramento delle spese di tenuta per i primi tre anni dall'apertura. Nel 2013 sono stati aperti circa 3.000 conti correnti.	3.000 conti correnti aperti nel 2013
	Finanziamenti per la formazione garantiti dal Fondo per lo Studio garantito dallo Stato.	75.000 euro erogati nel 2013
	Il Gruppo aderisce ad alcune delle iniziative previste da "Diamogli futuro" (Protocollo di intesa siglato tra ABI e Ministero della Gioventù) sui temi del lavoro, della casa e della formazione.	
Offerta per gli immigrati	<p>La proposta destinata agli immigrati per agevolare i trasferimenti di denaro verso il paese di origine prevede l'ormai consolidato servizio di rimesse in Ecuador, svolto in collaborazione con il Banco Bolivariano e il nuovo servizio verso Perù e Marocco, per invii di denaro a condizioni agevolate e in tempi ristretti.</p> <p>L'offerta alla clientela straniera è completata da una gamma di servizi che vanno dall'apertura di conti correnti, anche intestati a non residenti, ai prestiti personali e ai mutui.</p>	

Iniziative a favore delle popolazioni colpite da calamità naturali

- Quale segno di vicinanza alle popolazioni dell'Emilia colpite dagli eventi sismici nel 2012, il Gruppo Banca Carige ha aderito alla convenzione perfezionata tra ABI e Cassa Depositi e Prestiti per la concessione di finanziamenti agevolati per il pagamento dei tributi, dei contributi previdenziali e assistenziali e dei premi per l'assicurazione obbligatoria, a favore dei soggetti danneggiati. A gennaio 2013 è stata siglata la convenzione con Cassa Depositi e Prestiti per la concessione di finanziamenti agevolati a favore di soggetti danneggiati dagli eventi sismici per il finanziamento degli interventi di riparazione, ripristino o ricostruzione di immobili di edilizia abitativa o produttiva entro un plafond globale di 6 miliardi. Sono stati erogati circa 718 mila euro su 13 operazioni in capo a 5 richiedenti.
- A favore di privati nonché di imprese industriali, commerciali, artigiane, agricole, di servizi e turistico-alberghiere, che abbiano subito danni nel corso degli eventi sismici dei mesi di giugno e luglio 2013 in Toscana, la controllata Cassa di Risparmio di Carrara ha concesso finanziamenti agevolati, nonché alcune forme di sospensione del pagamento delle rate di mutuo per la clientela privata; per quanto riguarda le imprese, è stato concesso di sospendere il rimborso della quota capitale delle rate di mutuo e il rimborso della quota capitale dei canoni di operazioni di leasing immobiliare o mobiliare.
- Per gli eventi alluvionali e calamitosi accaduti nelle province di Brescia, Cremona e Mantova nel luglio 2013 il Gruppo ha stanziato un plafond di € 40 milioni; finanziamenti agevolati sono stati predisposti anche per supportare imprese e privati che hanno subito danni a seguito delle inondazioni verificatesi il 18 novembre 2013 nel territorio della Regione Sardegna; in conseguenza di ciò, il plafond originario è stato aumentato di ulteriori € 10 milioni.
- Per dare supporto concreto alle popolazioni colpite dagli eventi atmosferici che hanno interessato la Toscana nei giorni 20, 21 e 24 ottobre 2013, in ottemperanza a quanto previsto dall'Ordinanza del Capo Dipartimento della Protezione Civile del 26 novembre 2013 n. 134, ai titolari di prestiti erogati dalla società di credito al consumo del Gruppo (Credito), è stata concessa la possibilità di richiedere la sospensione per otto mesi delle rate dei finanziamenti in essere. Analoga sospensione è stata concessa ai titolari di mutuo residenti o aventi sede legale nei comuni danneggiati. Per i mutui, ancorché l'ordinanza avesse previsto una sospensione di otto mesi, il Gruppo ha optato per una sospensione di 12 mesi salva la facoltà per i clienti di rinunciare alla sospensione prima della scadenza su richiesta.

Alluvione in Sardegna



Un aiuto concreto per famiglie e imprese

Banca Carige Italia mette a disposizione 10 milioni di euro per sostenere famiglie e imprese colpite dall'alluvione in Sardegna. Finanziamenti a tasso agevolato a zero spese di istruttoria e riscossione.

Per accedere al finanziamento porta l'autocertificazione dei danni subiti in una filiale sarda di Banca Carige Italia.

Se vuoi dare il tuo contributo puoi fare una donazione
alla Caritas Diocesana di Tempio Ampurias
Codice Iban: IT43 0034 3185 0800 0000 0284 780
Banca Carige Italia SpA, Filiale di Tempio Pausania



Messaggio pubblicitario con finalità promozionale

www.gruppocarige.it

Accesso al credito e sostegno alle imprese

Sospensione e allungamento dei crediti delle imprese	<p>Il 1 luglio 2013 l'ABI e le associazioni di rappresentanza delle imprese hanno sottoscritto un nuovo accordo in favore delle piccole e medie imprese (PMI) denominato "Accordo per il credito 2013". L'accordo è valido fino al 30 giugno 2014 e mira ad assicurare la disponibilità di adeguate risorse finanziarie alle piccole e medie imprese (PMI) che, pur registrando tensioni sul fronte della liquidità, presentano comunque prospettive economiche positive, creando così le condizioni per il superamento dell'attuale congiuntura negativa.</p> <p>Le banche aderenti all'Accordo per il Credito 2013 si sono impegnate a concedere finanziamenti alle imprese costituite in forma di società di capitali che avviino un processo di rafforzamento patrimoniale.</p>	<p>Utilizzo plafond a fine 2013 830 mila euro</p>
Finanziamenti per investimenti innovativi e adeguamento strutture commerciali	<p>Nel 2013 sono state stipulate 2 convenzioni con F.I.L.S.E. S.p.A. per la gestione dei finanziamenti a favore delle PMI liguri che realizzano investimenti innovativi e delle PMI liguri che effettuano investimenti nelle piccole strutture di commercio al dettaglio.</p>	<p>Utilizzo plafond a fine 2013 836 mila euro</p>
Finanziamenti per esigenze di liquidità connesse alla crisi economica.	<p>Nel contesto della convenzione tra F.I.L.S.E. SpA e Rete Fidi Liguria concernente l'operatività del Fondo di garanzia sui finanziamenti per il sostegno alle micro e piccole imprese a fronte di problematiche straordinarie di liquidità derivanti dalla crisi economico-finanziaria, è stata estesa a tutto il 2013 l'operatività relativa.</p>	<p>Utilizzo plafond a fine 2013 2,3 milioni</p>
Convenzionamenti con i Consorzi di Garanzia Fidi nell'ambito dell'attività volta ad agevolare l'accesso al credito per le imprese.	<p>Nel corso del 2013 Banca Carige SpA ha stipulato nuove convenzioni con: Cogart Cna, Confartigianato Fidi Piemonte e Nord Ovest, Unionfidi Piemonte e Italia Com-Fidi</p> <p>Banca Carige Italia SpA ha perfezionato convenzioni/accordi ponte con: Artigianfidi Padova, Confida srl, Fidimpresa Veneto, Soc. Coop.p.a. Fiditurismo Jesolo, Unionfidi Verona Soc. Coop., ACT Soc. Coop., Fidi Toscana - S.p.A., Unionfidi Lazio S.p.A., Interconfidi Med, Società Finanziaria Regione Sardegna - S.p.A., Unionfidi Piemonte, Italia Com-Fidi, Creditagri Italia.</p>	

CANALI DI CONTATTO E DI ASCOLTO

Il Gruppo Banca Carige ha basato il proprio modello di servizio su uno schema di intercanalità, in continuo e progressivo sviluppo in termini di canali e funzionalità disponibili.

Questo modello consente al cliente di accedere e fruire dei servizi della Banca nella modalità e nel tempo più efficace e compatibile con le proprie esigenze, mantenendo costante il livello di servizio offerto sui diversi canali.

All'interno di questo modello, il Contact Center è non soltanto una delle possibilità a disposizione del cliente per lo sviluppo della propria operatività, ma si qualifica anche, e soprattutto, come veicolo di sviluppo e fidelizzazione. Il Contact Center pur mantenendo il presidio delle attività di assistenza/sviluppo commerciale di tutta la clientela è quindi uno strumento di cura e ascolto del cliente, oltre che un punto di riferimento per la raccolta e la gestione di eventuali reclami o lamentele da parte della clientela.

La customer satisfaction (PR5)

L'analisi delle dinamiche che caratterizzano il rapporto con il cliente assume un ruolo strategico per il Gruppo Banca Carige che promuove ogni anno indagini volte a monitorare il "clima" della relazione e a misurare, attraverso un modello di rilevazione mirato, il livello di soddisfazione percepito sulle banche del Gruppo e sulla qualità del servizio offerto.

Modalità di rilevazione

Partecipazione delle banche del Gruppo alla ricerca dell'osservatorio ABI sulla "Customer Satisfaction del segmento Retail", in collaborazione con GfK Eurisko.

Campione intervistato

Nel mese di maggio 2013 un campione di oltre 1.400 clienti tra i 18 e i 74 anni (480 di Banca Carige, 720 di Carige Italia e 80 ciascuno di Cassa di Risparmio di Savona, Banca del Monte di Lucca e Cassa di Risparmio di Carrara) è stato sottoposto a questionario telefonico.

Oggetto di rilevazione

Vari aspetti della relazione banca/cliente:

- agenzia (organizzazione ed efficienza, ambiente e atmosfera);
- personale operativo (competenza ed efficienza, gentilezza e comprensione delle esigenze);
- referente (disponibilità, professionalità, efficienza);
- informazioni (puntualità, correttezza, trasparenza);
- qualità del servizio offerto;
- gestione degli investimenti (informativa, assistenza, redditività);
- offerta di prodotti e servizi (qualità e ampiezza della gamma);
- rapporto costi/benefici;
- immagine (fiducia, orientamento al cliente, innovatività).

Risultati della rilevazione

I risultati hanno evidenziato per tutte le banche del Gruppo un generalizzato miglioramento della soddisfazione complessiva (overall), in particolare con un rafforzamento dei voti di massima soddisfazione (quelli pari a 7 e 8, su una scala che va da 3 a 8) per Carige e Carige Italia.

Il risultato è più significativo se si considera il contesto economico di riferimento particolarmente complesso. L'ambito che ottiene la migliore valutazione è, come da tradizione, quello del personale. Le aree che registrano il miglioramento più significativo sono relative all'ambiente e all'accoglienza, al rapporto costi benefici e all'immagine.

L'indice globale di soddisfazione (overall) registrato per tutte le banche del Gruppo risulta significativamente superiore al dato medio dell'intero settore bancario rilevato dall'indagine ABI/GfK Eurisko.

Tasso di retention

Per misurare come la fiducia della clientela si traduce in effettiva fedeltà, viene sistematicamente monitorato il tasso di retention, ovvero la capacità di mantenere la clientela acquisita, calcolato come rapporto tra il totale dei clienti a fine anno, già presenti a inizio anno, e il totale clienti a inizio anno. Nel 2013 il risultato riferito ai correntisti a livello di Gruppo è aumentato al 93,7% (93,5% nel 2012). Da analisi di benchmarking di settore alle quali Carige aderisce da diversi anni (ABI/SDA Bocconi Customer

retention e performance commerciali delle banche) si evincono tassi di fedeltà della clientela generalmente superiori ai risultati mediamente registrati dal campione di riferimento.

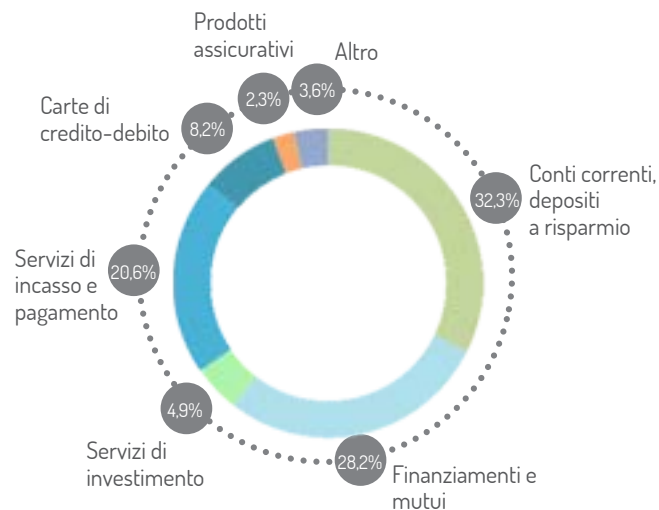
La gestione dei reclami

La gestione dei reclami con un'unità aziendale dedicata, l'Ufficio Reclami, prende avvio in Banca Carige nell'aprile 1993 con l'adesione all'Accordo per la costituzione dell'Ufficio Reclami e dell'Ombudsman Giurì Bancario sottoscritto in sede ABI.

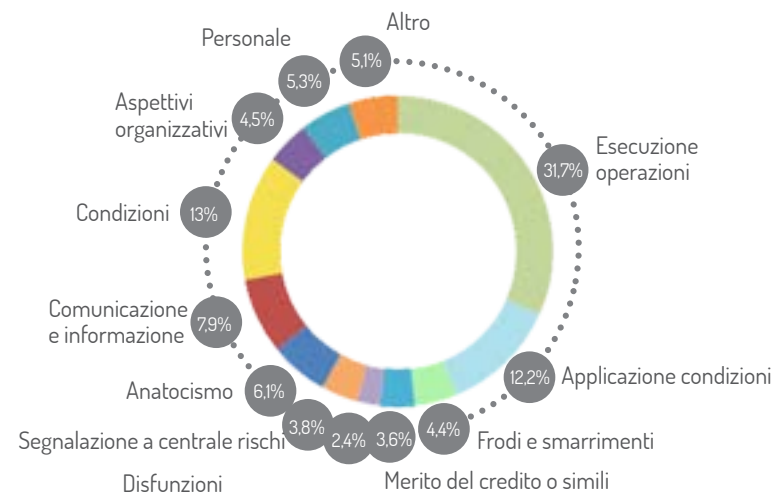
La gestione dei reclami attraverso la diligente valutazione e il sollecito approfondimento delle segnalazioni ricevute consentono di individuare spunti di miglioramento delle procedure organizzative, dell'offerta commerciale e degli aspetti relazionali.

Nel corso del 2013 sono stati ricevuti n° 1.152 reclami inerenti ai prodotti e servizi offerti dalla rete commerciale delle banche del Gruppo come rilevabile nello schema sotto riportato e le cui motivazioni sono riportate nella specifica tabella. Per la maggior parte dei reclami (89%), per i quali i termini di evasione sono fissati in 30 giorni il tempo medio di risposta per l'anno 2013 è stato di 24 giorni. Nel corso del 2013 non sono stati rilevati reclami per la violazione della Privacy. (PR8)

Reclami per oggetto



Reclami per motivazione





LA RELAZIONE SOCIALE – LA COMUNITÀ

- **Linee politiche e valori di riferimento**
- **Le iniziative di valore sociale**
- La promozione del territorio
- Carige per la cultura
- Le iniziative editoriali
- Le iniziative in collaborazione con enti e organizzazioni
- Carige e lo sport
- L'educazione finanziaria e la collaborazione con la scuola
- La collaborazione con le associazioni di categoria
- **I servizi di tesoreria e cassa**

LINEE POLITICHE E VALORI DI RIFERIMENTO

Da sempre il Gruppo Banca Carige è impegnato sul territorio per contribuire alla vita individuale e sociale dei cittadini attraverso la promozione di iniziative orientate alla sostenibilità, che favoriscano una crescita equilibrata e una maggiore distribuzione del benessere e contribuiscano alla diffusione dei valori di coesione e solidarietà.

L'arte, la musica, la letteratura, l'editoria sono parte dell'identità di una comunità e ne rispecchiano la cultura e le tradizioni. Per questo il Gruppo rivolge una parte delle sue iniziative socialmente responsabili alla promozione di eventi culturali in

ambiti diversi che favoriscono il coinvolgimento di un pubblico ampio e diversificato.

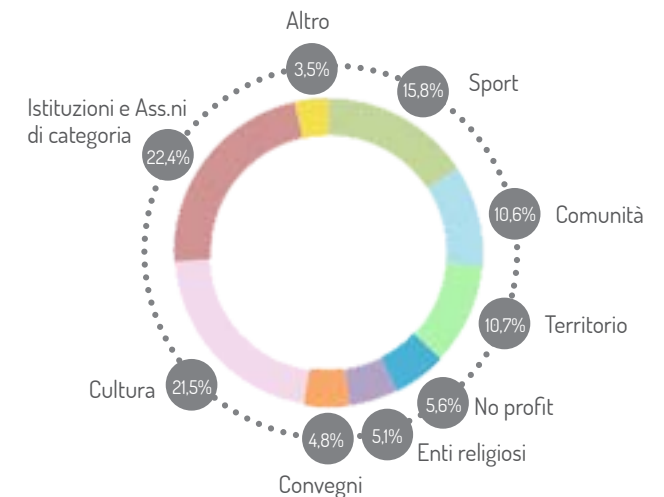
Il ruolo che un gruppo bancario come quello di Banca Carige ricopre nello sviluppo del contesto sociale, economico e ambientale in cui opera, fa sì che esso investa anche nella promozione di stili di vita sani, nella correttezza agonistica, favorendo il più ampio accesso possibile alle discipline sportive.

Oltre a queste iniziative il Gruppo anima e partecipa, spesso in collaborazione con altri esponenti della business community e del mondo accademico, a momenti di dialogo e confronto su temi attuali riguardanti il mondo economico e finanziario attraverso la realizzazione di convegni, tavole rotonde, eventi.

LE INIZIATIVE DI VALORE SOCIALE

Nel corso del 2013 le erogazioni di “pubblica utilità” a favore delle comunità locali hanno raggiunto quasi i **6 milioni di euro** in sponsorizzazioni, erogazioni liberali e altre iniziative (EC8).

Distribuzione degli interventi (numero)



Gli interventi delle Banche del Gruppo, i principali dei quali sono elencati qui di seguito, sono stati tesi a rafforzare l'immagine di banca vicina alle esigenze del territorio, secondo una logica di multilocalismo, di conoscenza delle specificità locali e di flessibilità.

La promozione del territorio

Nel 2013 Banca Carige ha confermato la propria partnership con la Fiera di Genova. Questa collaborazione storica che vede la Banca presente in tutte le manifestazioni, fin dalla nascita dell'ente fieristico, è culminata nella tradizionale main sponsorship del **Salone Nautico di Genova**, una delle kermesse internazionali più rilevanti in questo settore.

La Cassa di Risparmio di Savona ha partecipato, quale main sponsor, all'evento **Expo Savona 2013**, la maggiore vetrina commerciale della provincia, che vede ogni anno la presenza di oltre centomila visitatori.

Carige per la cultura

Banca Carige Italia ha sponsorizzato l'edizione 2013 del Festival musicale **Uto Ughi per Roma** che si tiene dal 1999, con l'obiettivo di avvicinare i giovani alla musica classica.

