

Bilancio Sociale 2014

Le grandi responsabilità
cominciano dalle piccole cose



Pronti per un futuro a colori. Sempre.



GRUPPO BANCA CARIGE

Bilancio Sociale 2014

Messaggio del Presidente
Numeri del Gruppo

3
5

Identità del Gruppo

- Profilo del Gruppo Banca Carige
- Mission, vision e valori
- Strategie
- Struttura organizzativa e rete distributiva

6
9
10
15

Governance

- Governo societario
- Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

18
28

Relazione Economica

- Dati significativi della gestione
- Valore aggiunto

29
32

Nota metodologica

83

Allegati

- Tabelle
- Tavola degli indicatori GRI-G3.1

85
109

Relazione Sociale

- Percorso CSR in Carige

35



Messaggio del Presidente



Il 2014 ha visto Banca Carige fortemente impegnata nella messa a regime del piano di rinnovamento legato al rilancio del Gruppo che riteniamo essere l'unica via per rispondere in modo adeguato alle esigenze dei nostri stakeholder.

L'intero esercizio è stato dedicato al rafforzamento patrimoniale e al recupero di efficienza ed efficacia operativa, alla

(1.1 - 1.2)

razionalizzazione dei costi nonché al rilancio dell'attività commerciale. Il tutto in un'ottica di ritorno ad una redditività che possa garantire nel tempo la tutela del patrimonio.

Si è trattato di un lavoro straordinario, portato avanti con determinazione, che ha condotto ad un profondo e radicale rinnovamento del Gruppo Banca Carige nell'arco di soli dodici mesi. Un anno di svolta, in cui il cammino intrapreso per recuperare il terreno perduto è stato affrontato in uno scenario economico generale poco favorevole e, in particolare, in un contesto reputazionale reso difficile dalle vicende giudiziarie che hanno coinvolto alcuni alti esponenti della passata gestione del Gruppo.

Tutti insieme, ciascuno al proprio livello di responsabilità, abbiamo lavorato su diversi fronti:

- sul rafforzamento patrimoniale con l'aumento di capitale da 800 milioni che ci ha consentito alla fine del 2014 di raggiungere un CET1 (Common Equity Tier 1) pari all'8,4%;
- sulla mitigazione dei profili di rischio creditizio e finanziario;
- sul rafforzamento dei sistemi di controllo interni e dei meccanismi di governance;

- sulla razionalizzazione della struttura, sul rinnovamento del gruppo dirigente e sul contenimento dei costi operativi;
- sul rilancio delle attività commerciali in risposta alle mutate esigenze di un mercato in continua evoluzione.

A ciò è da aggiungere l'impegno supplementare richiesto dall'esito in parte sfavorevole del Comprehensive Assessment effettuato dalla BCE e reso noto a fine ottobre 2014. Pur riconoscendo la presenza di presidi di rischio adeguati nell'ambito dell'Asset Quality Review, l'Organo di Vigilanza europeo ha infatti evidenziato uno shortfall di capitale per 813,4 milioni nelle prove di Stress Test sul bilancio 2013, esercizio peraltro negativamente influenzato da rettifiche e svalutazioni straordinarie e non ripetibili. Per far fronte a tale carenza patrimoniale è stato prontamente definito un capital plan che, dopo un confronto positivo con la BCE, siamo, proprio in questi primi mesi del 2015, impegnati a realizzare.

Ci sembra che il mercato abbia colto i tanti segnali di netta discontinuità con il passato attraverso, per esempio, il successo dell'aumento di capitale concluso nel luglio 2014, con il 20% di quota sottoscritta da investitori retail.

Siamo pertanto convinti di aver posto le basi per una vera e propria svolta che guarda al futuro e al ruolo che Banca Carige intende continuare a ricoprire nonostante le difficoltà degli ultimi anni: quello di una banca solida, con un profilo di rischio ridotto attraverso una migliore gestione del credito, fortemente radicata nel territorio di tradizionale insediamento, a sostegno delle imprese e delle famiglie che lo abitano.

Abbiamo agito con un senso di responsabilità che guarda al futuro, consapevoli del fatto che molto lavoro ancora ci attende: nel mese di marzo di quest'anno abbiamo presentato il nuovo Piano Industriale 2015-2019 che rafforza e amplifica le linee evolutive sin qui delineate.

Tra le altre fondamentali attività, il Piano prevede un nuovo aumento di capitale per un massimo di 850 milioni da perfezionare entro luglio 2015 che ci consentirà, insieme ad altre misure di riassetto patrimoniale, di raggiungere un CET1 superiore al 12%, uno dei livelli più elevati tra le banche italiane.

Voglio sottolineare che il Piano Industriale che guiderà le nostre attività per i prossimi cinque anni riafferma la validità dei valori che hanno ispirato la nascita e lo sviluppo della nostra Banca e ci fornisce strumenti adeguati per rispondere alle esigenze di un territorio che è stato fortemente penalizzato dalla crisi degli ultimi anni ma

che mostra anche segnali incoraggianti di ripresa. Essere banca del territorio oggi significa saper rispondere alla rapidissima evoluzione che ha cambiato il volto della nostra società e le esigenze del tessuto economico delle famiglie e delle imprese. Innovazione, multicanalità, riorganizzazione della rete per essere più vicini al territorio e più consapevoli delle sue necessità, sono parole d'ordine per la fidelizzazione del cliente che resta il nostro principale punto di riferimento. Essere banca del territorio oggi significa saper coniugare in un modo totalmente nuovo tradizione e modernità.

La razionalizzazione della struttura interna e della rete ha introdotto novità nell'organizzazione del lavoro che stiamo gestendo con profondo senso di responsabilità convinti che i nostri collaboratori abbiamo compreso che quanto stiamo realizzando è proiettato a garantire lo sviluppo duraturo della Banca e la valorizzazione del loro lavoro attraverso percorsi di carriera al passo con i tempi.

Il Bilancio Sociale 2014 che vi presento racconta anche con la concretezza e la precisione dei numeri, i risultati sin qui conseguiti e lo sforzo che ancora ci attende per rispondere adeguatamente alle domande e ai bisogni dei nostri stakeholder, assumendoci pienamente le nostre responsabilità. Per dare un contributo al territorio che ci ospita e ai suoi cittadini,

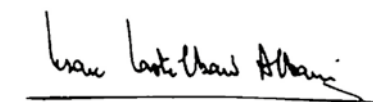
per riaprire una prospettiva di sviluppo e di benessere per l'intera comunità.

Essere sostenibili oggi per noi significa operare affinché la Banca sia gestita in modo corretto, trasparente e responsabile, capace di durare nel tempo, in grado di produrre e distribuire quel valore che deriva dalla sua attività in misura equilibrata a tutti i portatori di interesse, in un contesto caratterizzato da continui cambiamenti e nuove prospettive.