La rassegna comprende tra le altre iniziative, concerti gratuiti nelle chiese e nei teatri della capitale, una serata di beneficenza a favore di Save the Children, un corso intensivo per giovani musicisti, una prova aperta dedicata agli studenti.

Il Gruppo Banca Carige svolge da anni ruolo di **sponsor delle stagioni teatrali** di:

- Teatro Stabile di Genova
- Teatro della Tosse di Genova

- Teatro Civico di La Spezia
- Teatro Cavour di Imperia
- Teatro delle Muse di Ancona

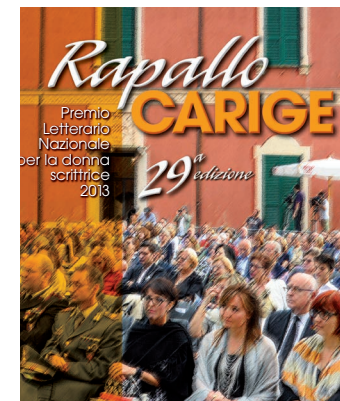
Nel 2013 Banca Carige ha confermato il proprio impegno nel sostegno al progetto **“La tastiera Italiana”**, promosso da Sony Music Entertainment Italy e curato dal Maestro Andrea Bacchetti e dal musicologo Mario Marcarini. L'obiettivo dell'iniziativa è il **recupero di antichi spartiti musicali inediti di compositori italiani** al fine del loro **restauro**. Dopo un'accurata selezione, le composizioni vengono incise su cd per la loro diffusione presso il pubblico.

Nel corso dell'anno il lavoro degli specialisti si è orientato all'analisi di diversi manoscritti musicali di Johann Adolph Hasse, compositore di origine tedesca ma veneziano di adozione.

Nell'ambito del sostegno alla cultura musicale, Banca Carige ha inoltre promosso e organizzato nel corso dell'anno alcuni concerti a Genova e Brescia, eseguiti dal Maestro Bacchetti.

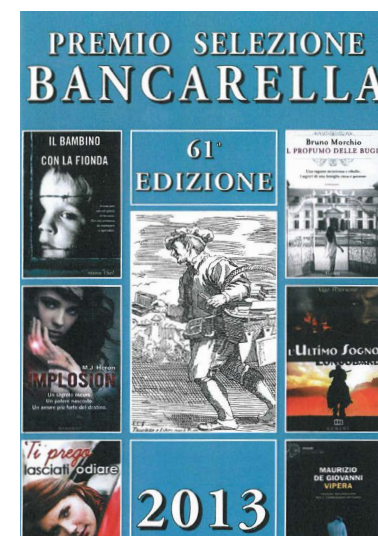
Nell'aprile 2014 il pianista genovese è stato insignito, a Varsavia, dell'International Classical Music Award, premio europeo tra i più ambiti nel gotha artistico della musica classica, come riconoscimento al miglior CD, di musica barocca “Domenico Scarlatti”, nel panorama discografico internazionale e che fa parte della collana “La tastiera italiana”.

La promozione della cultura si è tradotta anche nell'organizzazione del Premio Letterario Nazionale per la donna scrittrice **"Rapallo Carige"**, giunto quest'anno alla XXIX edizione. Unico in Italia dedicato in esclusiva alla scrittura femminile, il Premio rappresenta ormai un punto di riferimento nel panorama letterario nazionale. Vinto nel 2013 da Emanuela Abbadessa con *"Capo Scirocco"*, il Rapallo Carige ha rappresentato negli anni una vetrina importante per numerose autrici. Scrittrici del calibro di Susanna Tamaro, Rosetta Loi, Margaret Mazzantini, Edith Bruck, Laura Mancinelli, Francesca Duranti, Giuliana Berlinguer, e molte altre, hanno conquistato, dal 1985, il primo premio del Rapallo Carige.



La Cassa di Risparmio di Carrara, sostiene la **Fondazione Città del Libro di Pontremoli** - che promuove i Premi Bancarella, Bancarellino, Bancarella Sport e Bancarella della Cucina.

La Cassa di Risparmio di Carrara ha inoltre confermato il proprio sostegno all'Orchestra Sinfonica di Massa Carrara.



La Banca del Monte di Lucca ha offerto il proprio sostegno, tra le altre iniziative, al 59° **Festival Puccini di Torre del Lago**.



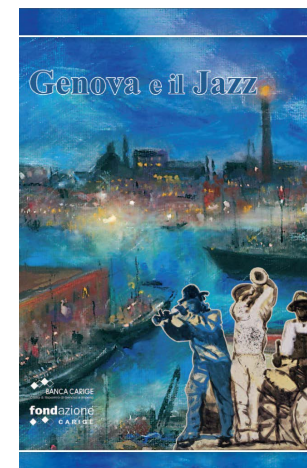
Le iniziative editoriali

Il libro stenna 2013, edito da Banca Carige in collaborazione con la Fondazione Carige, è stato dedicato a **“Genova e il Jazz”**. Curato da Egidio Colombo, Guido Festinese, Giorgio Lombardi e Adriano Mazzeletti il volume ripercorre la storia di eventi e iniziative legate all'universo del jazz genovese, a partire dai primi pionieri degli Anni Venti fino all'attuale fiorire di iniziative e associazioni dedicate, tra cui emerge il Museo del jazz, intitolato a G.B. Gianni Dagnino, storico presidente della Cassa di Risparmio di Genova e Imperia.

La Cassa di Risparmio di Carrara, in collaborazione con l'omonima Fondazione, ha pubblicato il volume **“Domenico Zaccagna (1851-1940). Il marmo: l'imprenditoria, l'arte, la scienza”**. Curato da Luisa Passeggi il libro è dedicato al grande geologo e ingegnere carrarese che per ben 50 anni operò nel Servizio geologico dello Stato. All'ingegnere apuano si devono progetti di linee ferroviarie, la realizzazione di laghi artificiali, che contribuirono notevolmente allo sviluppo dell'industria idroelettrica italiana, nonché numerosi progetti architettonici, tra cui l'attuale sede della Cassa di Risparmio di Carrara.

Banca del Monte di Lucca, assieme alla relativa Fondazione, ha promosso **“Versilia 100 anni di cinema”**, libro stenna curato da Glauco Borella e Vincenzo Placido. Il volume analizza il rapporto tra il cinema e la Versilia, fornendo una prima bibliografia sull'argomento, con le schede di tutti film girati sul territorio dal 1913 a oggi, e rivisitando dal punto di vista storico, architettonico e ambientale le varie location utilizzate per le riprese. L'iniziativa editoriale è proseguita con un secondo volume che completa l'opera precedente attraverso un contributo alla riscoperta della storia dei film realizzati nel novecento nella zona di Lucca.

Anche nel 2013 Banca Carige ha mantenuto il proprio impegno in campo editoriale promuovendo la rivista di cultura e informazione, **“La Casana”**, con l'obiettivo di valorizzare la cultura e il patrimonio artistico dei territori in cui il Gruppo è presente.

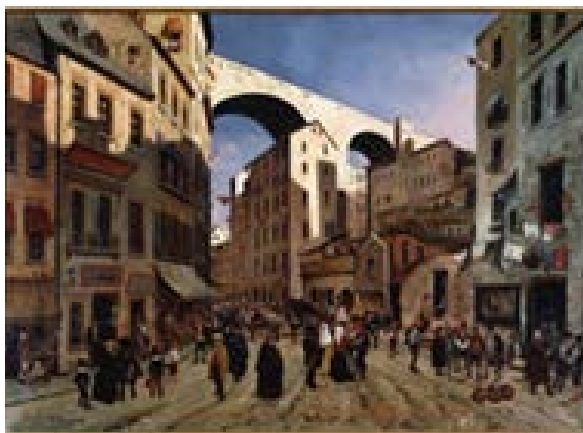


Le iniziative in collaborazione con enti e organizzazioni

In collaborazione con l'**Università degli Studi di Genova**, Banca Carige ha curato la pubblicazione delle due riviste specializzate **"Economia e Diritto del Terziario"** e **"Prospettive dell'Economia"**.

In tema di valorizzazione del proprio patrimonio artistico, Carige ha aderito all'annuale appuntamento **"Invito a Palazzo"**, promosso dall'Abi e giunto alla XII edizione, che consente ad appassionati e turisti di ammirare le opere d'arte della collezione artistica della Banca, solitamente non accessibili al pubblico.

Il 2013 ha visto inoltre l'apertura delle sedi storiche di Banca del Monte di Lucca e del seicentesco Palazzo del Monte di Pietà di Palermo che ospita oggi la Direzione Territoriale di Banca Carige Italia.



Molto apprezzata l'iniziativa **"Vetrine d'artista"** promossa dalla Cassa di Risparmio di Savona in collaborazione con l'**Associazione "Renzo Aiolfi"**, rassegna espositiva delle opere dei maggiori pittori savonesi del XX secolo e di artisti emergenti, presso le vetrine della Direzione della Banca di Corso Italia.

In collaborazione con la **Fondazione Cassa di Risparmio di Carrara** è stata organizzata, dal 6 al 8 settembre 2013, l'ottava edizione della manifestazione **"Con-Vivere"** quest'anno dedicata all'America Latina, dal Messico alla Terra del Fuoco. Durante le serate del Festival si sono alternati appuntamenti con giornalisti, politici, intellettuali, artisti e cantanti, tra incontri, mostre e concerti alla scoperta del subcontinente americano.

Nel corso del 2013 Carige ha partecipato al premio **"Banca e Territorio"**, organizzato da **AIFIn - Associazione Italiana Financial Innovation** - volto a promuovere il concetto di responsabilità sociale d'impresa nel settore finanziario e dedicato alle banche che contribuiscono concretamente allo sviluppo sostenibile della società e del loro territorio.

Nel 2013 Banca Carige si è confermata **sponsor dell'ACI** (Automobile Club d'Italia) genovese sostenendo l'organizzazione del Tour della Sicurezza Stradale, un progetto educativo che ha previsto convegni aperti al pubblico, manifestazioni, organizzazione di moduli operativi e divulgazione di materiale informativo su tutto il territorio della Liguria.



Carige e lo sport

Il Gruppo Banca Carige è tradizionalmente presente nel mondo dello sport attraverso le sponsorizzazioni, proseguite anche nel 2013, delle formazioni calcistiche di serie A:

- A.S. Livorno Calcio
- U.C. Sampdoria
- Genoa C.F.C. 1893

Le sponsorizzazioni sportive investono inoltre importanti squadre di **pallanuoto** (Rari Nantes Savona) e di **pallacanestro** (Casale e Reyer Venezia), il mondo del tennis (Tennis Park di Genova) e il **calcio delle serie minori**. Il Gruppo Banca Carige supporta inoltre numerose associazioni e realtà sportive dilettantistiche al fine di incoraggiare la pratica dell'attività sportiva tra i giovani e di sostenere anche le piccole società sportive delle diverse realtà locali in cui il Gruppo è presente.

In quest'ambito si inserisce anche il sostegno che Banca Carige offre tradizionalmente a **Stelle nello Sport** una manifestazione che unisce i tifosi liguri di tutte le discipline nella comune passione per lo sport. Nata dall'idea vincente di far votare ai liguri lo sportivo preferito, coinvolgendo i media regionali, "Stelle nello sport" è divenuta un volano importante per la diffusione di una cultura che coinvolge, in particolare i giovani, in un progetto educativo ad ampio respiro, basato sull'impegno, sulla lealtà, sull'attenzione ad una vita sana, sul rispetto degli altri.

A water polo player in a blue cap and white jersey is shown in action, holding a yellow water polo ball above his head. The background is a clear blue pool of water.

**sponsor
dell'impegno**

Da anni supportiamo la
Rari Nantes Savona.

Una scelta per dare
concretezza ai sogni e
alle passioni di tanti
perché crediamo
che il successo
della città passi
anche attraverso
l'impegno della
sua squadra.

www.gruppocarige.it

A soccer player in a white and blue striped jersey is shown in action, kicking a white soccer ball. The background is a green grass field.

**sponsor dei
successi**

Da anni supportiamo
il Savona 1907 FBC.

Una scelta per dare
concretezza ai sogni e alle
passioni di tanti perché
crediamo che il successo
della città passi anche
attraverso il successo
della sua squadra.

www.gruppocarige.it

Carige e la solidarietà

Banca Carige è intervenuta nel corso del 2013 a sostegno di numerose iniziative a fianco di enti non profit e realtà religiose che si dedicano all'assistenza alle diverse forme di disagio sociale nei vari territori in cui il Gruppo è presente.

Iniziativa Ricaricaderby.

Incontro di calcio a scopo benefico che ha visto coinvolti migliaia di sostenitori delle due formazioni del calcio genovese che hanno partecipato al derby cittadino sottoscrivendo le carte prepagate personalizzate con i colori delle due squadre, riCariGenoa e riCariSamp: hanno vinto i tifosi del Genoa, destinando all'Associazione Gigi Ghirotti, ente indicato come beneficiario dal Genoa CFC, i 10 mila euro in beneficenza messi in palio da Banca Carige.



Tempio Ampurias

Banca Carige Italia ha inoltre erogato un contributo liberale a favore della Caritas Diocesana di Tempio Ampurias (Tempio Pausania) pari a 10mila euro e aperto una sottoscrizione in occasione dell'alluvione in Sardegna.

Mettiamoci all'Opera

Il Gruppo Banca Carige ha contribuito in qualità di main sponsor alla prima edizione di **“Mettiamoci all'Opera”**, evento solidale finalizzato alla raccolta fondi contro le leucemie. Organizzato il 24 ottobre 2013 da MSC Crociere a bordo della propria nave MSC Opera, ormeggiata per l'occasione alla Stazione Marittima di Genova, l'evento ha visto la partecipazione di circa 1.000 persone. Nel corso della serata di beneficenza sono stati raccolti oltre 300.000 euro destinati alla lotta contro le leucemie, i linfomi e il mieloma. I fondi sono stati devoluti ad **AIL – ONLUS** e al finanziamento di diversi progetti promossi **dall'Ospedale Gaslini, dall'AREO di Genova e dalla Fondazione MBBM di MONZA.**



L'educazione finanziaria (FS 16)

Carige e la cultura economica e finanziaria

Anche nel 2013 Banca Carige insieme all'Associazione "EffeBi – Finance & Banking" ha promosso il forum annuale sulle Considerazioni finali del Governatore della Banca d'Italia. Dalla prima edizione del 1995, l'evento è divenuto ormai un appuntamento fisso per gli operatori del settore e per gli esperti del mondo accademico e finanziario.

Da segnalare l'intensa attività convegnistica riguardante temi di attualità economica. Di fronte a un pubblico di risparmiatori e imprese, il top management dell'Istituto ha sviluppato argomenti di interesse generale relativi ai mercati finanziari e all'economia reale, anche in collaborazione con gli Ordini professionali e Associazioni di categoria locali. Le piazze interessate sono state quelle di Padova, Como, Firenze, Torino, Venezia, Monza, Rapallo, Lucca, Bologna, Palermo e Genova.

Per quanto riguarda i convegni di natura più specialistica, nel 2013 si è consolidata la collaborazione con l'Associazione Magistrati Tributaristi, con la promozione di incontri dedicati a liberi professionisti che si sono svolti a Sanremo, Torino, Genova e Milano.

Carige e la scuola

L'impronta economica Teens è un programma didattico rivolto alle scuole superiori che si propone di introdurre gli studenti alle tematiche economiche e finanziarie attraverso un loro graduale

avvicinamento alla realtà sociale, professionale ed economica che li circonda. Vengono proposti temi quali il rapporto con il denaro e la sua gestione, gli strumenti di pagamento e l'interazione con la banca, l'imprenditorialità, la gestione del futuro economico individuale e familiare attraverso il risparmio e la previdenza.

L'iniziativa, svolta in collaborazione con il **Consorzio Pattichiari**, alla quale Carige partecipa fornendo risorse professionali in qualità di tutor, ha coinvolto circa 1300 studenti delle scuole di tutte le province liguri oltre a quelle di Como, Catania, Firenze e Padova

I volontari per la sicurezza in rete

E' giunta al terzo anno la collaborazione del Gruppo Banca Carige con la **Polizia Postale** per la realizzazione di un'iniziativa formazione per un uso responsabile delle nuove tecnologie e per agevolare un livello di consapevolezza e di informazione adeguato nelle nuove generazioni.

L'iniziativa promuove il comportamento consapevole e responsabile nell'utilizzo della rete, le community online, le chat, i blog, i social network e nonché nella produzione di contenuti digitali e nella loro condivisione attraverso le piattaforme online.

Il progetto, dedicato a bambini e ragazzi delle scuole elementari e medie inferiori, prevede una lezione didattica e divulgativa sulle opportunità offerte dal web, ma anche sulle insidie che esso può celare, affinché l'esperienza del "digitale" si svolga esclusivamente all'insegna dell'arricchimento personale e dell'intrattenimento.

Dall'avvio del progetto circa 200 "volontari Carige" sono stati opportunamente formati da un rappresentante della Polizia Postale e hanno tenuto lezioni nelle classi dei propri figli, coinvolgendo quasi 2000 studenti di varie regioni d'Italia.

La collaborazione con le associazioni di categoria (4.13)

Carige svolge attivamente il proprio ruolo come membro delle seguenti associazioni e consorzi di categoria:

- Associazione Bancaria Italiana (ABI);
- Associazione delle Casse di Risparmio Italiane (ACRI);
- Associazione fra le Società Italiane per azioni (ASSONIME);
- Associazione Italiana per il Factoring (ASSIFACT);
- Associazione Italiana per il Leasing (ASSILEA);
- Associazione Industriali (CONFINDUSTRIA);
- Associazione Italiana degli Istituti di credito su Pegno;
- Conciliatore Bancario Finanziario;
- Consorzio Bancomat (già Associazione COGEBAN);
- Fondo Interbancario per la Tutela dei Depositi (FITD);
- Fondo Nazionale di Garanzia.

Carige è inoltre membro di altre associazioni ed enti attinenti alle diverse attività svolte dalla Banca (pianificazione, finanza, estero, marketing, ed altri), tra cui l'Associazione Italiana Private Banking (AIPB) e l'Associazione Italiana Corporate & Investment Banking (AICIB), Associazione per la Pianificazione e il Controllo di Gestione in Banca, nelle Istituzioni Finanziarie e nelle Assicurazioni (APB).

Il rapporto con le associazioni, specie con l'ABI, si concretizza nella fruizione di una pluralità di servizi

quali le interpretazioni normative, la partecipazione a convegni e corsi di aggiornamento.

Carige partecipa a gruppi di lavoro (tra cui quello interbancario sulla responsabilità sociale delle imprese), convegni e seminari organizzati in sede ABI; in particolare, è membro del consorzio ABILAB (Centro di ricerca e sviluppo delle tecnologie per le banche) e della CBI (Consorzio Customer to Business Interaction). Partecipa con propri rappresentanti ai diversi Comitati tecnici e gruppi di lavoro dell'ABI.

Infine, la Banca è socia di Impresa Sociale – Strategie d'impresa per il bene comune S.r.l., Società avente per oggetto sociale la promozione della formazione di una coscienza imprenditoriale e dirigenziale per orientare le strategie d'impresa al bene comune, valorizzando le logiche di competitività aziendale.

I SERVIZI DI TESORERIA E CASSA

I servizi di tesoreria e cassa costituiscono un punto di forza del Gruppo Banca Carige nell'ambito del quale è stato raggiunto un elevato grado di professionalità e specializzazione.

A fine 2013 i servizi di tesoreria e cassa svolti dalle banche del Gruppo sono circa 800 presso scuole e strutture universitarie, enti locali, aziende municipalizzate ed enti esercenti assistenza sanitaria e sociale.

Si tratta di uno strumento che consente di consolidare il radicamento nelle aree operative sia di tradizionale, sia di recente insediamento da parte del Gruppo.

I contratti stipulati con gli enti di riferimento prevedono l'erogazione di contributi agli stessi a sostegno delle loro finalità istituzionali tali da consentire investimenti a beneficio del territorio e della collettività nei relativi settori di competenza (sanità, scuola, amministrazione territoriale).

Nel 2013 le erogazioni del Gruppo agli enti presso i quali svolge servizi di tesoreria e cassa sono stati pari a circa 2,2 milioni di euro, per il 62% destinati al sostegno dell'attività istituzionale o a sponsorizzare iniziative di enti locali, per il 22% ad enti del comparto sanitario, per il 7% al settore della pubblica istruzione e per il rimanente 9% ad altre tipologie di enti. Circa il 76% delle erogazioni sono state destinate a soggetti aventi sede nel territorio della regione Liguria.

Il Gruppo ha collaborato in sede ABI con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca per l'introduzione dell'Ordinativo Informatico OIL e nella messa a disposizione del servizio di Conservazione Sostitutiva dei documenti informatici nell'ambito del servizio di cassa prestato per le istituzioni scolastiche. Si tratta di interventi che consentono risparmio di risorse, maggiore efficienza e minori rischi operativi da parte degli enti scolastici nel solco del progetto normativo di informatizzazione della Pubblica Amministrazione.



LA RELAZIONE SOCIALE – I SOCI

- Linee politiche e valori di riferimento
- Composizione del capitale sociale
- Il risultato d'esercizio
- L'attività di Investor Relations
- Il dialogo con i soci
- Il rating

LINEE POLITICHE E VALORI DI RIFERIMENTO

Nella relazione con i soci il Gruppo Banca Carige si pone l'obiettivo di creare valore sostenibile. Ciò significa perseguire obiettivi di lungo periodo che rispondano a criteri di solidità e redditività, nel rispetto della propria missione tradizionale di sostegno dello sviluppo socio-economico delle realtà locali in cui opera.

L'assetto societario di Carige si è tradizionalmente basato sulla storica partecipazione al capitale da parte della Fondazione Cassa di Risparmio di Genova e Imperia che ha rappresentato negli anni un'importante modalità di intervento a favore delle iniziative del tessuto sociale locale e su un azionariato diffuso concentrato nei territori tipici di insediamento del Gruppo. La Fondazione Carige, storicamente il principale azionista della Banca, a partire dagli ultimi mesi del 2013 ha progressivamente ridotto la propria partecipazione in Carige.

L'evoluzione del contesto ha reso necessario l'avvio di un processo di rafforzamento patrimoniale con conseguente aumento del capitale sociale dal quale deriverà una ridefinizione dell'assetto societario.

COMPOSIZIONE DEL CAPITALE SOCIALE

Al 31 dicembre 2013 il **capitale sociale** della Capogruppo, sottoscritto e interamente versato, risulta pari a 2.177.218.841 Euro ed è composto da n. 2.174.664.623 azioni ordinarie e da n. 2.554.218 azioni di risparmio convertibili.

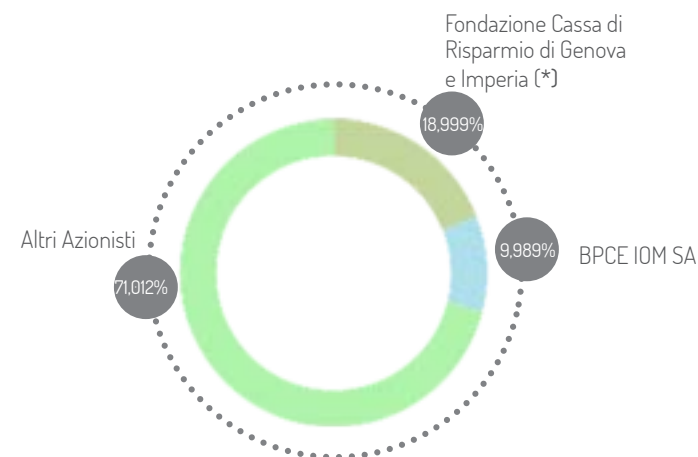
La compagine societaria a fine anno comprendeva

- la **Fondazione Carige**, che promuove istituzionalmente interventi a sostegno di iniziative nei settori dell'arte, della cultura, della ricerca scientifica, della sanità, nonché in ambito socio-assistenziale;
- **BPCE IOM SA**, appartenente al Gruppo Banque Populaire et Caisse d'Épargne, uno dei principali gruppi bancari francesi;
- un **azionariato diffuso** a cui fanno capo circa **55.000 azionisti**.

Si riportano di seguito i titolari di quote di possesso superiori al 2% del capitale ordinario, aggiornati sulla base delle risultanze del libro dei soci e delle ultime comunicazioni ricevute al 10/6/2014:

Azionariato

titolari di quote di possesso superiori al 2% del capitale ordinario



(*) di cui 6,971% Mediobanca S.p.A. (prestatario).

Azionista	Numero azioni	Quota
Fondazione Cassa di Risparmio Genova e Imperia	413.162.526	18,999%
Fondazione Cassa di Risparmio di Genova e Imperia (proprietà)	261.559.595	12,028%
Mediobanca S.p.A. (prestatario)	151.602.931	6,971%
BPCE IOM SA	217.225.639	9,989%
Altri Azionisti	1.544.276.458	71,012%
Totale	2.174.664.623	100,000%

Dati al 10/6/2014

La Fondazione Cassa di Risparmio di Genova e Imperia è un ente no profit privato e autonomo, che prosegue l'attività di carattere sociale e filantropico esercitata, per oltre cinque secoli, inizialmente dal Monte di Pietà e poi dalla Cassa di Risparmio. Il patrimonio è totalmente vincolato al perseguimento degli scopi statutari ed è gestito in modo coerente con la natura della Fondazione quale ente senza scopo di lucro che opera secondo i principi di trasparenza e moralità.



BPCE International et Outre-mer (BPCE IOM) è la holding delle partecipate estere del Gruppo BPCE a cui fanno riferimento dieci banche controllate e cinque partecipate bancarie oltre a due finanziarie specializzate.

IL RISULTATO D'ESERCIZIO

La gestione dell'esercizio 2013 si è svolta in un contesto di deterioramento del quadro macroeconomico nell'ambito del quale il Gruppo ha proceduto ad adeguare il valore di alcune poste dell'attivo (avviamenti, portafoglio crediti, portafoglio titoli, comparto assicurativo); per approfondimenti si rimanda alla sezione investor relations del sito www.gruppocarige.it.

Ciò ha determinato la contabilizzazione di ingenti poste rettificative non ricorrenti nel conto economico e una perdita d'esercizio di 1.761,7 milioni; per la proposta di copertura si rimanda al Bilancio 2013 disponibile sul sito.

Tramite l'intensa opera di allineamento delle poste di bilancio condotta nell'esercizio a valori prudenziali il Gruppo ha provveduto a rafforzare i principali presidi di rischio. Il varo dell'operazione di aumento di capitale porrà il Gruppo nelle condizioni di realizzare il nuovo Piano Industriale 2014-2018 e quindi di avviare un percorso di graduale ritorno ad una crescita in condizioni di sicurezza.

Rafforzamento patrimoniale

In attuazione della delega conferita dall'Assemblea straordinaria dei soci del 29 aprile 2013, il Consiglio di Amministrazione, con delibere del 27 marzo 2014 e del 12 giugno 2014, ha deliberato di aumentare il capitale sociale per un controvalore massimo complessivo di Euro 799.288.853,40, di cui Euro 399.644.426,70 da imputare a capitale ed Euro 399.644.426,70 quale sovrapprezzo, mediante

numero 7.992.888.534 azioni ordinarie aventi godimento regolare e le medesime caratteristiche di quelle in circolazione alla data di emissione, prive dell'indicazione del valore nominale, da offrire in opzione ai titolari di azioni ordinarie e di risparmio, in proporzione al numero di azioni ordinarie e di risparmio possedute secondo il rapporto di n. 93 nuove azioni ordinarie ogni n. 25 azioni ordinarie e/o di risparmio possedute, ad un prezzo unitario di Euro 0,10, di cui Euro 0,05 da imputare a capitale ed Euro 0,05 quale sovrapprezzo, stabilendo quale termine ultimo per la sottoscrizione delle azioni di nuova emissione il 31 dicembre 2014, con la precisazione che qualora entro tale data il deliberato aumento di capitale non fosse integralmente sottoscritto, il capitale stesso si intenderà comunque aumentato per un importo pari alle sottoscrizioni raccolte.

È previsto che l'Offerta sia inoltre assistita da un consorzio di garanzia composto da Mediobanca – Banca di Credito Finanziario S.p.A., che agirà in qualità di Global Coordinator e Joint Bookrunner, Citigroup Global Markets Ltd., Credit Suisse Securities (Europe) Limited, Deutsche Bank A.G. London Branch e UniCredit Bank AG che agiranno in qualità di Co-Global Coordinators e Joint Bookrunner, Banco Santander SA, Commerzbank Aktiengesellschaft – London Branch e Nomura International plc. che agiranno in qualità di Joint Bookrunner nonché Banca Akros S.p.A., Banca Aletti S.p.A. e Intermonte SIM S.p.A., che agiranno in qualità di Co-Lead Managers (congiuntamente i “Garanti”). Nel contratto di garanzia relativo all'Offerta – sottoscritto prima dell'avvio della stessa – i Garanti

si sono impegnati a sottoscrivere le azioni ordinarie Banca Carige di nuova emissione in numero corrispondente ai Diritti di Opzione che risultino eventualmente non esercitati al termine dell'Offerta in Borsa, ai sensi dell'articolo 2441, comma 3, Cod. Civ., fino all'ammontare complessivo massimo di Euro 800 milioni.

L'ATTIVITÀ DI INVESTOR RELATIONS

La Banca, fin dalla sua quotazione in Borsa è impegnata a fornire agli investitori e ai mercati informazioni chiare che consentano di valutare attentamente le strategie e i risultati ottenuti.

La Banca ha costituito al proprio interno una struttura dedicata all'attività di investor relations per seguire i rapporti con gli investitori istituzionali, le agenzie di rating e gli analisti finanziari. Oltre a curare la tempestiva diffusione delle informazioni relative all'evoluzione dell'attività aziendale, la funzione investor relations organizza periodicamente incontri con la comunità finanziaria, gli analisti e gli investitori, per esporre i risultati consuntivi e previsionali e le strategie future.

La sezione on line dedicata agli investitori

La sezione sul sito www.gruppocarige.it si rivolge agli utenti web che ricercano informazioni approfondite e possono visualizzare:

- i report finanziari
- i rating assegnati
- le informazioni sulle operazioni di cartolarizzazione
- le presentazioni ad investitori e analisti
- l'andamento della quotazione del titolo Carige
- i servizi riservati agli azionisti
- le informazioni relative alle operazioni societarie ed alle emissioni di prestiti obbligazionari.

IL RATING

Dal 1997 Banca Carige ha richiesto e ottenuto il rating dalle principali società internazionali specializzate, Moody's, Standard & Poor's e IBCA (oggi Fitch Ratings).

	A breve	A lungo
Fitch	B	BB
Moody's	Not-Prime	Caa1
Standard&Poor's	C	B-

Dati a giugno 2014

IL DIALOGO CON I SOCI

La Banca ha tempo per tempo intrapreso le più opportune iniziative per ridurre i vincoli e gli adempimenti che potrebbero rendere difficoltoso od oneroso l'intervento in Assemblea e l'esercizio del diritto di voto da parte dei soci, da ultimo attraverso il recepimento della normativa in materia di diritti degli azionisti di società quotate.

I rapporti con i soci sono agevolati dalla possibilità per questi ultimi di dialogare direttamente con la Banca attraverso la Segreteria Generale e un numero verde dedicato

numero verde 800 - 335577 e
010/5792762 - 010/5794259

mail: segreteria.generale@carige.it.

Il sito internet, con l'apposita **sezione "Governance"**, è pertanto diventato il canale privilegiato di comunicazione e trasparenza nei confronti del pubblico dove la Banca mette a disposizione, in modo tempestivo, agevole e non oneroso, tutte le informazioni in materia e la consultazione di tutti i documenti utili a descrivere il sistema di governance della Banca, nonché tutte le informazioni relative alle modalità previste per la partecipazione e l'esercizio del diritto di voto in Assemblea e la documentazione inerente agli argomenti posti all'ordine del giorno.

Tra l'altro sono messi a disposizione:

- i documenti che vengono sottoposti all'Assemblea;

- i moduli che gli azionisti hanno la facoltà di utilizzare per il voto per delega in Assemblea;
- le informazioni sull'ammontare del capitale sociale con l'indicazione del numero e delle categorie di azioni in cui è suddiviso.

Attraverso l'utilizzo di specifici applicativi disponibili nella predetta sezione del sito internet:

- è data facoltà ai soci di porre domande sulle materie all'ordine del giorno anche prima dell'Assemblea, alle quali è data risposta al più tardi durante la stessa;
- coloro ai quali spetta diritto di voto possono notificare, tramite il proprio rappresentante, le deleghe rilasciate (eventualmente anche in formato elettronico) per la partecipazione all'Assemblea.

(4.4) Le procedure per la nomina degli Organi sociali

- che prevedono il voto di lista per l'elezione del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale
- garantiscono un'adeguata rappresentanza a tutte le componenti della compagine sociale.

Inoltre la Banca designa per ciascuna Assemblea un soggetto (Rappresentante Designato) al quale i soci, senza spese a loro carico, possono conferire una delega con istruzioni di voto su tutte o alcune delle proposte all'ordine del giorno.

L'informativa principale nelle relazioni tra società e azionista è il Bilancio annuale, cui si aggiungono le ulteriori informative contabili periodiche che Carige, in quanto società quotata, pubblica ai sensi dell'art.

154-ter del Testo Unico della Finanza. Tali documenti vengono messi a disposizione, anche in lingua inglese, sul sito web del Gruppo (www.gruppocarige.it nella sezione Investor Relations - Bilanci).

Al fine di agevolare la comprensione di argomenti tecnici, quali quelli riferiti ai risultati economico-patrimoniali della società, viene predisposta, con cadenza annuale, una "Lettera agli Azionisti", pubblicata nella sezione Governance - Assemblee.

Nella sezione Governance - Documenti Societari, è inoltre pubblicata la Relazione annuale sul governo societario e gli assetti proprietari, che viene messa a disposizione del pubblico unitamente alla documentazione prevista per l'Assemblea di Bilancio, come previsto dal Testo Unico della Finanza e dal Codice di Autodisciplina delle società quotate.

Carige ClubAZIONISTI



L'adesione al ClubAzionisti è riservata alla clientela privata che detenga almeno 20.000 azioni Banca Carige. Attraverso questa iniziativa la banca riconosce ai propri azionisti condizioni speciali su conti correnti, prestiti personali, mutui e finanziamenti, servizio di depositi titoli, cassette di sicurezza e polizze assicurative emesse dal Gruppo. ClubAzionisti prevede inoltre una serie di benefici di natura extra bancaria quali servizi informativi ed assistenziali.



LA RELAZIONE SOCIALE – IL PERSONALE

- Linee politiche e valori di riferimento
- Composizione del personale
- Turnover
- Formazione e valorizzazione
- Pari opportunità e conciliazione lavoro-famiglia
- Il sistema retributivo
- Il sistema di welfare integrativo
- Salute e sicurezza
- Le relazioni industriali
- La comunicazione interna

I numeri chiave

Numero dipendenti **5.385**
99% con contratto a tempo indeterminato
54% nel territorio ligure

52% uomini e **48%** donne
104 nuovi assunti nell'ultimo biennio di cui
53 donne e **51** uomini
Tasso di turnover **1,8%**

Ore totali di formazione erogata **291.133**
54 ore medie di formazione pro-capite

Sistema di gestione della Salute e Sicurezza
BS OHSAS 18001:2007 esteso al **100%** del Gruppo

LINEE POLITICHE E VALORI DI RIFERIMENTO

Una condizione necessaria per restare competitivi in un'epoca complessa come l'attuale e in un contesto di mercato in continua evoluzione, è quella di saper riconoscere e accrescere le potenzialità dei collaboratori, attraverso percorsi lavorativi che prevedano specifici programmi di valorizzazione e riqualificazione.

L'approccio alla gestione delle risorse umane nel Gruppo Banca Carige è teso alla creazione di un ambiente in cui il potenziale del singolo possa esprimersi ed orientarsi al raggiungimento degli obiettivi organizzativi. Una delle priorità della banca è quella di creare e consolidare l'identità aziendale e il senso di appartenenza dei dipendenti attraverso azioni di comunicazione che favoriscano il loro coinvolgimento e la loro partecipazione.

Secondo il Codice Etico

Le linee, su cui il Gruppo Banca Carige fonda la propria azione nelle relazioni con le risorse umane, nella consapevolezza che esse sono un elemento indispensabile per l'esistenza, lo sviluppo ed il successo dell'impresa, sono le seguenti:

- **valorizzazione** delle specificità personali, culturali e professionali, all'interno di un sistema di valori condiviso;
- **tutela** della persona, della sua sicurezza e della sua salute psicofisica;
- **motivazione** di tutti i soggetti coinvolti nella gestione aziendale, professionalizzati attraverso un costante programma di aggiornamento e di formazione
- **riconoscimento** delle pari opportunità per tutti i dipendenti.

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (LA1-LA13)

Al 31/12/2013 il personale del gruppo è costituito da 5.851 dipendenti, di cui 5.385 facenti capo al gruppo bancario.

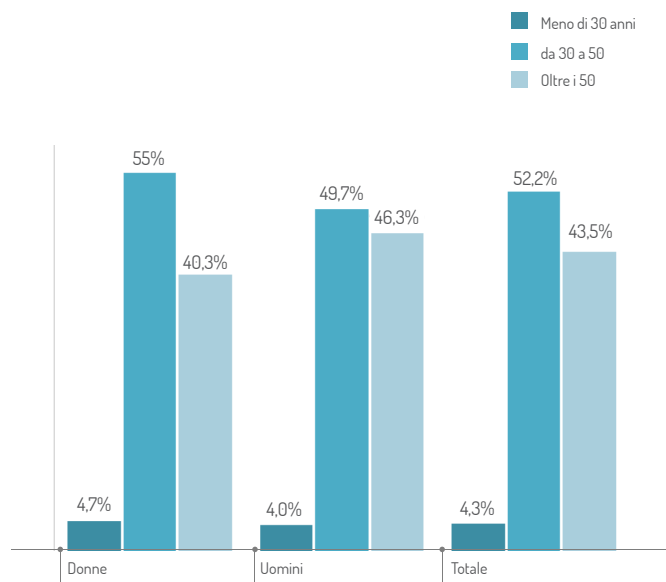
Il 48% del personale del gruppo bancario è costituito da donne e il 54% del totale è concentrato nel territorio ligure.