Il nostro impegno consiste nell'accettare queste sfide e cimentarci in percorsi di innovazione che ci consentano di rispondere ai nuovi bisogni delle persone, delle imprese, della società.

Genova, maggio 2015

(Cesare Castelbarco Albani)



Numeri del Gruppo

Oltre **1 MILIONE** di clienti bancari
di cui circa **912MILA** correntisti
il **94%** si dichiara soddisfatto
il **47%** è costituito da **OVER 55** gli **UNDER35** rappresentano il **14%**
circa il **68%** è cliente da più di **10 ANNI**



5.295 personale bancario di cui oltre il
99% a tempo indeterminato
52% uomini e **48%** donne
237.148 ore di formazione erogate



1.210 iniziative di pubblica utilità a favore delle comunità locali
promosse e sostenute con un contributo di circa **6,5 MILIONI**



Azionariato diffuso in circa **55MILA** azionisti



Il numero totale dei fornitori ammonta a circa **5.500**,
per un totale di spese complessive di circa **180 MILIONI**



-13% consumo di carta
100% carta per stampa certificata FSC
circa **80%** dell'energia elettrica da fonti rinnovabili
-8% consumo di energia elettrica
-27,4% consumo energia per riscaldamento



642 SPORTELLI BANCARI
2.309,1 MILIONI CAPITALE E RISERVE
714,9 MILIONI MARGINE DI INTERMEDIAZIONE
47.337,7 MILIONI RACCOLTA DIRETTA E INDIRETTA
26.475,2 MILIONI IMPIEGHI A CLIENTELA

Dati al 31/12/2014

(2.8)

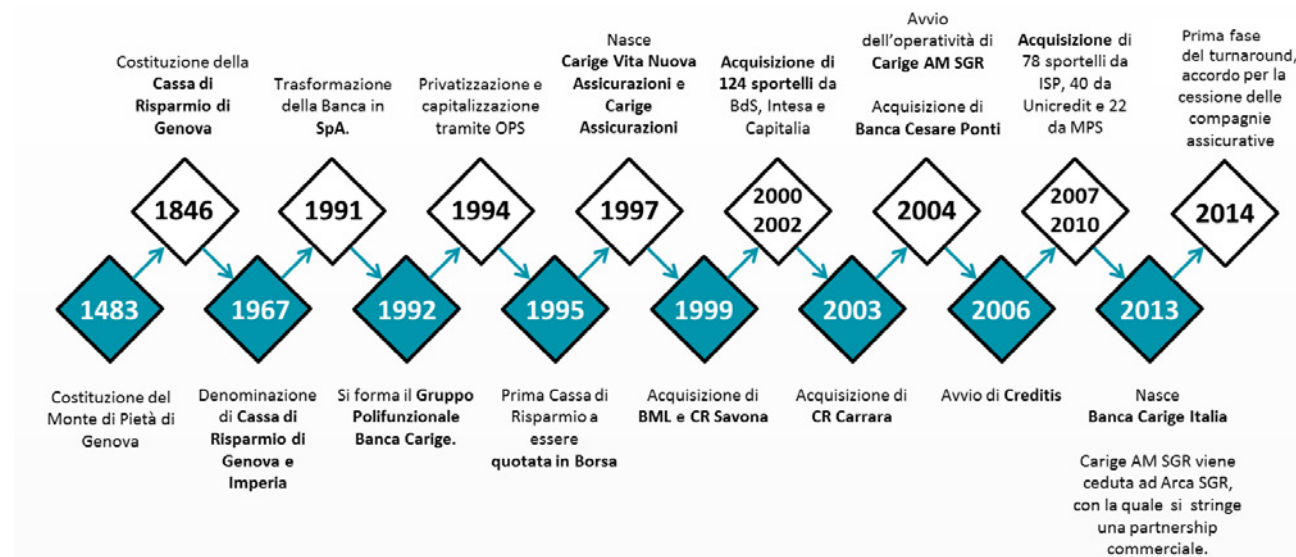
Identità del Gruppo

Profilo del Gruppo Banca Carige

Con oltre 500 anni di tradizione, il Gruppo Banca Carige è fra i primi 10 gruppi bancari italiani e uno dei 14 gruppi italiani sottoposti alla vigilanza della Banca Centrale Europea. Il Gruppo si caratterizza per una distribuzione delle filiali (642 unità, compresa la succursale di Nizza) e dei clienti prevalentemente nel nord e nel centro Italia. In particolare, fanno capo al nord Italia il 66,5% delle filiali del Gruppo e oltre il 68% dei clienti, mentre al centro Italia fanno riferimento il 20,6% delle filiali e il 19% dei clienti. A fine 2014 il Gruppo poteva contare su oltre 1 milione di clienti bancari tra famiglie, professionisti, piccole e medie imprese e artigiani.

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), in Toscana (Cassa di Risparmio di Carrara e Banca del Monte di Lucca) e in Lombardia (Banca Cesare Ponti).

Le tappe del Gruppo Banca Carige



Struttura del Gruppo

Il Gruppo Banca Carige, iscritto all'Albo dei gruppi bancari, è composto dalla Capogruppo Banca Carige S.p.A. e dalle società bancarie, finanziarie e strumentali da questa controllate. Le compagnie assicurative Carige Vita Nuova S.p.A. e Carige Assicurazioni S.p.A. e le società assicurative e strumentali dalle stesse controllate costituiscono il Gruppo assicurativo Banca Carige iscritto all'inerente Albo speciale costituito presso l'Ivass.¹



¹ Si segnala che in data 28 ottobre 2014 Banca Carige e una società organizzata e detenuta da fondi di investimento gestiti da società affiliate di Apollo Global Management, LLC hanno sottoscritto un accordo che prevede la cessione da parte di Banca Carige del 100% delle azioni da essa detenute in Carige Vita Nuova S.p.A. e Carige Assicurazioni S.p.A. ad un prezzo complessivo di Euro 310 milioni, e la sottoscrizione da parte di Banca Carige, unitamente alle altre banche del gruppo ad essa facente capo, di accordi di lungo termine con Apollo per la distribuzione di prodotti assicurativi del ramo vita e danni. La chiusura dell'operazione, che è subordinata alle autorizzazioni delle competenti autorità e al verificarsi di determinate condizioni, è prevista entro il primo semestre del 2015.



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 internal auditing, compliance, risk management, amministrazione e bilancio.



La 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.



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. Nel 2004 è entrata a far parte del Gruppo Banca Carige, diventando la più importante realtà del Gruppo nell'alta Toscana.