Il 71% dell'organico è rappresentato da dipendenti operativi sul mercato mentre il 29% lavora negli uffici centrali.

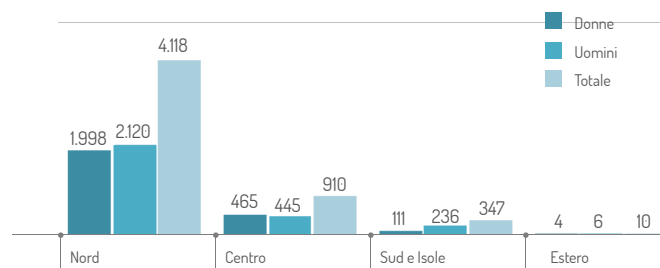
L'età media dei dipendenti del gruppo bancario è di circa 47 anni e l'anzianità media di servizio di 16 anni.

I numeri a seguire, le tabelle e i grafici fanno riferimento al perimetro del gruppo bancario

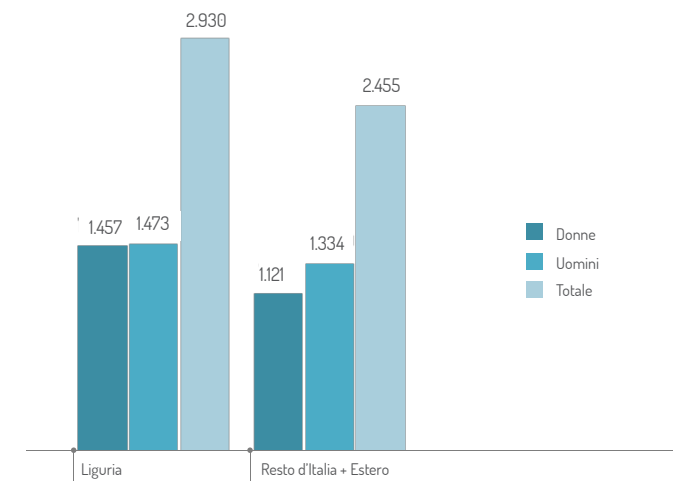
Età



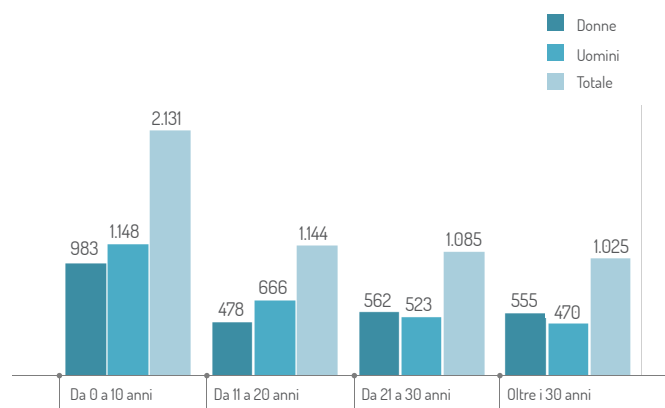
Distribuzione geografica dei dipendenti



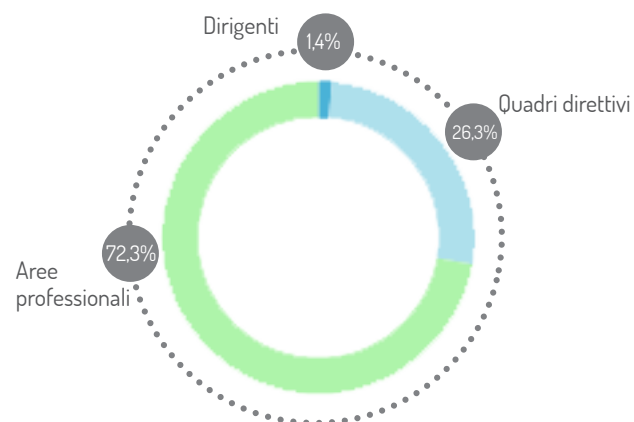
Distribuzione geografica dei dipendenti



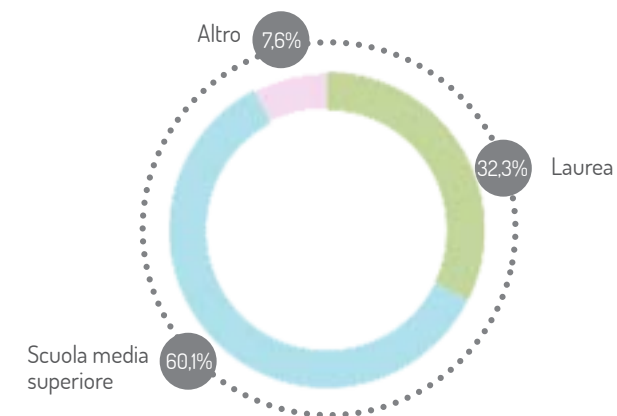
Anzianità media di servizio dei dipendenti



Categorie professionali



Titoli di studio



TURNOVER (LA2-EC7)

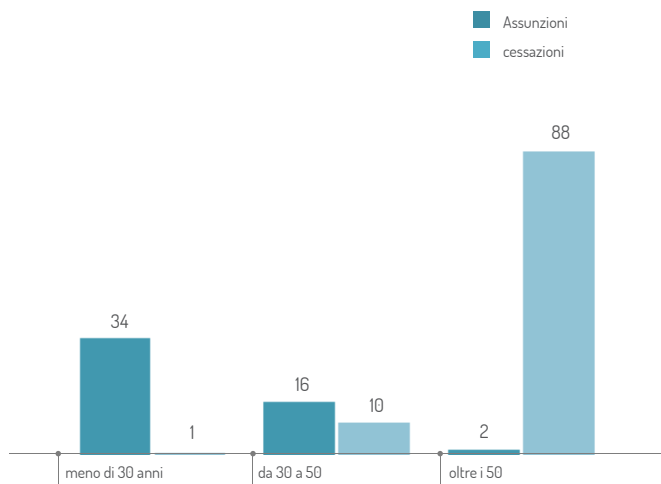
Nella scelta dei propri dipendenti il Gruppo Banca Carige si attiene a criteri di correttezza e buona fede adottando principi meritocratici, nel rispetto delle norme di legge e del contratto collettivo di lavoro in vigore. Le assunzioni avvengono mediante selezioni. I colloqui di selezione sono strettamente legati alla verifica della sussistenza dei profili professionali richiesti e delle caratteristiche personali necessarie, nel rispetto delle pari opportunità e senza discriminazioni. Le selezioni si svolgono con criteri tali da massimizzare l'efficienza del processo: a seconda dei profili ricercati, una prima selezione effettuata da società specializzate o dagli uffici specialistici della Banca è seguita da una valutazione finale da parte di esponenti aziendali.

Nonostante il difficile momento congiunturale, anche nel 2013 il Gruppo ha continuato ad assumere personale: nell'anno sono entrati in azienda 52 nuovi dipendenti mentre le cessazioni sono state 99 prevalentemente a seguito del raggiungimento dei requisiti pensionistici.

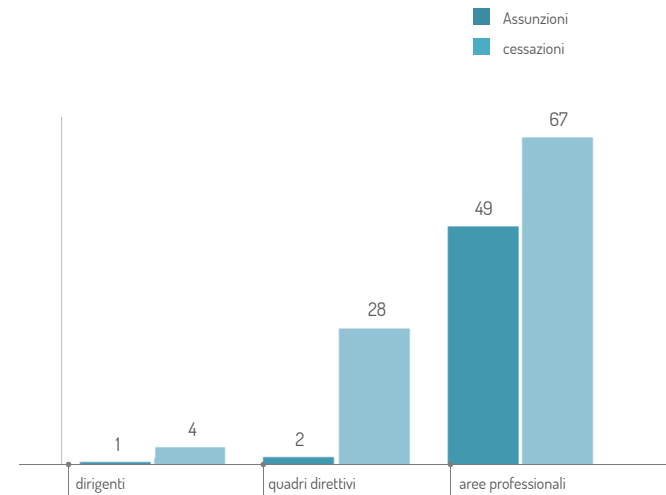
Banca Carige ospita inoltre studenti e laureati che svolgono tirocini formativi curriculari e post laurea nell'ambito delle strutture della Banca. Nel 2013 sono stati ospitati 83 tirocinanti provenienti da diverse università Italiane, prevalentemente dalle Facoltà di Economia e di Giurisprudenza dell'Università di Genova.

Si evidenzia che non è stata intrapresa alcuna azione connessa ad eventuali episodi di corruzione (S04).

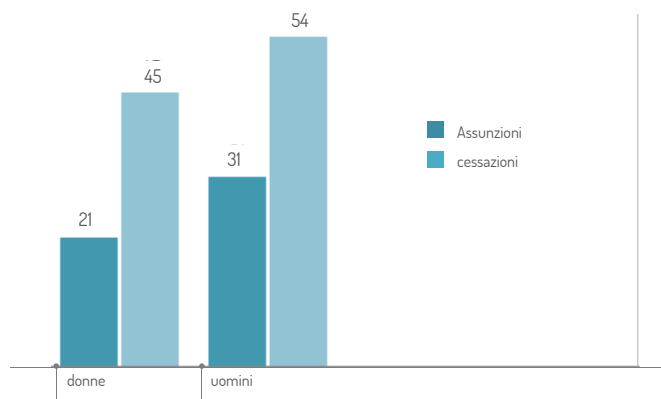
Assunzioni e cessazioni per età



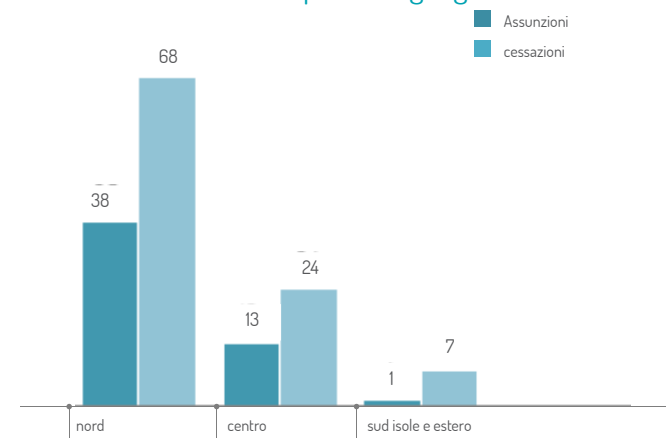
Assunzioni e cessazioni per qualifica



Assunzioni e cessazioni per genere



Assunzioni e cessazioni per area geografica



FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE

(LA10-LA11)

Nel corso del 2013 sono state erogate 291.133 ore di formazione con una media annua di 54 ore per dipendente.

Nel corso del 2013 è stata organizzata un'edizione del corso "L'Etica nella Consulenza Finanziaria alla Clientela" che ha coinvolto 29 dipendenti fra consulenti finanziari di alta gamma (Affluent, Private e Coordinatori di entrambe le tipologie di dipendenti), Direttori, Responsabili di Strutture di Sede e altre figure di riferimento. Sono in fase di pianificazione altre edizioni del corso.

L'attività di progettazione, pianificazione ed erogazione dei servizi di formazione ha conseguito **la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 settore EA37**. Attraverso il rispetto di stringenti prassi e processi di lavoro viene garantita una modalità di realizzazione della formazione trasparente, efficiente e finalizzata allo sviluppo delle risorse umane in coerenza alle esigenze di personale qualificato dell'azienda.

L'attività formativa del Gruppo Banca Carige ha il primario obiettivo di creare, consolidare o affinare le competenze tecnico-professionali del sapere e del saper fare mediante percorsi di crescita che coinvolgono sia l'Azienda, sia il dipendente, al duplice fine di accrescerne le performance e di limitare i rischi professionali insiti in tutte le attività aziendali.

Carige è convinta di porre in questo modo le condizioni affinché i propri collaboratori possano operare nel modo più sicuro ed efficiente possibile, consentendo di convogliare energie e capacità personali verso il conseguimento degli obiettivi aziendali.

I contenuti dell'offerta formativa sono costantemente aggiornati sulla base di un confronto con le strutture della Banca che presidiano le attività core. Nella definizione dei percorsi e dei contenuti di formazione Carige si avvale della collaborazione di consulenti e istituzioni universitarie di primaria importanza quali SDA Bocconi, The European House Ambrosetti, Scuola di Palo Alto, Università degli Studi di Genova, McKinsey, ABI Formazione.

I programmi formativi previsti per il 2014, prevedono una rilevanza dei contenuti tecnico professionali della formazione, con l'ausilio di strumenti di rilevazione delle competenze e di verifica dell'apprendimento per la valutazione dell'efficacia dei contenuti e delle metodologie proposti.

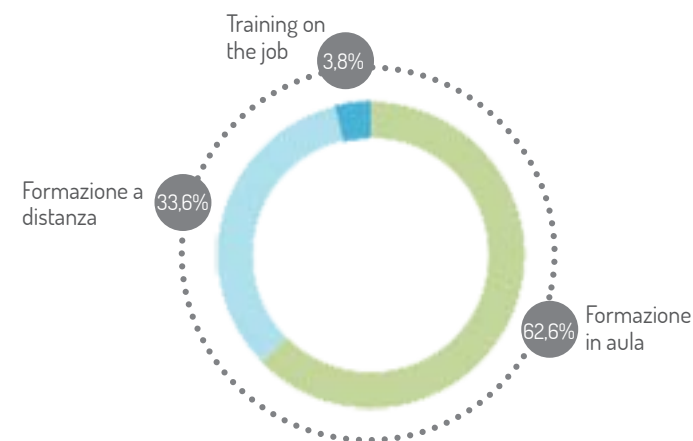
Progetti speciali riguardano i giovani talenti (Gymnasium Carige, Gestione Bancaria, Banking & Financial Diploma) e le "scuole" (commerciale, finanza, fidi, manageriale): si tratta di progetti formativi modulari della durata di circa un anno con alternanza, ove possibile, di aula e affiancamento operativo.

Progetto	Descrizione	Completato nel 2013 da
Gymnasium Carige	Corso rivolto a dipendenti giovani di elevato potenziale e qualificata formazione culturale e scolastica; obiettivo del percorso è lo sviluppo di abilità manageriali, di una visione d'insieme dei processi aziendali e l'acquisizione di competenze fondamentali di banking management	20 persone
Gestione Bancaria	Corso rivolto agli addetti dei servizi di Sede per le conoscenze di base in merito alla struttura e al funzionamento del sistema finanziario, alla gestione bancaria e alle dinamiche evolutive e competitive del settore. Si tratta di un corso che fornisce competenze più orientate agli aspetti tecnici e specialistici anziché a quelli di business	23 persone
Banking & Financial Diploma	Corso rivolto a dipendenti di recente inserimento, meritevoli di attenzione a seguito di impegno profuso e contributo offerto. La partecipazione è stata riservata al solo personale di Rete a partire dalla quindicesima edizione.	11 persone
Scuola Fidi	Percorso formativo dedicato a gestori imprese di recente inserimento costituito da diverse fasi d'aula e di affiancamento operativo da fruirsi in sequenze modulari che prevedono un connubio tra aspetti teorici e pratici del contesto in cui banca e impresa si confrontano quotidianamente. L'obiettivo è quello di favorire comportamenti sempre più orientati a performance di eccellenza, in un contesto di maggior collaborazione, trasparenza e integrazione.	22 persone

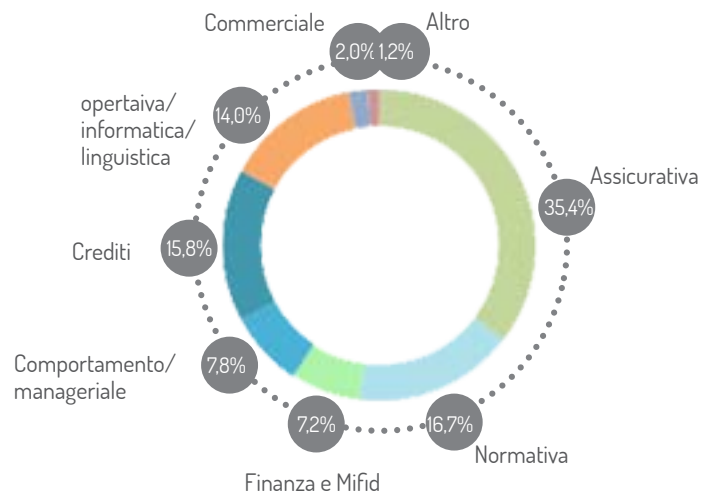
Nel corso del 2014 sono state attivate le scuole Finanza, Commerciale e Fidi Avanzata che hanno l'obiettivo di sviluppare competenze più strutturate nei tre ambiti descritti seguendo il concetto di modularità previsto dalla Scuola Fidi sperimentato con risultati soddisfacenti nel 2013.

Il Gruppo ha identificato fra i principi base della conformità quello che estende la responsabilità della compliance a tutto il personale secondo le proprie funzioni. Per tale motivo la Banca si impegna nella diffusione della cultura interna della compliance per rafforzare il comportamento etico e responsabile di tutti i collaboratori. A questo fine vengono predisposti, tra gli incontri formativi, corsi sulle normative e regolamentazioni in vigore in Italia, come la Direttiva Antiriciclaggio, la Direttiva Mifid, il Modello di Responsabilità Amministrativa delle Imprese secondo la D.Lgs 231/2001.

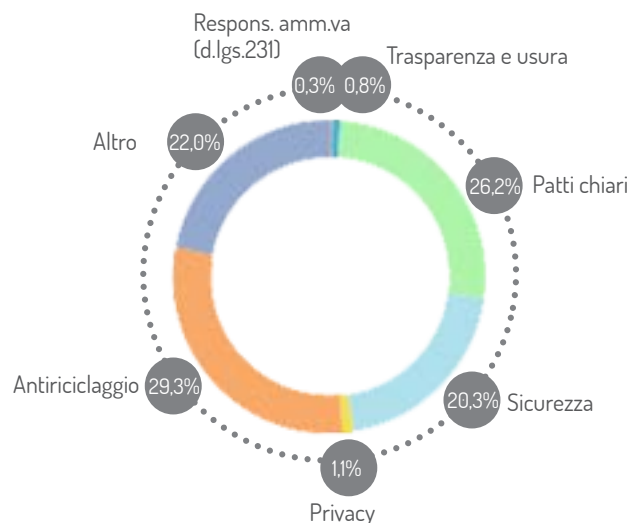
Modalità di formazione (in ore)



Formazione per area tematica



Formazione normativa



Il Gruppo Banca Carige accede ai finanziamenti alla formazione erogati da fondi interprofessionali bilaterali. Il Gruppo presenta piani formativi a seguito dell'emissione da parte dei fondi di avvisi riguardanti il finanziamento della formazione professionale. La valutazione da parte dei fondi riguarda la qualità del piano presentato e la coerenza con gli obiettivi aziendali.