Dal 1° gennaio 2013 gli sportelli di Carige operanti al di fuori della Liguria sono stati conferiti in Banca Carige Italia, posseduta al 100% dalla Capogruppo. La scelta del marchio conferma il forte legame con la Capogruppo e quindi la missione di vicinanza ai territori.



Istituita nel 1489 come Monte di Pietà, Banca del Monte di Lucca, è da sempre il pilastro della storia finanziaria della città; entrata a far parte del Gruppo nel 2000, offre ai clienti professionalità e qualità in tutti i servizi bancari, nel rispetto della propria tradizione con i suoi 22 sportelli situati nelle province di Livorno, Lucca, Pisa e Pistoia.



Il marchio di Banca Cesare Ponti, storico istituto di credito milanese, riporta il nome del suo fondatore e l'anno della fondazione che risale al maggio 1871. 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 integrati con il logo del Gruppo.

Mission, Vision e Valori

Carige si propone sul mercato come banca solida, semplice, prossima al cliente e focalizzata sulle attività di banca commerciale.

Le linee guida che contraddistinguono il nuovo percorso strategico, contribuiscono a dare un nuovo impulso alla storica vocazione bancaria commerciale del Gruppo, caratterizzato da un modello operativo e distributivo improntato all'efficienza, orientato alla crescita secondo criteri di economicità e sostenibilità del business, nel pieno rispetto delle comunità e dei territori in cui opera, con una particolare attenzione alle famiglie e alle piccole imprese e con focus nelle regioni a maggior potenziale del nord e centro Italia.

Il 2014 ha visto la revisione e successiva approvazione in Consiglio di Amministrazione dei nuovi Codici Etici delle Banche del Gruppo, documenti che definiscono i principi e i valori fondanti dell'etica aziendale, nonché le regole di comportamento e le norme di attuazione in relazione a tali principi.

Il Codice Etico enuncia i valori di riferimento cui si ispira l'attività delle banche del Gruppo, con conseguente indicazione di regole di condotta volte ad orientare consapevolmente le modalità di comportamento in modo coerente a questi valori.

(4.8)

Nel corso dell'anno è stato promosso un processo di diffusione del Codice tra i dipendenti con la realizzazione di un video tutorial, disponibile sul portale aziendale, "Il Codice Etico in 6 pillole" che illustra gli elementi principali del nuovo codice adottato. I Codici Etici delle banche del Gruppo sono a disposizione di tutti gli stakeholder sulla sezione Responsabilità sociale del sito www.gruppocarige.it.

"Rendere vivi i principi e comportamenti del nuovo Codice Etico è il modo attraverso cui ciascuna donna e ciascun uomo di Carige può contribuire alla crescita responsabile del nostro Gruppo, che vuol essere sempre di più un brillante esempio di etica d'impresa."

Cesare Castelbarco Albani

Presidente di Banca Carige

Il codice etico di Banca Carige

I valori di riferimento e i principi generali

cui si ispira l'attività bancaria

Testo approvato dal Consiglio di Amministrazione della CARIGE S.p.A. nella seduta del 18 marzo 2014

Carige considera la propria reputazione e credibilità una risorsa essenziale da mantenere e sviluppare nei confronti degli stakeholder, cioè di coloro che contribuiscono, o hanno interesse, al conseguimento della missione aziendale nonché dei singoli, gruppi, organizzazioni ed istituzioni i cui interessi possono essere influenzati dall'operato della Banca: clienti, azionisti, collaboratori, fornitori e, in generale, il contesto socio-economico di riferimento. Carige cura il rispetto delle norme vigenti e dei principi etici condivisi dalla collettività anche al fine di consolidare il vicendevole rapporto di fiducia con i propri stakeholder. Nell'ambito delle responsabilità di ciascuno, l'attività di coloro che agiscono per la Banca deve contribuire al perseguimento della missione aziendale nel rispetto, non solo delle leggi vigenti, ma anche delle istruzioni emanate dagli organi di vigilanza e controllo, nonché della normativa interna.

Strategie

Nel corso del 2014 la Banca ha avviato incisive iniziative destinate al rafforzamento patrimoniale e alla crescita dell'efficienza.

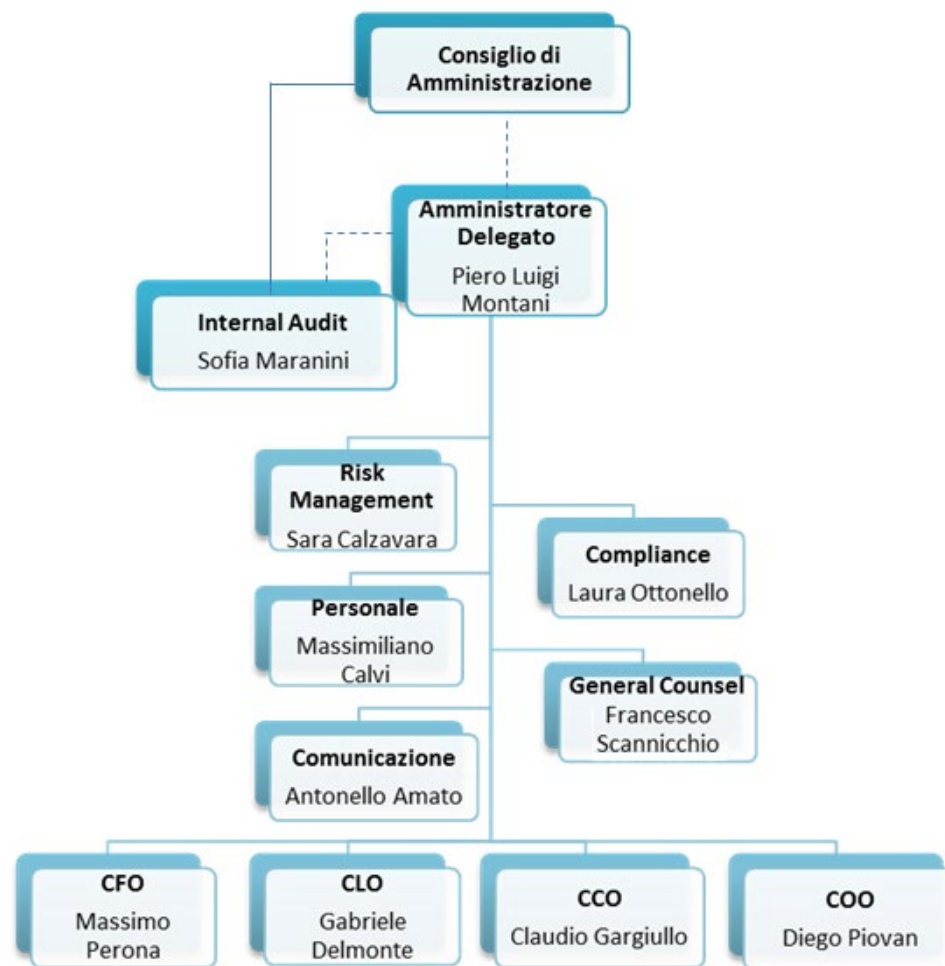
Il rafforzamento della base patrimoniale è stato perseguito attraverso:

- l'aumento di capitale di 800 milioni concluso nel mese di luglio;
- gli accordi per la cessione degli assets del settore assicurativo che hanno fatto seguito alla dismissione della SGR di Gruppo effettuata nel 2013;
- la riduzione degli attivi ponderati e del profilo di rischio del Gruppo.

Per quanto riguarda l'obiettivo di **razionalizzazione ed efficientamento**, l'iniziativa più importante del 2014 è stata condotta con riferimento alla struttura organizzativa della Capogruppo, che è stata rivista profondamente operando una riorganizzazione della Direzione Centrale, una razionalizzazione delle attività frammentate, l'accentramento delle attività amministrative ed operative dei singoli servizi nel Back Office e la chiara separazione dell'attività commerciale da quella creditizia. Tale riorganizzazione ha permesso di ottenere una riduzione delle unità organizzative di oltre il 43%. In questo modo è stato ottenuto un accorciamento

(1.2)

della catena decisionale. Nel corso dell'anno è stato avviato **un rafforzamento della squadra manageriale** del Gruppo, con l'inserimento di nuove figure professionali provenienti dall'esterno in diversi ruoli "chiave".



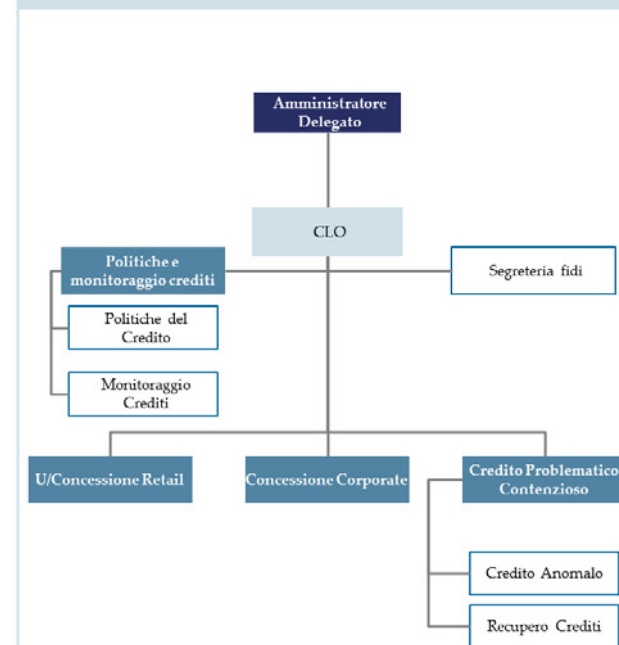
In questo contesto hanno assunto rilievo le iniziative strategiche condotte nella Direzione Crediti, che hanno determinato, in particolare, la netta separazione tra le funzioni commerciali e creditizie con l'attribuzione dei poteri deliberativi in capo alla filiera crediti, la costituzione del Comitato Crediti, la ridefinizione delle politiche creditizie, l'accentramento del monitoraggio crediti, dei referenti concessione corporate e del credito problematico presso la Capogruppo.

Iniziative strategiche intraprese nel mondo Crediti

Iniziative strategiche

- **Separazione netta fra Funzioni Commerciali e Creditizie** con attribuzione di poteri deliberativi solo in capo alla filiera Crediti
- **Costituzione del Comitato Crediti** per la delibera di pratiche fino a 50 milioni di affidamenti e 500.000 euro di perdita attesa
- **Definizione delle Politiche del credito** con specifica indicazione dei settori, aree geografiche e prodotti sui quali sviluppare, presidiare o contenere le iniziative di credito
- **Accentramento del monitoraggio crediti in Capogruppo** con rafforzamento del ruolo del Referente del Credito sul territorio
- **Accentramento dei Referenti Concessione Corporate** (al momento per la Capogruppo)
- **Accentramento del Credito Problematico sulla Capogruppo** e inserimento di Gestori di riferimento dislocati sul territorio

Modello Organizzativo (area CLO)











Inoltre, nel corso del 2014:

- è stata avviata una prima razionalizzazione della rete distributiva con la chiusura di 36 filiali;
- è stato siglato un accordo sindacale con il quale sono stati definiti circa 600 esodi incentivati ed un'ampia revisione della struttura retributiva;
- è stato avviato un piano di razionalizzazione dei costi operativi che ha permesso una riduzione del cost/income che si mantiene comunque su livelli elevati a causa della significativa contrazione dei ricavi.

Il miglioramento dell'efficacia commerciale, è stato perseguito attraverso il lancio di un nuovo modello di pianificazione commerciale e la condivisione anticipata del budget commerciale con la rete distributiva, l'introduzione di una nuova reportistica commerciale oltre al rafforzamento dell'offerta digitale.

Lanciate iniziative di revisione dell'approccio commerciale e rafforzata l'offerta digitale

Iniziative lanciate in ambito commerciale	Nuovi servizi offerti sui canali digitali
 Nuovo metodo/ modello di pianificazione Commerciale su base trimestrale	 Revisione completa del servizio di internet banking family esistente: nuovo look & feel e migliore Customer Experience
 Semplificazione/ razionalizzazione del catalogo prodotti per tutti i segmenti Retail	 Lancio di un innovativo portale dedicato alle imprese , professionisti e piccoli operatori che fonde i servizi di online banking con un'ampia offerta di Corporate Banking Bancario
 Attivato "Dialogo sulla Performance" declinato su tutta la filiera commerciale per abilitare la condivisione di obiettivi, risultati e azioni correttive	 Firma Grafometrica Introduzione del servizio di firma grafometrica per la progressiva introduzione di documentazione digitale
 Nuova reportistica commerciale standardizzata (unico lessico su tutta la rete) con frequenza giornaliera settimanale e mensile, declinata su tutta la filiera	 Continua evoluzione della app CarigeMobile compatibile con le versioni più aggiornate dei sistemi operativi mobile

Nuovo Piano Industriale

Nel marzo del 2015 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il nuovo Piano industriale 2015-2019 che riprende, rafforzandole, le linee evolutive individuate dal precedente Piano industriale, approvato nel 2014, che ha guidato l'attività dell'esercizio di tale anno.