La realizzazione del piano finanziato viene poi puntualmente verificata da parte del fondo mediante l'attività di verifica della rendicontazione.

Negli ultimi anni Banca Carige ha ottenuto il massimo dei contributi erogabili in base alla dimensione della banca e al numero dei dipendenti.

Il Sistema di valutazione e sviluppo delle competenze (LA12) è uno strumento di gestione e valorizzazione del personale per migliorare i risultati gestionali delle risorse umane, in una logica di sviluppo e crescita delle stesse.

E' esteso al totale dei dipendenti appartenenti alle categorie direttive e aree professionali.

Il sistema permette di rilevare le esigenze di crescita e sviluppo professionale in una logica di integrazione delle informazioni e di supporto alle politiche di sviluppo del personale con riferimento anche alla selezione, alla formazione, alla job rotation e alle ricompense.

Il processo di valutazione si basa sul modello delle competenze e prevede la mappatura delle stesse in termini di capacità - essenziali per il raggiungimento dei risultati, ma non sufficienti per risultati ottimali - e comportamenti - che possono consentire risultati superiori a parità di capacità e conoscenze - necessari e ritenuti ottimali per agire i diversi ruoli aziendali, sia nelle strutture centrali, sia nell'ambito della rete distributiva. Essi sono stati "aggregati" per finalizzazione organizzativa e omologhi "corpus di saperi e comportamenti" che riflettono il teorico percorso di crescita professionale, di ruolo e di esperienza maturata.

Dal sistema di valutazione si ricavano utili indicazioni per una puntuale definizione dei profili specifici di competenza al fine di renderli più coerenti con lo sviluppo del business nonché per la costruzione dei sentieri di sviluppo verticale e di mobilità orizzontale.

PARI OPPORTUNITÀ

Coerentemente con i principi del Codice Etico, la banca è impegnata ad assicurare eguaglianza delle opportunità per ciascun collaboratore e ad evitare ogni forma di discriminazione basata, in particolare, su razza, nazionalità, sesso, età, salute, opinioni politiche o sindacali, convinzioni religiose, diverse abilità.

Pari opportunità di genere

Alla fine dell'esercizio l'occupazione femminile all'interno del Gruppo è pari al 48% del totale dell'organico a fronte di un'incidenza del 44% registrata nel 2012 a livello di sistema bancario italiano. La presenza di donne nelle posizioni apicali vede una percentuale del 13% tra i dirigenti e nella figura del Vice Direttore Generale Governo e Controllo.

Il 96% dei 395 dipendenti che a fine 2013 usufruiscono di un contratto part-time appartengono al personale femminile.

Le politiche di remunerazione e incentivazione non prevedono differenti trattamenti retributivi in funzione del genere, poiché sono basate su principi di equità e di meritocrazia. (LA14)

Non si rilevano episodi legati a pratiche discriminatorie con riferimento al genere o all'età del personale. (HR4)

Inoltre la composizione del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale della Banca è conforme alle previsioni di cui al Testo Unico della Finanza in materia di parità di accesso agli organi di amministrazione e controllo delle società quotate.

Insieme e diversi come dare valore alla pluralità è il titolo della prima edizione del corso organizzato nel mese di gennaio 2013 al Centro Formazione Carige sul tema delle pari opportunità.

"Pari Opportunità: la valorizzazione delle competenze di genere" è il titolo della seconda edizione del corso organizzato al Centro Formazione Carige nel mese di ottobre: due giornate di aula sul tema delle diversità di genere e della loro valorizzazione in azienda.

A dicembre Banca Carige ha partecipato al **"Tavolo Principale delle Pari Opportunità"** di Rovigo, durante il quale è stata presentata la pubblicazione "Violenza domestica in Polesine. Quali possibilità di intervento: uno studio esplorativo". Si tratta di una ricerca curata dall'Associazione onlus CO.ME.TE., dall'Assessorato, dalla Commissione e dalla Consigliera di Parità della Provincia e realizzata con il finanziamento economico da Banca Carige Italia.

Banca Carige ha partecipato alla XI edizione del Premio Social Awards Sodalitas con il progetto "Donne Carige". Il progetto è stato raccolto nel Libro d'oro della Responsabilità Sociale d'Impresa.



IL SISTEMA RETRIBUTIVO

La Banca si impegna ad ispirare a criteri di eticità e trasparenza le remunerazioni dei vertici aziendali e di tutti i dipendenti, inclusi gli operatori di mercato e i traders, nel rispetto della normativa tempo per tempo vigente e delle istruzioni fornite al riguardo dall'Autorità di Vigilanza. A tal fine si impegna ad adottare politiche di remunerazione che assicurino una struttura dei compensi equilibrata nelle sue diverse componenti, chiaramente determinata, coerente con la prudente gestione della Banca e del Gruppo, con i loro obiettivi anche di lungo periodo e con il quadro congiunturale, fermo restando che adeguati meccanismi di remunerazione e di incentivazione consentono di attrarre e mantenere nell'azienda soggetti aventi professionalità e capacità adeguate.

Le vigenti politiche di remunerazione sono state approvate dall'Assemblea ordinaria dei soci nella seduta del 30/4/2014, nel rispetto delle politiche di contenimento del rischio ed in coerenza con gli obiettivi di lungo periodo della Banca, la cultura aziendale e il complessivo assetto di governo societario e dei controlli interni.

Per maggiori dettagli cfr. "Politiche di remunerazione del Gruppo Banca Carige" su www.gruppocarige.it, nella sezione Governance Assemblee. (4.5)

La struttura retributiva si basa su quanto previsto dalle vigenti disposizioni di Vigilanza (Banca d'Italia e Consob) in materia di prassi e politiche di remunerazione e incentivazione e dai contratti collettivi di lavoro, nazionale e aziendale.

Il sistema di remunerazione del personale dipendente del Gruppo è articolato nelle seguenti componenti:

- **componente fissa di remunerazione**, determinata dai relativi contratti di lavoro, ivi inclusa l'indennità di posizione spettante al personale delle funzioni aziendali di controllo;
- **componente variabile della remunerazione** basata su sistemi di incentivazione che interessano tutto il personale, sono differenziate a seconda dell'attività svolta e prevedono il riconoscimento di "bonus" ove ne siano soddisfatte le condizioni per l'assegnazione e nella misura, nelle forme e nei tempi stabiliti di volta in volta dall'azienda e secondo le normative vigenti.

Il "bonus" viene riconosciuto al personale subordinatamente al rispetto integrale delle condizioni di accesso collegate ad indicatori di redditività, solidità patrimoniale e liquidità che tengono conto di tutti i rischi in un orizzonte temporale non breve.

I sistemi di incentivazione sono basati sul grado di raggiungimento di obiettivi inseriti in un sistema di Balanced Score Card (BSC) che riguardano, tutti o in parte in relazione alle specifiche competenze,

i profili economico-finanziario, soddisfazione clientela interna-esterna, efficienza e produttività dei processi nonché gestione e sviluppo delle risorse umane.

La strutturazione dei sistemi di incentivazione secondo il modello della BSC contribuisce a sviluppare una omogenea cultura aziendale orientata al raggiungimento anche di obiettivi qualitativi e di medio/lungo termine.

Nell'ambito dei sistemi di incentivazione di gruppo sono stati inseriti, per la Rete e per i Private Banker, obiettivi aventi lo scopo di favorire la crescita di una "cultura della compliance" ovvero l'adozione di comportamenti costantemente finalizzati al rispetto delle vigenti normative interne ed esterne. Tali indicatori riguardano al momento la prestazione dei servizi di investimento, l'antiriciclaggio e la gestione dei reclami.

Vengono riconosciuti premi aziendali e altri benefit di utilità personale e familiare, e ciò sia mediante delibere unilaterali aziendali (assicurazione infortuni, assicurazione rischi professionali/extraprofessionali), ovvero mediante accordi individuali (auto aziendali), ovvero mediante accordi collettivi di secondo livello (assistenza sanitaria, trattamenti pensionistici integrativi o complementari delle prestazioni INPS).

Per alcune figure professionali sono previsti premi pluriennali a fronte di patti di durata minima o di non concorrenza, da erogarsi in relazione al carattere strategico del ruolo rivestito da tali figure.

Si precisa che in base al CNL bancario, non vi sono differenze tra lo stipendio standard dei neo assunti e lo stipendio minimo locale delle sedi operative più significative. (LA14-EC5)

IL SISTEMA DI WELFARE INTEGRATIVO

Tutti i dipendenti del Gruppo, sia a tempo pieno, sia part-time, e indipendentemente dalla durata del contratto, fruiscono di forme di previdenza e assistenza integrativa che Carige riconosce quali componenti significativi della struttura retributiva. (LA3) Sono previsti i seguenti trattamenti:

- assistenza sanitaria integrativa (LA8)
- copertura assicurativa contro il rischio di morte e di infortunio e/o invalidità permanente
- previdenza integrativa (cfr. box)
- agevolazioni bancarie su spese e commissioni e mutui e finanziamenti agevolati
- allestimento mense aziendali
- erogazione buoni pasto.

Vengono inoltre concessi permessi retribuiti per visite mediche e per l'assistenza a familiari in occasione di ricoveri e interventi chirurgici.

I dipendenti della Capogruppo, della Cassa di Risparmio di Savona SpA e della Cassa di Risparmio di Carrara Spa, in servizio fino alle date rispettivamente del 30/11/1991, del 12/7/1988 e dell'1/7/2008, sono iscritti presso fondi pensione costituiti nell'ambito del patrimonio della Banca di rispettiva appartenenza, senza personalità giuridica, operanti in regime di prestazione definita (c.d. FIP), i quali garantiscono un trattamento pensionistico integrativo della pensione INPS e hanno una significativa componente di natura assicurativa che prevede prestazioni in caso di invalidità permanente e totale al lavoro o morte in servizio.

A favore del restante personale delle suddette Banche e di quello delle altre Banche del Gruppo è prevista la possibilità di aderire al Fondo Pensione Aperto Carige, forma pensionistica complementare operante in regime di contribuzione definita individuata dai rispettivi accordi sindacali, beneficiando di una significativa contribuzione a carico della Banca, una parte della quale, a scelta dell'interessato, può essere destinata a copertura dei rischi di gravi invalidità e morte, anche non derivanti da infortunio. (EC3)

Attività sociali

Il Circolo dei Dipendenti della Banca CARIGE S.p.A., con sede in Genova, è stato fondato nel 1955 con la denominazione "Circolo Dipendenti Banca Carige S.p.A. - Cassa di Risparmio di Genova e Imperia - Associazione Sportiva Dilettantistica" - come libera associazione tra i dipendenti della Banca CARIGE S.p.A. e delle altre Società. La missione del Circolo è quella di favorire in tutti i campi lo sviluppo di rapporti di reciproca conoscenza, stima ed amicizia fra i propri associati sviluppando iniziative nel campo artistico, della cultura, del turismo, dello spettacolo, dello sport e dello svago intese a promuovere la formazione sociale, mediante un sano, proficuo e conveniente impiego del tempo libero, incentivando quindi lo spirito di aggregazione tra i soci, il senso di appartenenza e di squadra, principi che travalicano dall'ambito lavorativo al personale, in un connubio da sempre vincente.

Tra le attività istituzionali del Circolo assumono pertanto particolare rilievo:

- l'organizzazione di riunioni di soci, conferenze, conversazioni, spettacoli, mostre e simili;
- l'impianto e la gestione di una biblioteca sociale;
- la costituzione di dotazioni di materiale e/o equipaggiamenti per le diverse attività ricreative e culturali;
- la promozione di attività motorie e sportivo-dilettantistiche;
- lo sviluppo di iniziative intese ad interpretare le aspirazioni dei soci assicurando alle diverse istanze relativa soddisfazione.

Il Circolo ha inoltre il compito di stipulare accordi e/o convenzioni con ditte, enti e/o associazioni allo scopo di assicurare ai soci il beneficio di sconti, condizioni speciali e/o facilitazioni in genere sull'acquisto di beni e/o servizi.



SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (LA8-LA9)

Il Gruppo Banca Carige ha definito e approvato un apposito documento di "Politica della Sicurezza" nel quale è contenuto l'impegno della Banca verso il perseguimento di obiettivi di miglioramento della salute e sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro, come parte integrante della propria attività e l'impegno ad impiegare a tal fine tutte le risorse necessarie. La salute e la sicurezza dei lavoratori sono ritenute parti integranti ed essenziali dei processi aziendali, per gestire con successo ogni attività lavorativa e costituiscono un valore per l'azienda.

In tale prospettiva, pur in assenza di uno specifico obbligo normativo al riguardo, il Gruppo ha deciso di adottare un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL) che integri obiettivi e politiche per la salute e sicurezza nella definizione e gestione di sistemi e processi di lavoro.

Tutte le banche del Gruppo Banca Carige si sono dotate, nel corso dell'ultimo biennio, di un **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro secondo lo standard BS OHSAS 18001:07** che ha ottenuto la certificazione dal RINA, ente accreditato e riconosciuto internazionalmente, ed è pertanto annualmente sottoposto a stringenti verifiche esterne e interne.

Mediante l'adozione del suddetto SGSSL, Banca si propone principalmente di:

- contribuire a migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro;
- aumentare la propria efficienza;
- minimizzare i rischi cui possono essere esposti i dipendenti o i terzi (clienti, fornitori, visitatori).

La politica Carige su salute e sicurezza viene comunicata a tutto il personale e alle aziende fornitrici, ai clienti ed è a disposizione del pubblico, e di chiunque ne faccia richiesta.

I temi della salute e sicurezza vengono affrontati attraverso appositi moduli formativi con la finalità di sviluppare il livello di consapevolezza e conoscenza dei rischi e dei comportamenti preventivi da mettere in atto. In questo ambito nel corso del 2013 sono state erogate 9.885 ore di formazione ad un totale di 1.619 persone (Sicurezza ex D.lgs.81/2008-D.lgs.626/94).

Presso il Gruppo Banca Carige sono da tempo

adottate le più avanzate tecniche di prevenzione e dissuasione per gli atti criminosi ed è curato il costante aggiornamento di tali misure di sicurezza alla luce del progresso tecnologico.

Inoltre, le Banche del Gruppo cooperano attivamente con le forze dell'ordine e gli Organismi pubblici competenti, anche aderendo agli specifici "Protocolli di intesa" in materia di prevenzione della criminalità, sottoscritti tempo per tempo dall'ABI con le diverse Prefetture.

Salute e sicurezza

Ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 81/2008, in tutte le società del Gruppo sono previsti incontri annuali ai quali partecipano i rappresentanti aziendali (Datore di lavoro ed i suoi delegati), il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, il Medico Competente ed i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza nominati.

Nell'ambito di questa attività, si svolgono altri incontri, anche separatamente tra il Servizio di Prevenzione e Protezione e ciascuno degli attori sopra citati, per analizzare e approfondire specifiche problematiche, tra cui l'evoluzione del processo di valutazione dei rischi e la verifica dello stato di avanzamento dei piani di mitigazione, gli aggiornamenti normativi che si rendono necessari in relazione all'evoluzione del contesto legislativo, le problematiche gestionali che possono emergere nelle singole realtà. Il Delegato aziendale per la Sicurezza viene anche periodicamente convocato dagli Organi di Vigilanza 231 e/o dai Collegi Sindacali. (LA6)

LE RELAZIONI INDUSTRIALI

Il 100% dei dipendenti risulta coperto da contratti collettivi. A tutti i dipendenti, al momento dell'assunzione vengono automaticamente applicate le tutele previste dalla contrattazione collettiva. (LA4) Nel Gruppo sono presenti otto Organizzazioni Sindacali, alle quali aderisce circa l'85% dei dipendenti totali.

Nel vigente quadro normativo, l'ambito di svolgimento delle relazioni sindacali a livello aziendale è in gran parte determinato da disposizioni del CCNL e da normative di legge, che individuano specifici momenti di confronto formale con le OO.SS. aziendali.

Le relazioni sindacali presso le diverse Banche del Gruppo sono state caratterizzate, anche nel corso del 2013, da un clima costruttivo espresso in un confronto aperto e dialettico sulle diverse problematiche, nel pieno rispetto dei diversi ruoli e punti di vista, con la consapevolezza delle parti che solo il contributo di ciascun soggetto coinvolto possa assicurare soluzioni in grado di fronteggiare una realtà in forte evoluzione come l'attuale.

Nel 2013, si sono svolti 25 incontri, per un totale di circa 120 ore complessive. In particolare, nel corso dell'anno, è stata espletata la procedura di confronto sindacale concernente la cessione ad Arca SGR S.p.A. della totalità del capitale sociale di Carige Asset Management SGR S.p.A. e le inerenti implicazioni in materia di previdenza complementare per il personale del Gruppo.

Nel 2013, non ha avuto luogo alcuno sciopero determinato da vertenze di origine aziendale. In tale anno, oltre a scioperi proclamati a livello nazionale per tematiche politico-economiche di ordine generale, è stato proclamato uno sciopero nazionale della categoria del credito al quale ha aderito circa il 79% del personale.

Periodo minimo di preavviso per modifiche organizzative (LA5)

Gli interventi comportanti rilevanti ristrutturazioni e/o riorganizzazioni sono attuati nel pieno rispetto delle procedure previste dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro secondo le quali le Organizzazioni Sindacali aziendali, devono essere preventivamente avvisate per iscritto dei motivi della programmata ristrutturazione/riorganizzazione, le conseguenze giuridiche, economiche e sociali per i lavoratori interessati, nonché eventuali misure previste nei confronti di questi ultimi.

In particolare, le ricadute sulle condizioni di lavoro del personale formano oggetto di specifica procedura di contrattazione prima dell'attuazione operativa.

Tale procedura ha una durata massima di 45 giorni (decorrenti dalla predetta informativa scritta), ovvero 50 giorni nel caso in cui la ristrutturazione e/o riorganizzazione riguardi due o più imprese facenti parte del Gruppo.

Il contenzioso

Il contenzioso relativo a questioni afferenti al rapporto di lavoro è piuttosto limitato: alla fine del 2013 erano pendenti 16 cause individuali, e due vertenze promosse da ex dipendenti su una questione applicativa del regolamento del Fondo pensionistico aziendale "chiuso" al 30/11/1991, costituito nell'ambito del patrimonio della Capogruppo.

LA COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna è un aspetto strategico del funzionamento organizzativo, che permette la circolazione chiara e trasparente delle informazioni, il dialogo con il personale e il rafforzamento di relazioni stabili, basate sulla fiducia reciproca.

L'attività di comunicazione interna si avvale di una gamma articolata di strumenti sinteticamente di seguito illustrati.



La rete intranet aziendale, nata nel giugno 2010, appresenta il canale principale di comunicazione con i dipendenti, oltre che punto di accesso alle principali procedure a supporto dell'attività lavorativa dei colleghi: la media di accessi al mese alle diverse sezioni della intranet è di 19 milioni di click.

All'interno della intranet è presente una specifica sezione dedicata ai Valori aziendali definiti nel corso di un progetto biennale che ha coinvolto tutto il personale del Gruppo.