Il nuovo Piano si inserisce quale evoluzione delle misure realizzate dal management nel corso del passato esercizio tra le quali rilevano, in particolare, le azioni volte al rafforzamento patrimoniale, la riduzione del profilo di rischio nonché il riassetto organizzativo delle funzioni del credito e dell'area commerciale volte a perseguire una maggiore efficienza ed efficacia operativa.

Nell'arco del Piano Industriale 2015-2019, Carige intende sviluppare una strategia di rilancio che punta a consolidare il posizionamento di banca solida e semplice, prossima al cliente e focalizzata sulle attività di banca commerciale, secondo linee guida tese a:

- confermare il ruolo di banca del territorio per famiglie ed imprenditori, focalizzata nelle regioni a maggior potenziale del nord e centro Italia;
- ridurre il profilo di rischio della banca (1.2)

- attraverso una migliore gestione del credito e lo sviluppo di azioni incisive di carattere straordinario;
- valorizzare il ruolo di "distributore efficiente" attraverso un'efficace evoluzione del modello operativo.



Carige intende operare secondo un modello orientato alla crescita sulla base di criteri di economicità e sostenibilità del business, nel pieno rispetto delle comunità e dei territori nei quali è presente al fine di creare valore nel medio-lungo periodo per gli stakeholder di riferimento.

Il Piano Industriale 2015-2019 definisce gli obiettivi quali-quantitativi e si articola in cinque macro iniziative strategiche che prevedono significativi risultati in termini di obiettivi di recupero della solidità patrimoniale, dell'efficienza operativa e della redditività:

- rafforzamento della base patrimoniale e presidio della liquidità
- rilancio dei ricavi
- riequilibrio del rischio di credito
- efficientamento della macchina operativa
- azioni straordinarie per accelerare il turnaround.



"Alla fine del 2013 e nel corso del 2014 la Banca ha avviato una profonda attività di turnaround. Il Piano industriale 2015-2019 rafforza, con alcuni correttivi intervenuti nel frattempo, le linee evolutive adottate per riportare il Gruppo nell'alveo della tradizione di solida banca commerciale del territorio."

Piero Luigi Montani
Amministratore Delegato di Banca Carige

Il rafforzamento patrimoniale avverrà prevalentemente tramite l'aumento di capitale a pagamento in opzione da offrire agli azionisti (per un importo pari a 850 milioni) e il perfezionamento della vendita del ramo assicurativo. Un ulteriore buffer è rappresentato dalla dismissione della società di credito al consumo Creditis Servizi Finanziari S.p.A. e della controllata Banca Cesare Ponti S.p.A..

Il rilancio dei ricavi verrà perseguito tramite una focalizzazione dell'attività commerciale volta a contribuire alla formazione di uno stabile margine di intermediazione e uno sviluppo della politica commerciale, che farà leva su:

- la revisione della struttura di funding del Gruppo;
- la ristrutturazione del modello distributivo di rete;
- la trasformazione del modello di gestione del segmento corporate;
- il rafforzamento del modello di servizio sui segmenti Affluent e Private;
- la realizzazione del modello di multicanalità integrata.

Attraverso la gestione delle principali leve si perseguirà l'ottimizzazione del rischio presente nel portafoglio crediti.

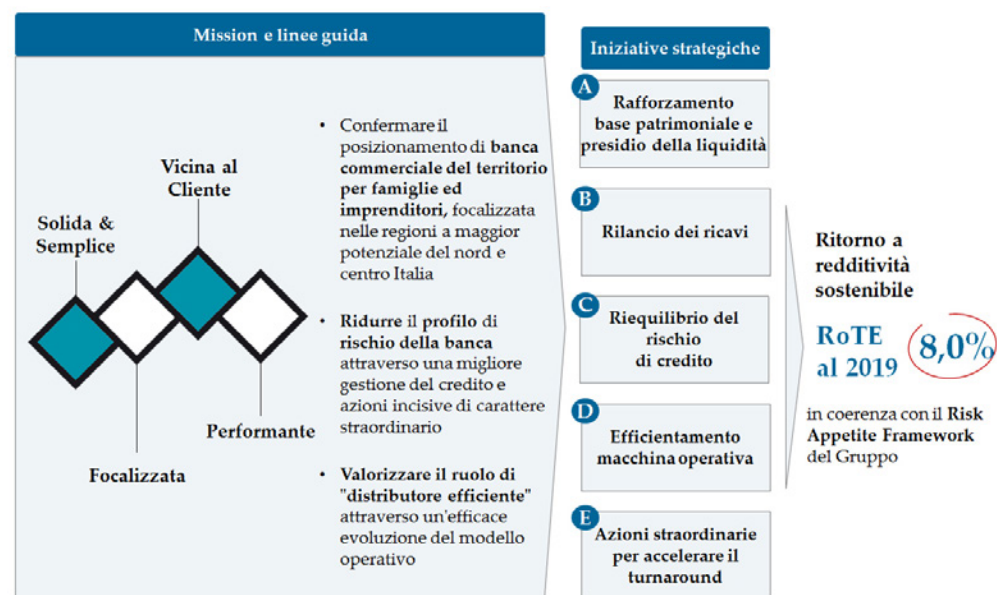
L'efficientamento della macchina operativa si realizzerà attraverso l'utilizzo di più leve per il conseguimento di ulteriori risparmi in termini di costi operativi, quali: il completamento del piano di razionalizzazione delle filiali,

che vedrà la chiusura di ulteriori 45 sportelli; l'ottimizzazione dei costi immobiliari, la revisione dei contratti di fornitura utenze, la revisione delle politiche di gestione delle manutenzioni, e una nuova modalità di progettazione e realizzazione di sedi e filiali; la riduzione dei costi della struttura ICT e, infine, un programma di cost excellence che sarà realizzato attraverso la progressiva dematerializzazione e digitalizzazione delle attività.

Il Piano Industriale include, inoltre, operazioni straordinarie finalizzate ad imprimere

un'accelerazione del turnaround quali: l'avvio di un programma di valorizzazione del patrimonio real-estate e una cessione selezionata di asset immobiliari, l'esternalizzazione di alcune funzioni per rendere più efficiente la struttura ICT e la razionalizzazione delle banche rete attraverso la fusione nella Capogruppo delle controllate Cassa di Risparmio di Carrara S.p.A. e Cassa di Risparmio di Savona S.p.A. Per ogni dettaglio si rimanda alla sezione Investor Relations del sito www.gruppocarige.it.

Carige punta ad essere una banca solida, semplice, prossima al cliente e focalizzata sulle attività di banca commerciale



Fonte: Piano industriale 2015-2019, marzo 2015

Struttura Organizzativa e Rete Distributiva

Nel corso degli anni il Gruppo si è impegnato nello sviluppo progressivo di un sistema multicanale integrato ed efficiente per entrare in contatto con il cliente nel modo più efficace e coerente rispetto alle sue esigenze in continua evoluzione.

Il sistema distributivo del Gruppo Banca Carige è articolato su canali tradizionali, remoti e mobili.

Il sistema dei canali tradizionali è costituito dalle filiali, dai distretti di consulenza private e corporate, dai consulenti *affluent* e *small business* ed è basato su un modello di specializzazione del servizio alla clientela che prevede il passaggio da una gestione indifferenziata dei rapporti facenti capo ad una filiale operativa ad una gestione personalizzata di clienti curata da specifici consulenti.

Le filiali tradizionali sono 642, in diminuzione rispetto alle 678 di dicembre 2013 in seguito all'attuazione di parte del piano di razionalizzazione della rete operativa prevista dal Piano Industriale 2014-2018, che ha determinato la chiusura di 36 filiali (31 in Liguria e 5 fuori Liguria).

Il servizio di consulenza finanziaria personale dedicata alla clientela di più alto profilo conta su un totale di 120 consulenti *private* e su 359 consulenti *affluent*.

(2.5 - 2.7)

Per quanto riguarda il "mondo" delle imprese, il modello prevede una rete di 151 consulenti *corporate* (di cui 6 *large corporate* e 145 *mid corporate* suddivisi in 90 team) e 322 consulenti *small business*.

Per canali remoti si intendono gli sportelli ATM-Bancomat, quelli self-service di Bancacontinua e i Servizi on line. Gli sportelli ATM-Bancomat operativi a fine 2014 sono 760, 19 il numero di sportelli Bancacontinua. Al fine di diminuire il carico di lavoro delle filiali e velocizzare le operazioni dei correntisti allo sportello 156 filiali sono state dotate di *cash in* (158 in totale) predisposti al versamento contanti/assegni. Nelle filiali coinvolte la percentuale di trasferimento di versamenti migrabili è stata pari, nel 2014, al 33,5%.

Il numero di contratti di Servizi on line risulta pari a 421.981, di cui 380.460 relativi all'*internet banking* e 41.521 relativi al call center.

Per quel che riguarda il servizio di *mobile banking*, che consente di gestire l'operatività bancaria attraverso i dispositivi mobili di ultima generazione quali *smartphone* e *tablet*, nel corso del 2014, sono stati registrati oltre 6.043.400 accessi, dai quali sono derivate oltre 9.891.000 operazioni informative e oltre 450.400 dispositive.

Il Gruppo dispone, inoltre, di una rete di 379 agenzie assicurative (di cui 253 collocano anche prodotti bancari) dislocate su tutto il territorio nazionale.

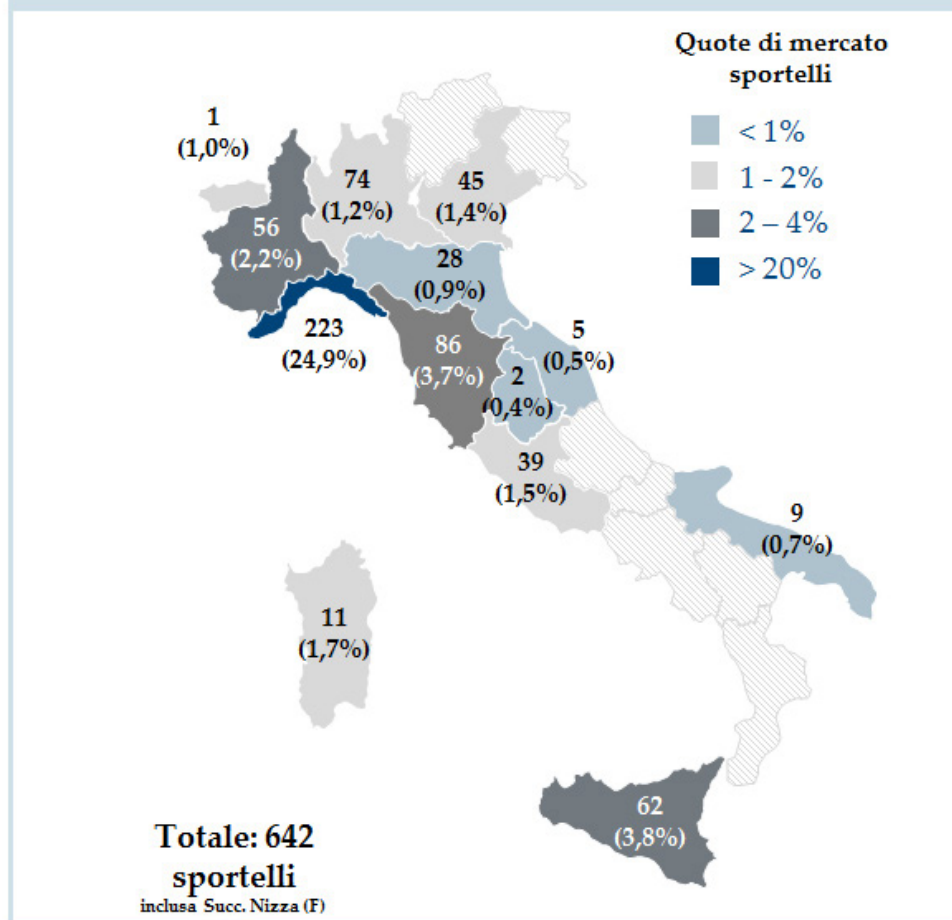


"Nel 2014, grazie all'impegno e alla dedizione di tutti i colleghi, siamo riusciti sia a realizzare un impegnativo turnaround organizzativo sia ad avviare il cambiamento del modello industriale della "macchina operativa" che ci consentirà, a partire dal 2015, di avere un nuovo assetto distributivo (rete fisica e tecnologia) in grado di migliorare il livello di servizio offerto ai nostri clienti."