Nel corso del 2013 tale area ha registrato una media mensile di 520 accessi per un totale di 6250 accessi durante l'arco dell'anno.

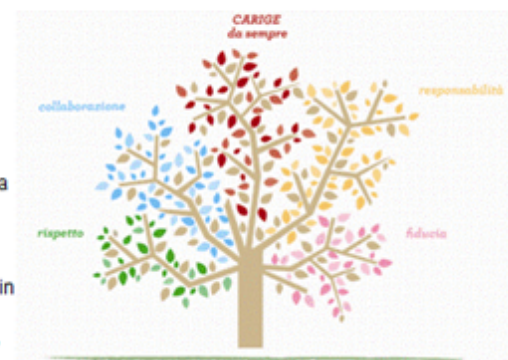
I VALORI DI CARIGE

"Distillare, vivere, comunicare i Valori Carige" è un progetto che è partito a fine 2008 e che si è poi esteso nel 2009 fino a coinvolgere, con il "cascade", tutti i dipendenti del Gruppo.

Il progetto **Distillare, vivere, comunicare i Valori Carige** ha coinvolto in una prima fase oltre 200 colleghi fra Direzione, Dirigenza e Responsabili di ufficio, che hanno contribuito profondamente a una prima distillazione che, con l'autunno 2009, è entrata nel vivo con un ciclo di incontri che avevano l'obiettivo di coinvolgere tutti i dipendenti Carige nell'emersione dei Valori del Gruppo.

Attraverso un processo a cascata, infatti, i Capi Zona e Responsabili di Uffici di sede in una prima fase, nel mese di settembre 2009, si sono confrontati sui tre alberi dei Valori Carige, Da sempre, Insieme e In Movimento, ponendosi prima delle domande, riflettendo poi su slogan e frasi ricorrenti che caratterizzano il proprio lavoro, e, infine, mettendosi alla prova sulle cose da fare prioritarie per Carige. Questi colleghi, definiti, Trainers, a loro volta si sono confrontati con i direttori di filiale della propria zona, o con i colleghi di sede a seconda del ruolo, su analoghi temi e questi ultimi, a loro volta, hanno coinvolto con lo stesso lavoro tutto il personale delle proprie filiali e delle uffici.

Obiettivo del lavoro era condividere e quindi scrivere i valori di Carige, non per farne bella mostra di sé, ma per condividerli sempre e farne ogni giorno il nostro modo diverso di essere nel mercato, accrescendone così il valore per vincere oggi come ieri la sfida del mercato.



La Web TV

Nata nell'aprile del 2009, la WebTV aziendale è composta da tre canali tematici, uno dedicato alla formazione, uno alle news e l'altro al mercato. Il palinsesto mensile vede una media di 5 video e un totale di visualizzazioni che nel 2013 ha raggiunto quota 43.000.

Quindici

La newsletter mensile per la rete di vendita è nata nel febbraio del 2009 per il personale di filiale ad indirizzo commerciale. E' disponibile in versione online, con una media di 1400 accessi al mese, ma è anche distribuita in formato cartaceo.



Quindici

Carige Notizie

L'house organ aziendale nato nel 1993 è attualmente un trimestrale che parla al personale Carige dei suoi stessi colleghi oltre che degli eventi e delle strategie aziendali senza dimenticare di gettare uno sguardo al mondo esterno. Disponibile in versione digitale sulla intranet aziendale (con una media di oltre 4000 accessi per ogni numero in uscita) è inviato anche ai pensionati in formato cartaceo e raggiunge le case dei dipendenti tramite un gruppo chiuso creato su Google.

CARIGENOTIZIE | 1 2013



CARIGENOTIZIE | 4 2013



Biblioteca online



Nata nell'agosto del 2012 è un contenitore di testi professionali che spaziano dall'analisi dei mercati alla comunicazione, dall'economia al self improvement, dal marketing e strategie alla normativa e alla sicurezza. Nel 2013 sono stati resi disponibili oltre 150 nuovi testi.

Si è registrata una media di 1500 accessi al mese.

Le novità avviate dalla Comunicazione interna nel corso del 2013 hanno riguardato:

- la predisposizione del Kit Comunicazione: una serie di presentazioni a supporto di occasioni di relazione con nuovi clienti, oltre ad alcuni prontuari sulla scrittura professionale;
- l'avvio dell'area Forum di NIC dove sono già partite sei discussioni tematiche ed è stata registrata una media di 3000 visite al mese; dall'autunno scorso i dipendenti possono anche segnalare direttamente temi di interesse che desiderano vedere trattati nel forum;
- l'introduzione della sezione GoodNews, una nuova iniziativa per segnalare novità positive riguardanti il Gruppo.

Nel corso dell'anno il personale dipendente ha avuto la possibilità di esprimere il proprio gradimento sugli strumenti di comunicazione interna in essere e di fornire proprie indicazioni sulle aspettative di comunicazione future. 500 persone hanno risposto ai sondaggi e dalle indicazioni emerse si sono tratti spunti di miglioramento introdotti nel corso del 2014.

Il coinvolgimento del personale è favorito anche dall'iniziativa "Invia il tuo suggerimento", che ha ricevuto 141 contributi nel corso del 2013.



LA RELAZIONE SOCIALE – I FORNITORI

- **La scelta responsabile dei fornitori**
- **La gestione e la qualificazione dei fornitori**
- **Classificazione dei fornitori e distribuzione territoriale**

I numeri chiave del 2013

Numero dei fornitori **5.889**
di cui il **32%** localizzati nel territorio ligure
Fatturato complessivo ai fornitori **251,1 milioni**

LA SCELTA RESPONSABILE DEI FORNITORI

In coerenza con i principi del Codice Etico, i rapporti con i fornitori si ispirano al rispetto, alla fiducia, all'integrità e alla correttezza, nella precisa convinzione che il perseguimento della propria missione dipenda anche dalla qualità dei servizi e dei prodotti offerti dai fornitori. Pertanto la politica degli approvvigionamenti si basa sulla sistematica attenzione al rapporto fra prezzo e qualità della prestazione e alle modalità di svolgimento del servizio.

Il Gruppo Banca Carige è inoltre consapevole che l'acquisto di beni e servizi necessari alla sua attività sostiene la domanda aggregata e contribuisce al benessere delle economie locali in cui esso opera.

Nonostante buona parte dell'attività, operatività di mercato e numero di dipendenti sia localizzati in Liguria e la sede del Gruppo sia storicamente integrata nella città di Genova, la ricerca dell'efficienza e delle soluzioni più idonee alle proprie necessità hanno indirizzato il Gruppo verso lo sviluppo di rapporti di fornitura su base nazionale ovvero legata al territorio in cui si situano le diverse filiali.

Secondo il Codice Etico

Nell'affidamento delle commesse il Gruppo Banca Carige privilegia le aziende che si impegnano nel rispetto delle norme vigenti afferenti la salvaguardia e la tutela dell'ambiente, la sicurezza sul posto di lavoro e la tutela del diritto alla riservatezza.

LA GESTIONE E LA QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI

La gestione delle relazioni con i fornitori è affidata prevalentemente all'Ufficio acquisti della Capogruppo, unità organizzativa preposta ad accentrare larga parte degli acquisti del Gruppo. Tale unità, che gestisce oltre la metà delle forniture a livello di Gruppo, è composta da buyer, con competenze differenziate a seconda della tipologia

dell'acquisto. I criteri in base ai quali si procede alla ricerca delle forniture sono l'ottimizzazione del rapporto qualità-prezzo, la presenza di requisiti di professionalità, la correttezza e la sicurezza. Per ogni esigenza di fornitura vengono di norma valutati almeno tre potenziali fornitori secondo il fattore prezzo e sulla base delle loro competenze tecnico-specialistiche.

L'Ufficio acquisti della Capogruppo, all'atto della stipula del contratto, richiede a tutti i fornitori il pieno rispetto della normativa vigente in materia di lavoro, con particolare attenzione al lavoro minorile, la messa in opera di tutti i comportamenti previsti dalle normative a tutela della salute, della sicurezza e igiene del lavoro, il rispetto del Testo Unico delle disposizioni concernenti l'immigrazione e la condizione dello straniero (D.Lgs. n. 286/1998) e degli obblighi assistenziali, assicurativi ed antinfortunistici previsti dalle vigenti normative (in particolare, il T.U. 81/2008).

In linea con la ricerca di soluzioni organiche e snelle, il Gruppo ricorre all'outsourcing attività quali il servizio di consegna e ritiro della corrispondenza, la lavorazione degli assegni, gli stampati, il portafoglio, la contazione dei valori.

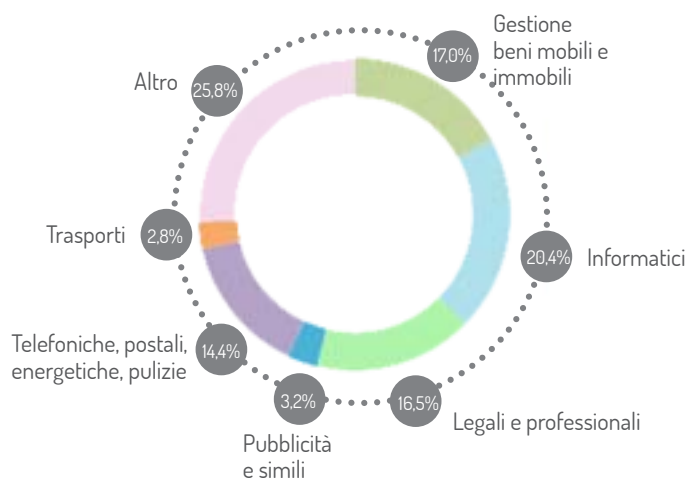
Intrattiene inoltre rapporti di consulenza, sia organizzativa, sia commerciale, con primarie società nazionali e internazionali, allo scopo di migliorare la propria efficienza interna ed esterna reperendo le

migliori competenze tecniche e professionali disponibili sul mercato.

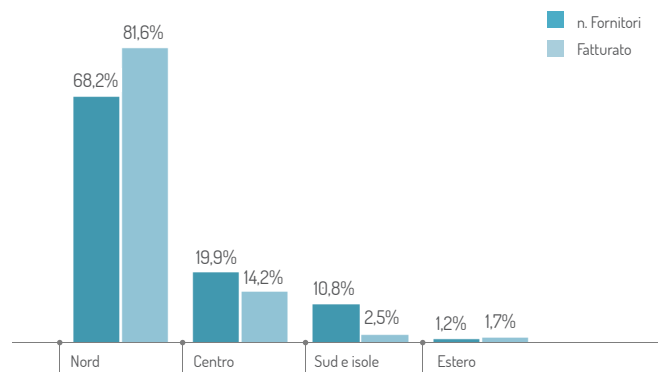
CLASSIFICAZIONE DEI FORNITORI E DISTRIBUZIONE TERRITORIALE

Nel 2013 il numero dei fornitori Carige è stato pari a 5.889 per un totale di spese complessive sostenute per gli acquisti pari a 251,1 milioni. La localizzazione geografica vede il 32% del numero dei fornitori concentrato nella regione ligure.

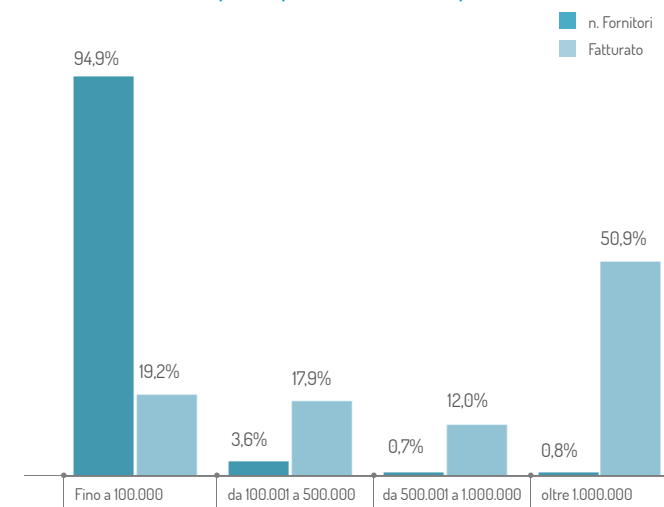
Acquisti per tipologia di beni/servizi



Distribuzione territoriale fornitori e acquisti



Fornitori e acquisti per classi di importo





L'AMBIENTE

- **Linee politiche e valori di riferimento**
- **L'utilizzo delle risorse**
- **Le emissioni**
- **La mobilità sostenibile**
- **La gestione dei rifiuti**
- **Le iniziative di sensibilizzazione**

LINEE POLITICHE E VALORI DI RIFERIMENTO

Nonostante le attività produttive tipiche di un'azienda bancaria non originino impatti ambientali diretti rilevanti, il Gruppo Banca Carige è impegnato ad attuare un'attenta politica di contenimento dei costi energetici e di gestione dei rifiuti oltre che a promuovere una cultura aziendale volta allo sviluppo di comportamenti virtuosi, nell'ottica di un costante consolidamento della relazione con l'insieme di tutti gli stakeholder.

Questa attenzione si traduce nell'individuazione dei principali impatti dell'attività di business sia diretti, sia indiretti sull'ambiente, nel loro monitoraggio e nella messa a punto di strumenti e procedure di attenuazione. Si tratta di un processo avviato che la banca sta implementando sia da un punto di vista degli strumenti di monitoraggio, sia della rendicontazione. In entrambi questi ambiti il Gruppo si sta impegnando per dotarsi gradualmente di

strumenti di rilevamento degli impatti che consentirà di rendicontare gli stessi più puntualmente nelle prossime edizioni del bilancio sociale.

Impatti ambientali	<ul style="list-style-type: none">• Utilizzo di risorse<ul style="list-style-type: none">◦ Carta◦ Energia Elettrica◦ Materie prime combustibili◦ Acqua• Emissioni in atmosfera• Scarichi idrici• Produzione di rifiuti
Azioni di riduzione	<ul style="list-style-type: none">• Riduzione dei consumi di carta (paperless banca)• Efficienza energetica (qualità e quantità dell'energia)• Raccolta differenziata• Attività di sensibilizzazione del personale

UTILIZZO DELLE RISORSE

Consumi di carta e di materiale da ufficio

Il Gruppo Banca Carige ha avviato da qualche anno un progetto di razionalizzazione e dematerializzazione della documentazione cartacea finalizzata alla riduzione dei costi e degli impatti ambientali. Nel corso del 2013 è entrato a regime il progetto di riduzione dei tabulati stampati a livello centrale che ha determinato una riduzione delle pagine stampate mensilmente da oltre 700 mila di fine 2012 a poco più di 300 mila a fine 2013. Si ricorda che solo nel 2010 la media mensile di produzione di stampe si aggirava intorno a 1,3 milioni di pezzi.

Consumi energetici e di risorse naturali

Ai fini del monitoraggio e del contenimento dei consumi energetici la Banca ha individuato al proprio interno la figura del “Responsabile per la conservazione e l’uso razionale dell’energia” (“Energy Manager”). Esso attua interventi volti al contenimento dei consumi di energia elettrica e del combustibile quali il monitoraggio costante delle utenze elettriche e degli impianti di riscaldamento e, nel caso di unità operative di nuova realizzazione, o di ristrutturazione e ammodernamento, provvede a scelte progettuali che consentano un ottimale sfruttamento dell’energia necessaria al fabbisogno delle unità operative stesse. A questo proposito gli ambiti di intervento possono essere così classificati: **elettrico-illuminotecnico**, che prevede l’utilizzo di lampade a basso consumo, rilevatori di presenza e

crepuscolari


impiantistico-meccanico, con impianti ad efficienza energetica quali gruppi refrigeratori, pompe di calore, caldaie a condensazione **architettonico-strutturale**, che riguarda coibentazione, serramenti ecc..

Per il 2014 è previsto l’avvio di un piano di riduzione dell’illuminazione in via permanente nelle aree non lavorative delle sedi di Genova che consenta una riduzione dei costi pur mantenendo una luminosità sufficiente a garantire la massima sicurezza agli utilizzatori degli spazi comuni.

I consumi più rilevanti riguardano l’**energia elettrica** per l’utilizzo delle attrezzature, per l’illuminazione e il condizionamento dei locali. Dai dati forniti dai maggiori fornitori di energia elettrica del Gruppo, risulta che la stessa proviene in un’altissima percentuale da fonti rinnovabili.

In particolare, l’energia distribuita dal fornitore GSE, corrispondente a circa il 70% del fabbisogno complessivo, è rinnovabile al 100%.

L’**energia termica consumata** è in buona parte proveniente da gas naturale da riscaldamento; la completa identificazione della provenienza dell’energia è resa tuttavia difficoltosa dalla natura della logistica degli sportelli bancari, prevalentemente collocati in condomini, i cui consigli decidono in autonomia le politiche di fornitura.

Società: C.V.A. TRADING S.R.L.

Emesso da: GSE

Data annullamento: 27/02/2014

Numero di Certificati Annullati: 7.432

Energia (MWh): 7.432

Beneficiario: BANCA CARIGE S.P.A.

	Tipo di supporto	Codice
	Nessun supporto	0
	Supporto all'investimento	1
	Supporto alla produzione	2
	Supporto all'investimento e alla produzione	3

Certificati EECS annullati

Tipo di certificato	Numero di certificati	Energia (MWh)	Periodo di produzione (da/a)	Codice identificativo impianto
GOI/CS RECS	7.432	7.432	ottobre 2013 - novembre 2013	803255132000010807

Informazioni relative all'impianto

Codice identificativo impianto	Paese origine	Tipo di supporto	Tecnologia	Fonte
803255132000010807	ITALIA	0	IDROELETTRICA	Rinnovabile idraulica e eolica

Il consumo di acqua

L'acqua è utilizzata dalla banca prevalentemente per usi igienico-sanitari e, per una quota non rilevante, per il funzionamento e il raffreddamento degli impianti termici. L'approvvigionamento avviene tramite acquedotti pubblici.

L'acqua consumata viene immessa nelle reti fognarie pubbliche.

LE EMISSIONI

Con riferimento alla quota di energia proveniente da fonti rinnovabili, è possibile stimare una **mancata emissione**, per l'anno 2013, di 15.230 ton di CO₂, equivalente a 5.641 TEP.

Per quanto riguarda le **sostanze nocive per l'ozono** il Gruppo Banca Carige, attraverso un'attenta valutazione tecnico/economica - in riferimento al Regolamento Europeo 2037/2000 - ha proseguito nell'attività di razionalizzazione delle apparecchiature in uso contenenti gas HCFC (es. gas refrigerante R-22): in particolare sono state adottate soluzioni adeguate ad ogni singolo sistema, sostituendo dove necessario gli impianti, ovvero effettuando operazioni di "retrofit" attraverso l'impiego di gas HFC autorizzati dalla legislazione vigente.

La flotta auto del Gruppo si compone di n. 150 auto, delle quali 45 di proprietà delle Banche del Gruppo e 105 a noleggio a lungo termine.

Le emissioni di gas effetto serra per categorie di autoveicoli (Euro4 ed Euro5) risultano comprese, a

seconda della cilindrata e del modello e quindi dei consumi per chilometro percorso, tra 90 e 200 g/km.