Diego Piován

Chief Operating Officer di Banca Carige

Distribuzione sportelli per regione, 2014 (*)



(*) Elaborazione su dati Bollettino Statistico IV trimestre - Banca d'Italia

Fonte: Piano industriale 2015-2019, marzo 2015

RETE DI VENDITA (*)

A) CANALI TRADIZIONALI

	31/12/14		31/12/13	
	numero	Q%	numero	Q%
AREA NORD-OVEST	354	55,1	387	57,1
Liguria	223	34,7	254	37,5
- Genova	119	18,5	140	20,6
- Savona	58	9,0	64	9,4
- Imperia	25	3,9	29	4,3
- La Spezia	21	3,3	21	3,1
Lombardia	74	11,5	76	11,2
Piemonte	56	8,7	56	8,3
Valle d'Aosta	1	0,2	1	0,1
AREA NORD-EST	73	11,4	75	11,1
Veneto	45	7,0	46	6,8
Emilia Romagna	28	4,4	29	4,3
AREA CENTRO	132	20,6	132	19,5
Toscana	86	13,4	86	12,7
Lazio	39	6,1	39	5,8
Marche	5	0,8	5	0,7
Umbria	2	0,3	2	0,3
AREA SUD E ISOLE	82	12,8	83	12,2
Sicilia	62	9,7	63	9,3
Puglia	9	1,4	9	1,3
Sardegna	11	1,7	11	1,6
ESTERO: Nizza (Francia)	1	0,2	1	0,1
Totale sportelli	642	100,0	678	100,0
Consulenti private	120		137	
Consulenti corporate	151		147	
Consulenti affluent	359		345	
Consulenti small business	322		299	
Totale consulenti	952		928	

B) CANALI REMOTI

ATM - Bancomat	760	795
Bancacontinua (self service)	19	19
Servizi on line (**)	421.981	405.555

C) CANALI MOBILI

Agenzie assicurative	379	392
- di cui: che distribuiscono prodotti bancari	253	272

(*) La rete di vendita include al 31/12/2014 le 7 filiali relative a Banca Cesare Ponti, oggetto di riclassificazione nelle attività in via di dismissione.

(**) Internet banking e Call center; numero contratti.

Presenza in aree a bassa intensità di popolazione o economicamente svantaggiate

Il Gruppo Carige è presente con i suoi sportelli bancari in 380 comuni italiani distribuiti in tredici regioni.

In 46 di questi comuni serve il territorio come unico operatore bancario, con un peso significativo per la propria rete di vendita regionale in Liguria, Sicilia e Lazio. Per attribuire ad uno sportello bancario una significativa valenza di servizio per la collettività, si può considerare se opera in aree territoriali a bassa intensità di popolazione o economicamente svantaggiate. I comuni con una densità abitativa inferiore a 50 unità per chilometro quadrato in cui uno sportello del Gruppo è attivo sono 32, di cui 15 in Liguria, 7 in Sicilia e 5 in Toscana. Per individuare aree economicamente svantaggiate si fa riferimento alle informazioni fornite dall'applicativo di sistema informativo territoriale a disposizione dell'Ufficio Obiettivi e Monitoraggio del Gruppo, dove la potenzialità complessiva di un comune è valutata come sintesi di vari indicatori calcolati sugli abitanti (reddito, consumi, occupati, pensionati, stranieri, crescita demografica e possesso abitazione), sulle aziende (numero, dimensione, reddito, numero di

occupati, tasso di sviluppo), sulla dotazione di servizi (turismo, commercio, ristorazione), sulla disponibilità finanziaria (raccolta, fondi, impieghi). Prendendo in considerazione i comuni in cui è operativo uno sportello del Gruppo ai quali è attribuito un indicatore compreso nel primo quintile del range di valutazione del potenziale, 25 sono i comuni economicamente svantaggiati in cui una filiale del Gruppo è attiva; di questi 24 sono in Sicilia e 1 nel Lazio.

Gruppo Banca Carige analisi per comune di insediamento (*)

	Comuni serviti	di cui: con unico sportello bancario del Gruppo Carige	di cui: con densità <50 abitanti per km2	Analisi di potenziale (**)				
				di cui: con bassa potenzialità Privati	di cui: con bassa potenzialità Aziende	di cui: con bassa potenzialità Servizi	di cui: con bassa potenzialità finanziaria	di cui: con bassa potenzialità complessiva
2014								
Liguria	105	24	15	1	18	17		
Piemonte	41	2	2		2	6		
Val d'Aosta	1							
Lombardia	50					11		
Veneto	33					2		
Emilia Romagna	20	1	2					
Toscana	45	2	5		3		2	
Umbria	2							
Marche	2							
Lazio	19	6	1		1	3	12	1
Puglia	8			1			6	
Sicilia	46	11	7	29	20	19	45	24
Sardegna	8						7	
TOTALE	380	46	32	31	44	58	72	25

(*) Elaborazioni sul modello di geomarketing sviluppato da Master Information Srl anno 2014.

(**) La bassa potenzialità di ciascun comparto fa riferimento al 20% più basso dei rispettivi range di valutazione.

Governance

Governo societario

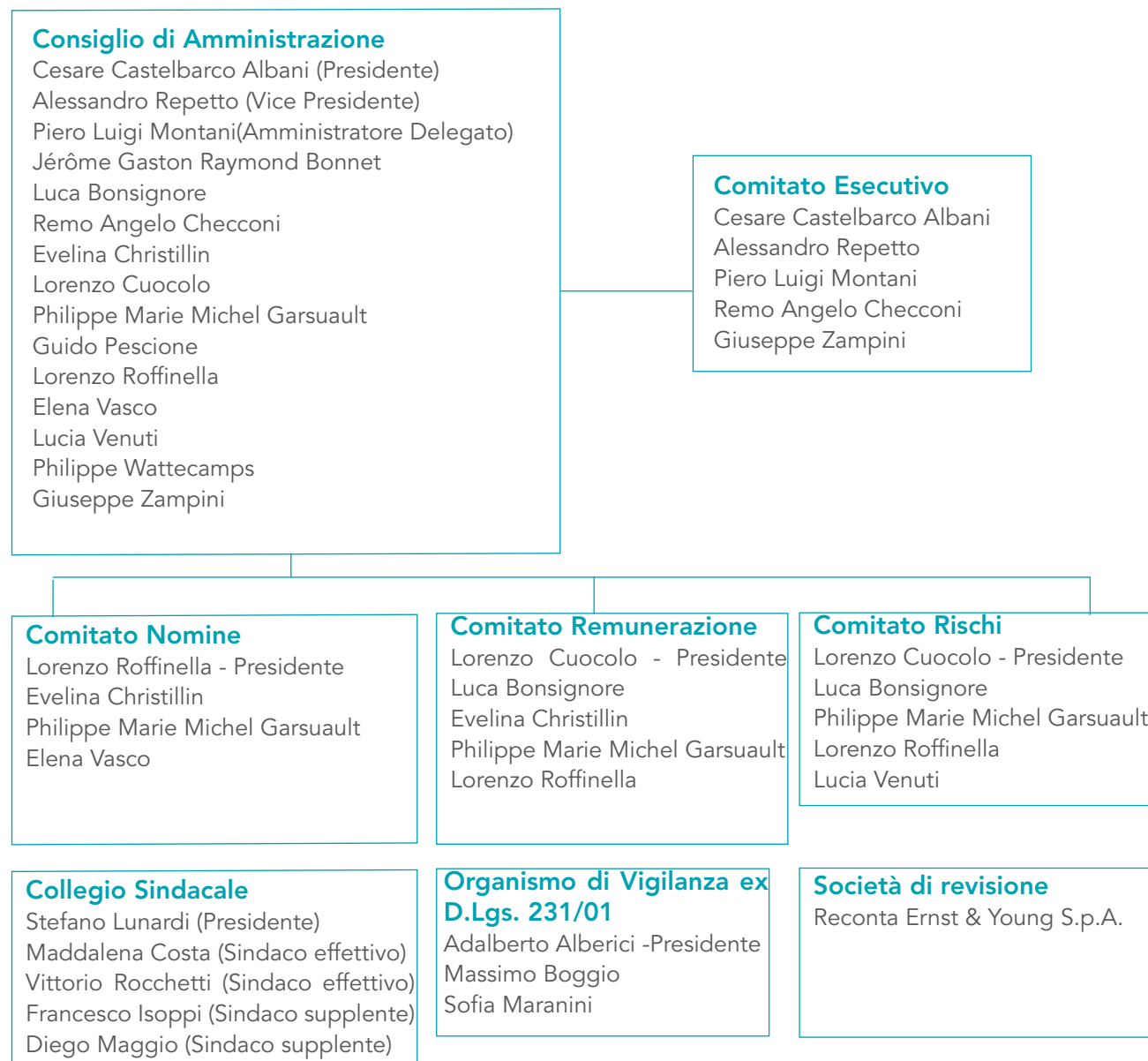
Il sistema di governance di Banca Carige tiene conto delle previsioni e dei principi contenuti nella normativa in materia di emittenti quotati prevista dal testo unico della Finanza e dai regolamenti Consob, nella normativa in materia bancaria prevista dal testo unico Bancario e dalle Disposizioni di 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 3/3/2015 e pubblicata sul sito (www.gruppocarige.it, nella sezione Governance – Documenti Societari).