La mobilità sostenibile

Da alcuni anni Carige promuove un'attenta politica sulla mobilità del personale legata ad esigenze di servizio: oltre alla più tradizionale attività di formazione a distanza (quasi 100 mila ore nel 2013), si è andato progressivamente consolidando il sistema di gestione delle riunioni operative a distanza (live meeting): si tratta di circa 400 eventi mensili nei quali sono coinvolte mediamente 6 risorse per circa un'ora.

Anche le occasioni di contatto con soggetti esterni, collaboratori, consulenti, fornitori e associazioni, sono gestite in ottica di attenta gestione dei tempi e di razionalità degli spostamenti, promuovendo, ogni volta possibile, l'organizzazione di call conference e video conferenze presso sale aziendali specificamente attrezzate.

Attualmente l'azienda è impegnata a sviluppare ulteriormente il sistema di webconference tra utenti interni ma anche esterni, dal posto di lavoro ma anche attraverso l'utilizzo di dispositivi smartphone di ultima generazione.

La gestione dei rifiuti

Nelle sedi principali tutti i rifiuti sono differenziati e avviati a riciclo/recupero, eccetto i rifiuti solidi urbani, gestiti dai servizi pubblici di raccolta.

Da anni il Gruppo ha attuato un sistema di raccolta del materiale cartaceo destinato al macero con un'unica società fornitrice del servizio per tutte le filiali dislocate sul territorio nazionale. Per quanto riguarda l'attività presso le sedi la scelta del fornitore è generalmente diversa; buona parte dei prelievi è accompagnata da certificati consegnati agli Uffici comunali preposti per verificare le quantità di materiali avviati al riciclo.

Nel corso del 2013 la quantità di colli certificati è stata pari a circa 27 mila unità (escluso Comune di Genova). Assumendo convenzionalmente il peso di ciascuno dei colli ritirati pari a circa kg. 10 il peso totale ammonta a kg. 270.000 complessivi.

In particolare per la Città di Genova detti certificati vengono raccolti e trasmessi alla locale azienda municipalizzata al fine di vedersi riconoscere una riduzione di tariffa proporzionale alla quantità di materiale avviato al riciclo. Nel 2013 la quantità di materiale cartaceo ritirato in Genova è stato pari Kg. 156.000 circa e comporterà una consistente riduzione di spesa, che per gli anni scorsi è ammontata a circa € 40/45.000 per pari quantità di materiale.

Tra i rifiuti prodotti dalla Banca sono da ritenersi speciali:

- carta e cartone
- toner
- nastri e cartucce per stampa
- dischetti, videocassette e rifiuti di plastica.

Per questi rifiuti la Banca è responsabile della raccolta e dello smaltimento a norma di legge il cui rispetto è garantito dalla corretta applicazione della normativa interna.

- Altri tipi di rifiuti
- accumulatori al piombo, pile, batterie
- apparecchiature fuori servizio
- tubi fluorescenti
- materiali di risulta da demolizioni edili

sono raccolti e smaltiti direttamente, in accordo alle normative vigenti, dalle società fornitrici o appaltatrici, in base ad uno specifico obbligo contrattuale dalle stesse sottoscritto.

LE INIZIATIVE DI SENSIBILIZZAZIONE

Da un triennio il Gruppo ha attivato una serie di iniziative di sensibilizzazione del personale sul tema del risparmio energetico volte ad ottenere il duplice scopo di favorire una cultura etica dell'ambiente e dei consumi e un contenimento dei costi. Il coinvolgimento si traduce in una serie di iniziative e produzione di supporti di comunicazione condivisi sulla intranet aziendale. Nel corso del 2013 sono state sviluppate le seguenti iniziative:

Carige aderisce alla giornata **"M'illumino di meno"** ideata dalla trasmissione di Radio 2 Caterpillar e giunta alla nona edizione. L'obiettivo della giornata è quello di promuovere il risparmio energetico attraverso piccoli ma significativi cambiamenti comportamentali.

Chi più risparmia vince! è un'iniziativa volta a favorire la consapevolezza di quanto alcuni comportamenti virtuosi facilmente attuabili da parte del personale nell'uso delle risorse aziendali, si traducano in risparmio di costi. Le filiali sono state monitorate per 6 mesi (dal 1 giugno al 31 dicembre 2013) su alcuni indicatori di spesa (energia elettrica, fonia fissa, carta da fotocopiatrice, cancelleria quotidiani, piccole spese).

Il risultato è stato un contenimento dei costi del seguente tenore:

- energia elettrica: - 1 milione di KW pari al 3% dei consumi delle filiali
- carta: - 20 mila euro di spesa
- fonia: - 700 mila euro
- cancelleria: - 213 mila euro
- piccole spese: - 35 mila euro

Sambuca di Sicilia è stata la filiale che si è aggiudicata il primo posto assoluto fra quelle che più hanno ridotto i consumi.

TABELLE DATI E INDICATORI

LA RELAZIONE ECONOMICA

STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO				
ATTIVO	2013	2012 (1)	Variazione	
			assoluta	%
Cassa e disponibilità liquide	339.280	376.709	- 37.429	- 11,0
Attività finanziarie	10.935.917	10.198.864	737.053	7,2
Crediti verso banche	1.218.989	2.165.106	- 946.117	- 43,7
Crediti verso clientela	25.476.359	30.142.748	- 4.666.389	- 15,5
Immobilizzazioni ⁽²⁾	1.631.540	3.580.958	- 1.949.418	- 54,4
Altre attività ⁽³⁾	2.554.190	1.976.735	577.455	29,2
Totale Attivo	42.156.275	48.441.120	- 6.284.845	- 13,0
PASSIVO				
Debiti verso banche	8.161.242	8.486.727	- 325.485	- 3,8
Debiti verso clientela	14.817.367	16.729.803	- 1.912.436	- 11,4
Titoli in circolazione	9.217.979	11.022.540	- 1.804.561	- 16,4
Altre passività finanziarie ⁽⁴⁾	1.769.381	2.843.224	- 1.073.843	- 37,8
Fondi a destinazione specifica	464.647	454.960	9.687	2,1
Riserve tecniche	5.017.768	4.717.735	300.033	6,4
Altre passività	1.064.672	1.348.448	- 283.776	- 21,0
Patrimonio netto	3.349.038	2.762.654	586.384	21,2
Patrimonio di pertinenza di terzi (+/-)	55.838	51.600	4.238	8,2
Utile (Perdita) d'esercizio (+/-)	(1.761.657)	23.429	- 1.785.086	...
Totale Passivo	42.156.275	48.441.120	- 6.284.845	- 13,0
Importi in migliaia di Euro				
(1) Alcuni dati sono stati rideterminati rispetto a quanto originariamente pubblicato per l'applicazione retrospettiva dello IAS 8.				
(2) Comprende i derivati di copertura (voce 80).				
(3) Composta da: attività fiscali (voce 140), attività non correnti e gruppi di attività in via di dismissione (voce 150) e altre attività (voce 160).				
(4) Comprende i derivati di copertura (voce 60).				

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO				
	2013	2012 (1)	Variazione	
			assoluta	%
Margine di interesse	636.074	755.964	- 119.890	- 15,9
Commissioni nette	272.028	303.190	- 31.162	- 10,3
Margine di intermediazione	1.019.165	1.230.973	- 211.808	- 17,2
Rettifiche di valore nette:	- 1.107.361	- 603.284	- 504.077	83,6
- di cui per deterioramento di crediti	- 1.063.420	- 447.435	- 615.985	...
Risultato netto della gestione finanziaria	- 88.196	627.689	- 715.885	...
Risultato netto della gestione finanziaria e assicurativa	- 228.263	445.866	- 674.129	...
Spese amministrative	- 678.268	- 667.284	- 10.984	1,6
a) spese per il personale	- 400.146	- 402.938	2.792	- 0,7
b) altre spese amministrative	- 278.122	- 264.346	- 13.776	5,2
Costi operativi	- 792.057	- 674.026	- 118.031	17,5
Utili (Perdite) delle partecipazioni	98.475	3.182	95.293	...
Rettifiche di valore dell'avviamento	- 1.673.006	-	- 1.673.006	...
Utili (Perdite) da cessione di investimenti	- 279	50	- 329	...
Utile (perdita) al lordo delle imposte	- 2.595.130	- 224.928	- 2.370.202	...
Imposte sul reddito d'esercizio dell'operatività corrente	818.422	249.440	568.982	...
Utile (perdita) d'esercizio	- 1.776.708	24.512	- 1.801.220	...
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	- 15.051	1.083	- 16.134	...
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo	- 1.761.657	23.429	- 1.785.086	...
Importi in migliaia di Euro.				
(1) Alcuni dati sono stati rideterminati rispetto a quanto originariamente pubblicato per l'applicazione retrospettiva dello IAS 8.				

I CLIENTI

Distribuzione regionale (FS6)	2013		2012		Var. Annua (%)	
	totale	di cui: correntisti	totale	di cui: correntisti	totale	di cui: correntisti
Liguria	498.408	436.100	520.572	443.951	-4,3	-1,8
Piemonte	56.581	51.087	56.387	50.611	0,3	0,9
Val D'Aosta	2.609	2.367	2.596	2.348	0,5	0,8
Lombardia	96.247	86.280	96.787	86.172	-0,6	0,1
Veneto	74.247	65.639	75.472	65.866	-1,6	-0,3
Emilia Romagna	21.020	18.680	20.917	18.363	0,5	1,7
Toscana	130.962	103.426	133.049	102.067	-1,6	1,3
Umbria	3.605	2.825	3.597	2.771	0,2	1,9
Marche	6.112	5.351	6.036	5.232	1,3	2,3
Lazio	69.739	54.714	70.601	54.789	-1,2	-0,1
Puglia	14.846	11.817	14.542	11.317	2,1	4,4
Sicilia	108.426	80.855	107.467	78.825	0,9	2,6
Sardegna	19.429	17.332	19.198	17.079	1,2	1,5
Altro	137	5	173	8	-20,8	-37,5
Totale	1.102.368	936.478	1.127.394	939.399	-2,2	-0,3

Distribuzione per segmenti (FS6)	2013	2012	Var. Annua (%)
Privati	930.231	952.481	-2,3
Mass market	734.764	748.223	-1,8
Affluent	169.762	178.035	-4,6
Private	25.705	26.223	-2,0
Imprese	129.833	133.475	-2,7
Large corporate	1.093	1.208	-9,5
Corporate	7.892	8.606	-8,3
Small business	47.244	47.652	-0,9
Poe	73.604	76.009	-3,2
Enti Pubblici	36.993	35.630	3,8
Altro	5.311	5.808	-8,6
Totale	1.102.368	1.127.394	-2,2

I CLIENTI

Distribuzione per natura giuridica (FS6)	2013	2012	Var. Annuale (%)
Persone Fisiche	1.007.047	1.034.152	-2,6
Società di capitale	31.506	31.827	-1,0
di cui: Spa	3.182	3.299	-3,5
Srl	28.315	28.517	-0,7
altre	9	11	-18,2
Società di persone	23.369	24.138	-3,2
Società cooperative	2.281	2.280	0,0
Società estere	259	246	5,3
Enti pubblici	37.903	34.725	9,2
Altri	3	26	-88,5
Totale	1.102.368	1.127.394	-2,2

Distribuzione per classe di età (FS6)	2013	2012	Var. Annuale (%)
0-25 anni	50.016	50.323	-0,6
26-35	97.796	104.417	-6,3
36-55	388.381	401.046	-3,2
56-75	322.513	328.781	-1,9
> 75 anni	148.341	149.585	-0,8
Totale	1.007.047	1.034.152	-2,6

Distribuzione per anzianità di rapporto (FS6)	2013	2012	Var. Annuale (%)
Fino a 1 anno	76.443	79.036	-3,3
Oltre 1-5	130.886	140.629	-6,9
5-10	153.490	186.643	-17,8
>10 anni	741.549	721.086	2,8
Totale	1.102.368	1.127.394	-2,2

I CLIENTI

Indicatori di customer satisfaction clientela privata (PR5)	Carige	Carige Italia	Cassa di Risparmio di Savona	Banca del Monte di Lucca	Cassa di Risparmio di Carrara
Voti 7+8 (1) (%)	2013				
Ambiente/accoglienza in agenzia	71	78	80	80	70
Personale operativo	88	91	90	93	85
Servizio offerto	79	85	84	81	81
Offerta prodotti/servizi	70	80	71	72	77
Rapporto costi/benefici	42	52	45	41	44
Immagine (fiducia)	76	81	84	80	80
Immagine (orientamento al cliente)	63	71	76	70	67
CSI-customer satisfaction index (overall)	78	82	79	79	79
Clientela privata/clientela (%)	85,3%	84,5%	81,5%	77,6%	83,7%



Variazione positiva su 2012 statisticamente significativa



Variazione negativa su 2012 statisticamente significativa

(1) voti di massima soddisfazione (voti 7+8), su una scala di giudizio compreso tra un minimo di 3 e massimo di 8.
Fonte: Osservatorio ABI/GfK Eurisko "Customer Satisfaction del segmento Retail", rilevazione maggio 2013.

Indicatori di performance commerciale	2013	2012	Var. Annuale
Retention (clientela totale)	92,66	92,89	-0,23
Retention (clientela correntista)	93,77	93,55	0,22
Acquisizione (clientela totale)	5,32	5,47	-0,15
Acquisizione (clientela correntista)	5,91	6,61	-0,70
Sviluppo (clientela totale)	97,98	98,35	-0,37
Sviluppo (clientela correntista)	99,69	100,16	-0,47
Cross selling 31 prodotti (n.)	4,04	3,98	0,06
Valori Percentuali			

I CLIENTI

Reclami per tipologia di servizio/prodotto (n.)	2013	2012
Servizi di Investimento	57	47
Conti correnti e depositi a risparmio	372	369
Totale Raccolta	429	416
Aperture di credito	90	58
Prestiti personali e crediti al consumo	16	23
Mutui	160	43
Altre tipologie di finanziamento	59	34
Totale Impieghi alla Clientela	325	158
Effetti /Riba altri serv pagamento	84	73
Assegni	56	54
Bonifici - Stipendi	95	63
Carte di debito/credito	94	80
Esteri	2	-
Totale Servizi alla clientela	331	270
Prodotti Assicurativi Fondi Pensione	26	21
Totale Prodotti Assicurativi Fondi Pensione	26	21
Sito internet -aspetti generali -altro	41	32
Totale Sito internet -aspetti generali -altro	41	32
Totale Complessivo	1.152	897

Reclami per motivazione (n.)	2013	2012
Esecuzione operazioni	365	304
Applicazioni condizioni	140	140
Frodi e smarrimenti	51	42
Merito del credito o simili	41	50
Disfunzioni apparecchiature	28	18
Segnalazioni a centrale rischi	44	38
Anatocismo	70	57
Comunicazione ed informazione al cliente	91	95
Condizioni	150	44
Aspetti organizzativi	52	21
Personale	61	30
Altro	59	58
Totale	1.152	897

LA COMUNITA'

Settore di intervento	2013	
	n. iniziative	importo
Sport	225	1.644
Comunità	151	128
Territorio	152	830
Organizzazioni no profit	80	151
Enti religiosi	73	78
Convegni	68	79
Cultura	306	675
Istituzioni e associazioni di categoria	319	1.962
Altro	50	309
Totale	1.424	5.857

Importi in migliaia.

IL PERSONALE

Distribuzione per tipologia di rapporto (LAI)		2013			2012		
		Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Dipendenti a fine anno		5.385	2.807	2.578	5.432	2.841	2.591
di cui:	a tempo indeterminato	5.356	2.790	2.566	5.410	2.827	2.583
	a tempo determinato	2	2		2	2	
	apprendistato	27	15	12	20	12	8
di cui:	Full time	4.990	2.792	2.198	5.046	2.824	2.222
	Part time	395	15	380	386	17	369
Collaboratori medi dell'anno		43	21	22	54	22	32

IL PERSONALE

Distribuzione geografica (luogo di lavoro) (LA1)	2013			2012		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Nord	4.118	2.120	1.998	4.151	2.138	2.013
Centro	910	445	465	922	459	463
Sud e Isole	347	236	111	348	238	110
Totale Italia	5.375	2.801	2.574	5.421	2.835	2.586
Estero	10	6	4	11	6	5
Totale	5.385	2.807	2.578	5.432	2.841	2.591
Liguria	2.930	1.473	1.457	2.955	1.484	1.471
Resto Italia ed estero	2.455	1.334	1.121	2.477	1.357	1.120
Totale	5.385	2.807	2.578	5.432	2.841	2.591

Distribuzione per categoria professionale (LA1)	2013			2012		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Dirigenti	75	65	10	78	67	11
		86,7%	13,3%		85,9%	14,1%
Quadri direttivi	1.419	927	492	1.440	942	498
		65,3%	34,7%		65,4%	34,6%
Aree professionali	3.891	1.815	2.076	3.914	1.832	2.082
		46,6%	53,4%		46,8%	53,2%
Totale	5.385	2.807	2.578	5.432	2.841	2.591

Valutazione della prestazione (LA12) (1)	2013	2012
	Percentuale dei dipendenti che riceve valutazione	Percentuale dei dipendenti che riceve valutazione
Quadri direttivi	100%	100%
Aree professionali	100%	100%

(1) Per il personale dirigente, la valutazione della prestazione è inserita nel piano di incentivazione

Avanzamenti di carriera	2013		2012	
	Totale	Di cui donne	Totale	Di cui donne
Tra aree professionali	26	19,2%	382	40,1%
Da aree professionali a quadro direttivo	4	50,0%	110	45,5%
Tra quadri direttivi	13	38,5%	153	30,1%
Da quadro direttivo a dirigente	-		7	-
Totale	43		652	

IL PERSONALE

Dipendenti per indicatore di diversità (per genere)(1) (LA13)	2013			2012		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Posizioni:						
Dirigente	1,4%	2,3%	0,4%	1,4%	2,3%	0,4%
Quadro direttivo	26,3%	33,0%	19,1%	26,5%	33,2%	19,2%
Aree professionali	72,3%	64,7%	80,5%	72,1%	64,5%	80,4%
Categorie protette	9,6%	7,1%	12,3	9,5%	6,9%	12,3%
Titolo di studio:						
Laurea	32,3%	34,0%	30,5%	31,8%	33,7%	29,7%
Scuola media superiore	60,1%	57,4%	63,1%	62,2%	57,7%	67,2%
Altro	7,6%	8,6%	6,4%	6,0%	8,6%	3,1%
Età:						
Meno di 30 anni	4,3%	4,0%	4,7%	5,2%	5,0%	5,4%
Da 30 a 50 anni	52,2%	49,7%	55,0%	53,6%	51,2%	56,3%
Oltre i 50 anni	43,5%	46,3%	40,3%	41,2%	43,8%	38,3%
Età media	47 anni	48 anni	46 anni	46 anni	46 anni	46 anni

(1) Le percentuali si intendono rispetto ai totali per genere.

Assunzioni (LA2)	2013			2012		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Tempo indeterminato	52	31	21	52	20	32
somministrazione	-	-	-	2	-	2
apprendistato	-	-	-	-	-	-
stage	-	-	-	-	-	-
Tempo determinato	-	-	-	-	-	-
somministrazione	-	-	-	-	-	-
stage	-	-	-	-	-	-
Totale	52	31	21	54	20	34
Cessazioni (LA2)	2013			2012		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Dimissioni volontarie	15	10	5	12	8	4
Termine contratto	2	2	-	-	-	-
Quiescenza	73	38	35	75	39	36
Licenziamento	3	2	1	4	4	-
Altro	6	2	4	8	4	4
Totale	99	54	45	99	55	44

IL PERSONALE

Tasso nuovi assunti e turnover (LA2)	2013				2012			
	Assunzioni		Turnover		Assunzioni		Turnover	
	Numero Assunzioni	Tasso neo assunti(1)	Numero Cessazioni	Tasso turnover(2)	Numero Assunzioni	Tasso neo assunti(1)	Numero Cessazioni	Tasso turnover(2)
Qualifica:								
Dirigenti	1	0,02%	4	0,07%	3	0,06%	6	0,11%
Quadri direttivi	2	0,04%	28	0,52%	3	0,06%	28	0,52%
Aree professionali	49	0,91%	67	1,24%	46	0,85%	65	1,20%
Genere:								
Uomini	31	0,58%	54	1,00%	20	0,37%	55	1,01%
Donne	21	0,39%	45	0,84%	32	0,59%	44	0,81%
Età:								
Meno di 30 anni	34	0,63%	1	0,02%	31	0,57%	0	-
Da 30 a 50	16	0,30%	10	0,19%	17	0,31%	17	0,31%
Oltre i 50	2	0,04%	88	1,63%	4	0,07%	82	1,51%
Area geografica:								
Liguria	29	0,54	58	1,08%	50	0,92	60	1,10%
Resto d'Italia ed estero	23	0,43	41	0,76%	2	0,04	39	0,72%
Totale	52	0,97%	99	1,84%	52	0,96%	99	1,82%

(1) Rapporto assunzioni su dipendenti a fine anno.

(2) Rapporto cessazioni su dipendenti a fine anno.

IL PERSONALE

Assenteismo e infortuni (LA7)	2013					2012				
	Totale	Uomini	Donne	Liguria	Resto d'Italia-Estero	Totale	Uomini	Donne	Liguria	Resto d'Italia-Estero
Infortuni di cui:	90	30	60	52	38	91	40	51	55	36
In itinere	79	22	47	45	24	66	28	38	41	25
In orario di lavoro	21	8	13	7	14	25	12	13	14	11
Tasso di infortunio (TI) (numero totale infortuni/ numero totale ore lavorate) x 200.000	1,76	1,1	2,51	1,85	1,64	1,76	1,45	2,12	1,95	1,54
Indice di gravità (IG) (numero totale giornate di lavoro perse/numero totale di ore lavorate) x 200.000	51,00	38,40	41,80	51,31	50,62	49,57	44,47	55,43	52,65	45,84
Tasso di assenteismo (TA) (Giorni di assenza/totale giorni lavorati) x 200.000	12.557	11.339	13.883	13.378	11.565	11.068	9.776	12.490	12.136	9.780

IL PERSONALE

Congedo parentale (LA15)	2013							2012						
	Totale generale	Uomini			Donne			Totale generale	Uomini			Donne		
		Liguria	Altre	Totale	Liguria	Altre	Totale		Liguria	Altre	Totale	Liguria	Altre	Totale
Diritto al congedo	94	31	27	58	23	13	36	129	35	31	66	32	31	63
Utilizzo del congedo	31	3	1	4	18	9	27	62	2	1	3	30	29	59
Ritorno al lavoro	31	3	1	4	18	9	27	62	2	1	3	30	29	59
In servizio dopo 12 mesi	31	3	1	4	18	9	27	62	2	1	3	30	29	59
Tasso di rientro	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Formazione (LA10)	2013	2012
	Ore erogate	Ore erogate
Genere		
Uomini	152.755	164.176
Donne	138.378	145.109
Categoria		
Dirigenti	2.663	2.301
Quadri direttivi	80.539	87.658
Aree professionali	207.931	219.326
Totale ore erogate nel periodo	291.133	309.285
di cui		
Formazione in aula	182.370	195.572
Formazione a distanza	97.783	105.890
Training on the job	10.980	7.823

Formazione Media ore per dipendente (LA10)	2013	2012
	Media ore annue/dip	Media ore annue/dip
Genere		
Uomini	54,42	57,77
Donne	53,63	56
Categoria		
Dirigenti	35,50	30,28
Quadri direttivi	56,76	60,87
Aree professionali	53,41	56
Numero medio ore per dipendente	54	57

IL PERSONALE

Formazione per area tematica	2013				2012			
	Ore	Numero partecipanti			Ore	Numero partecipanti		
		Dirigenti	Quadri	Aree prof		Dirigenti	Quadri	Aree prof
Assicurativa	102.962	-	951	2.208	100.291	2	967	2.089
Normativa	48.607	19	1.954	6.625	46.720	65	2.498	6.649
Finanza e Mifid	21.026	8	424	969	21.272	9	755	2.229
Comportamentale/manageriale	22.767	46	278	562	37.584	72	946	861
Crediti	45.883	25	744	1.249	25.007	11	534	782
Operativa/informatica/linguistica	40.783	45	862	2.437	41.949	17	751	2.533
Commerciale	5.686	10	144	443	34.480	3	739	1.618
Altro	3.419	14	116	134	1.982	20	59	101
Totale	291.132	167	5.473	14.627	309.285	199	7.249	16.862

Formazione normativa - ambiti	2013				2012			
	Ore	Numero partecipanti			Ore	Numero partecipanti		
		Dirigenti	Quadri	Aree prof		Dirigenti	Quadri	Aree prof
Responsabilità amm.va enti (D.lgs. 231/2001) (S03) (D.lgs.231/2001) (S03)	144		4	68	1.090	4	110	316
Trasparenza e usura	392		17	81	1.636		108	301
Pattichiari	12.704		426	1.612	17.193	1	576	2.029
Sicurezza (D.lgs.81/2008 - D.lgs 626/94)	9.885	12	447	1.160	9.819	55	530	657
Privacy	532		21	112	1.524		97	284
Antiriciclaggio	14.237	2	740	2.521	13.197		981	2.818
Altre tematiche normative	10.713	5	299	1.071	2.261	5	96	244
Totale	48.607	19	1.954	6.625	46.720	65	2.498	6.649

IL PERSONALE

Formazione per la sicurezza sul lavoro (LA8)	2013		2012	
	Numero ore	Partecipanti	Numero ore	Partecipanti
Addetti all'emergenza di cui:	5.471	1.220	4.440	740
Antincendio	60	15	180	45
Primo soccorso	5.411	1.205	4.260	695
Lavoratori neo assunti	280	52	652	45
Figure della sicurezza (preposti RLS, RAS ecc.)	2.712	340	3.816	477

Retribuzione media lorda delle donne rispetto agli uomini (LA14)	2013		2012	
	Retribuzione base(1)	Remunerazione(2)	Retribuzione base(1)	Remunerazione(2)
Dirigenti	101%	92%	93%	90%
Quadri direttivi	102%	93%	94%	93%
Aree Professionali	99%	97%	98%	97%
Media totale	91%	86%	87%	85%

(1) Retribuzione base: stipendio annuo lordo composto da quanto previsto da contratto e da integrazioni.

(2) Remunerazione: retribuzione annua lorda (componente fissa) + componenti variabili quali sistema incentivante, premi aziendali.

I FORNITORI

Fatturato per classi di importo	2013	
	n. fornitori	fatturato
Fino a 100.000 euro	5.588	48.149.442
Da 100.001 a 500.000	210	44.924.061
Da 500.001 a 1.000.000	43	30.215.852
Oltre 1.000.000	48	127.780.370
Totale	5.889	251.069.725

Tipologia di acquisti	2013	
	n. fornitori	fatturato
Gestione beni mobili e immobili	1.000	42.751.082
Servizi informatici	134	51.148.404
Telefoniche, postali, energetiche, trasmissione dati, pulizia	51	36.217.756
Legali e professionali	1.774	41.314.005
Pubblicitarie e simili	901	7.910.573
Trasporti	16	7.037.719
Altro	2.013	64.690.186
Totale	5.889	251.069.725

Importi relativi a spese e investimenti.

Area geografica (EC6)	2013	
	n. fornitori	fatturato
Nord	4.014	204.856.686
Centro	1.171	35.727.013
Sud e isole	635	6.164.026
Totale fornitori nazionali	5.820	246.747.725
Eestero	69	4.322.000
Totale	5.889	251.069.725

TAVOLA DEGLI INDICATORI GRI-G3 (3.12)

Indicatori	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag
1. STRATEGIA E ANALISI				
1.1	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	totale	Messaggio del Presidente	3
1.2	Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità	(E' distribuita nel documento su vari ambiti. Non esiste un impegno formale dell'organizzazione che riguardi nello specifico la sostenibilità sociale e ambientale)	Messaggio del Presidente, L'identità del Gruppo La relazione sociale	
2. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE				
2.1	Nome dell'organizzazione	totale	L'identità del Gruppo	7
2.2	Principali marchi, prodotti e servizi	totale	L'identità del Gruppo	7 13
2.3	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando le principali divisioni, aziende operative, controllate e joint venture	totale	L'identità del Gruppo	13
2.4	Luogo dove ha sede il quartier generale dell'organizzazione	totale	L'identità del Gruppo	7
2.5	Numero dei Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report	totale	L'identità del Gruppo	15

Indicatori	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag
2.6	Assetto proprietario e forma legale	totale	L'identità del Gruppo	7
2.7	Mercati serviti (inclusendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	totale	L'identità del Gruppo	15
2.8	Dimensione dell'organizzazione	totale	L'identità del Gruppo	8
2.9	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	totale	L'identità del Gruppo	13
2.10	Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione	totale	L'identità del Gruppo	28
3.1	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite	totale	Nota Metodologica	5
3.2	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	totale	Nota Metodologica	5
3.3	Periodicità di rendicontazione	totale	Nota Metodologica	5
3.4	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	totale	Nota Metodologica	6
3.5	Processo per la definizione dei contenuti del report, inclusi: <ul style="list-style-type: none"> determinazione della materialità priorità degli argomenti all'interno del report individuazione degli stakeholder a cui è rivolto il report 	parziale	Nota Metodologica	5

Indicatori	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag
3.6	Perimetro del report (ad esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in leasing, joint venture, fornitori)	totale	Nota Metodologica	5
3.7	Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report	totale	Nota Metodologica	5
3.8	Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni	totale	Nota Metodologica L'identità del Gruppo	5 13
3.9	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli Indicatori alla compilazione delle altre informazioni del report	totale	Nota Metodologica	5
3.10	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche	totale	Nota Metodologica	5
3.11	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	totale	Nota Metodologica	5
3.12	Tabella esplicativa dei contenuti del report	totale	Nota metodologica Tavola degli indicatori	6
3.13	Attestazione di conformità	Non è prevista per il 2013		

Indicatori	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag
4.1	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo	totale	L'identità del Gruppo	18
4.2	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso, indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo assetto)	totale	L'identità del Gruppo	19
4.3	Per le organizzazioni che hanno una struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi	totale	L'identità del Gruppo	20
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	totale	La relazione sociale - I soci	60
4.5	Legame tra compensi dei componenti del più alto organo di governo, senior manager e executive (inclusa la buona uscita) e la performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale)	parziale	La relazione sociale - Il personale	68
4.6	Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse	totale	L'identità del Gruppo	22
4.7	Processi per la determinazione della composizione, delle qualifiche e delle competenze dei componenti del più alto organo di governo e dei suoi comitati, comprese le considerazioni sulle questioni di genere e altri indicatori di diversità	totale	L'identità del Gruppo	18

Indicatori	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag
4.8	Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, sociali, ambientali sviluppati internamente e lo stato di avanzamento della loro implementazione	parziale	L'identità del Gruppo	22
4.9	Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati	parziale	L'identità del Gruppo	
4.10	Processo per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali, sociali	totale	L'identità del Gruppo	19
4.11	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale (approccio utilizzato dall'organizzazione per la gestione del rischio in fase di pianificazione operativa o nella fase di sviluppo e introduzione di nuovi prodotti)	totale	L'identità del Gruppo	24
4.12	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	totale	L'identità del Gruppo	22
4.13	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione: <ul style="list-style-type: none"> • detiene una posizione presso gli organi di governo; • partecipa a progetti e comitati; • fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; • considera la partecipazione come strategica 	totale	La Relazione sociale - La comunità	56

Indicatori	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag
4.14	Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	totale	La relazione sociale	34
4.15	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	totale	Nota metodologica	5
4.16	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	parziale	La relazione sociale	34
4.17	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report	parziale	La relazione sociale	

Indicatori	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag
EC INDICATORI ECONOMICI				
EC1	Valore Economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione	totale	La relazione economica	31
EC3	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione dei piani pensionistici	totale	Il personale	69
EC4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	Non ne sono risultati di significativi		
EC5	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti, suddiviso per genere, e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative	totale	La relazione sociale – Il personale	69
EC6	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	totale	La relazione sociale All. Tabelle	94
EC7	Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale.	totale	La relazione sociale – Il personale	63
EC8	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per “pubblica utilità”, attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono	totale	La relazione sociale – La comunità	48

Indicatori	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag
LA INDICATORI PRATICHE DI LAVORO E CONDIZIONI DI LAVORO ADEGUATE				
LA1	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologia, tipo di contratto, distribuzione territoriale e genere	totale	La relazione sociale– Il personale All. Tabelle	62 86 87
LA2	Numero totale e tasso di nuovi assunti e di turnover dei dipendenti, suddiviso per età, genere e area geografica	totale	La relazione sociale– Il personale All. Tabelle	63 88 89
LA3	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per sedi operative più rilevanti	totale	La relazione sociale– Il personale	69
LA4	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	totale	La relazione sociale– Il personale	71
LA5	Periodo minimo di preavviso per modifiche organizzative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano inclusive o meno nella contrattazione collettiva	totale	La relazione sociale– Il personale	71
LA6	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto dai rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore	totale	La relazione sociale– Il personale	70
LA7	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e per genere	totale	La relazione sociale– Il personale All. Tabelle	90

Indicatori	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag
LA8	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità	totale	La relazione sociale- Il personale All. Tabelle	69 70 93
LA9	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e sicurezza	totale	La relazione sociale- Il personale	70
LA10	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per genere e per categoria di lavoratori.	totale	La relazione sociale- Il personale All. Tabelle	64 91
LA11	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere	totale	La relazione sociale- Il personale	64
LA12	Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera	totale	La relazione sociale- Il personale All. Tabelle	66 87
LA13	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a genere, età appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	totale	L'identità del Gruppo All. Tabelle	62 88
LA14	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini a parità di categoria suddivisi per sedi operative più significative	totale	La relazione sociale- Il personale All. Tabelle	67 71 93
LA15	Tasso di rientro al lavoro dopo il congedo parentale, suddiviso per genere	totale	La relazione sociale- Il personale All. Tabelle	91

Indicatori	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag
HR INDICATORI DIRITTI UMANI				
HR1	Percentuale e numero totale di accordi e di contratti significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una relativa valutazione (screening)	nd		
HR2	Percentuale dei principali fornitori, appaltatori e altri business partner che sono sottoposti a verifica in materia di diritti umani e relative azioni intraprese	nd		
HR4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese	Totale	La relazione sociale- Il personale	67
SO INDICATORI SOCIETA'				
S02	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	totale	L'identità del Gruppo	22 26
S03	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	totale	All. Tabelle	92
S04	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	Non ne sono state segnalate		63
S07	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	Non ne sono state segnalate	La relazione sociale- I Clienti	39
S08	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	Non ne sono state segnalate	La relazione sociale- I Clienti	39

Indicatori	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag
PR INDICATORI RESPONSABILITA' DI PRODOTTO				
PR1	Valutazione della sicurezza dei prodotti e servizi	totale	La relazione sociale – I clienti	40
PR2	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita	totale	La relazione sociale – I clienti	39
PR3	Tipologia di informazioni su prodotti e servizi richieste dalle procedure aziendali	totale	La relazione sociale – I clienti	38
PR4	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e l'etichettatura di prodotti/servizi	totale	La relazione sociale – I clienti	39
PR5	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	totale	La relazione sociale – I Clienti All. Tabelle	46 83
PR6	Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	totale	La relazione sociale – I clienti	39
PR7	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	totale	La relazione sociale – I clienti	39
PR8	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.	totale	La relazione sociale – I clienti	47
PR9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi.	totale	La relazione sociale – I clienti	39

Indicatori	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag
FS INDICATORI SPECIFICI PER IL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI				
FS1	Politiche con specifiche componenti ambientali e sociali applicate alle linee di business	nd	-	-
FS2	Procedure per valutare i rischi sociali e ambientali del business	nd	-	-
FS4	Processi per accrescere le competenze del personale per l'applicazione delle politiche sociali, ambientali nel business	nd		-
FS5	Interazione con clienti e altri stakeholder su rischi e opportunità socio-ambientali nel business	nd		
FS6	Portafoglio clienti	totale	La relazione sociale - I clienti All. Tabelle	37 81 82
FS7	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio sociale specifico per ogni linea di business ripartiti per scopo	totale	La relazione sociale - I clienti	41
FS8	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio ambientale specifico per ogni linea di business suddivisa per destinazione	nd	-	

Indicatori	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag
FS9	Audit sull'attuazione delle politiche socio-ambientali e delle procedure di risk assesment	parziale	L'identità del Gruppo	26
FS10	Percentuale e numero di aziende presenti nel portafoglio dell'istituto con cui l'organizzazione che redige il report ha interagito su aspetti ambientali e sociali	nd	-	
FS11	Percentuale di beni oggetto di vaglio ambientale e sociale positivo e negativo	nd	-	
FS13	Presenza di punti di accesso (es. sportelli, filiali) nelle aree a bassa intensità di popolazione o economicamente svantaggiate, per tipologia	totale	L' identità del Gruppo	17
FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate	nd		
FS15	Politiche per la corretta progettazione e vendita di prodotti e servizi finanziari	totale	La relazione sociale - I clienti	38
FS16	Iniziative volte a rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipo di beneficiario	totale	La relazione sociale - La comunità	55

Indicatori	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag
INDICATORI AMBIENTE				
EN1	Materie prime utilizzate per peso o volume	nd	-	-
EN2	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	nd	-	-
EN3	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	nd	-	-
EN4	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	nd	-	-
EN5	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	nd	-	-
EN6	Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative	nd	-	-
EN7	Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute	nd	-	-
EN8	Prelievo totale di acqua per fonte	nd	-	-

Indicatori	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag
EN16	Emissioni totali dirette e indirette di gas e effetto serra per peso	nd	-	-
EN17	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra significative per peso	nd	-	-
EN18	Iniziative per ridurre emissioni di gas ad effetto serra e risultati raggiunti	nd	-	-
EN 19	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono	nd	-	-
EN22	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	nd	-	-
EN26	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	nd	-	-
EN28	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	nd	-	-