Diseguito vengono sinteticamente richiamati gli aspetti principali di funzionamento degli organi societari.

Struttura di Governance di Banca Carige (*)



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).

Ai sensi dell'art. 20 dello Statuto, il Consiglio di Amministrazione è investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione - eccetto quanto tassativamente riservato

dalla legge all'Assemblea - ivi compreso:

- la fusione nei casi previsti dagli artt. 2505 e 2505 bis del Cod. Civ.;
- l'istituzione o la soppressione di sedi secondarie;
- la riduzione del capitale in caso di recesso del socio;
- gli adeguamenti dello statuto a disposizioni normative.

Inoltre sono riservate all'esclusiva competenza del Consiglio le decisioni concernenti:

- la determinazione degli indirizzi generali di gestione, nonché delle linee e delle operazioni strategiche e l'approvazione dei piani industriali e finanziari;
- la nomina dell'Amministratore Delegato o del Direttore Generale, e, su proposta dell'Amministratore Delegato o del Direttore Generale, la nomina del o dei Condirettori Generali e del o dei Vice Direttori Generali;
- l'assunzione e la cessione di partecipazioni di rilievo, ossia di partecipazioni che consentano di esercitare il controllo ex art. 2359 del Cod. Civ. o che rappresentino un investimento superiore al 10% del patrimonio di vigilanza della Banca;
- la nomina o la designazione di rappresentanti in seno a organi di società o enti partecipati;

- la determinazione dei criteri per la direzione ed il coordinamento delle società o enti del Gruppo, nonché per l'esecuzione delle istruzioni impartite dall'Organo di Vigilanza;
- la fusione nei casi previsti dagli artt. 2505 e 2505 bis del Cod. Civ.;
- l'istituzione o la soppressione di sedi secondarie;
- la riduzione del capitale in caso di recesso del socio;
- gli adeguamenti dello statuto a disposizioni normative;
- la nomina e la revoca del Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari, previo parere del Collegio Sindacale, ai sensi dell'art. 31 dello Statuto;
- la nomina e la revoca dei responsabili delle funzioni di controllo interno e di conformità, previo parere del Collegio Sindacale;
- la costituzione di comitati interni al Consiglio di Amministrazione;
- l'approvazione e la modifica dei principali regolamenti interni.

Sempre a norma dell'art. 20 dello Statuto, sono altresì riservate alla competenza esclusiva del Consiglio le attribuzioni non delegabili a norma di legge o di disposizioni regolamentari applicabili, o quelle ad esso riservate dal Codice di Autodisciplina. In particolare, ai sensi del Codice

di Autodisciplina, al Consiglio di Amministrazione sono riservate le seguenti materie:

- l'esame e l'approvazione dei piani strategici, industriali e finanziari della Banca e del Gruppo Carige nonché il monitoraggio periodico in merito alla loro attuazione;
- la definizione del sistema di governo societario della Carige e della struttura del Gruppo;
- la definizione della natura e del livello dei rischi compatibili con gli obiettivi strategici della Banca;
- la valutazione dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Carige e delle Controllate aventi rilevanza strategica, con particolare riferimento al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi;
- la definizione della periodicità, comunque non superiore al trimestre, con la quale gli organi delegati devono riferire al Consiglio stesso circa l'attività svolta nell'esercizio delle deleghe loro conferite;
- la valutazione del generale andamento della gestione, tenendo in considerazione, in particolare, le informazioni ricevute dagli organi delegati, nonché confrontando, periodicamente, i risultati conseguiti con quelli programmati;
- la deliberazione delle operazioni della Carige e delle sue Controllate, quando tali operazioni abbiano un significativo rilievo

strategico, economico, patrimoniale o finanziario;

- la valutazione, almeno una volta all'anno, sul funzionamento del Consiglio stesso e dei suoi Comitati, nonché sulla loro dimensione e composizione, 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;
- l'espressione agli azionisti, prima della nomina del nuovo Consiglio, di orientamenti sulle figure professionali la cui presenza in Consiglio sia ritenuta opportuna;
- la definizione di una procedura per la gestione interna e comunicazione all'esterno di tutte le informazioni riguardanti la società, con particolare riferimento a quelle privilegiate, che assicuri la corretta gestione di tali informazioni.

Gli Amministratori durano in carica tre anni e sono rieleggibili.

Il Consiglio di Amministrazione si riunisce con cadenza di norma mensile, ovvero con maggiore frequenza laddove lo richiedono specifiche esigenze operative.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza legale della Banca di fronte a terzi e non dispone di specifiche

deleghe gestionali. 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 3/3/2015 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:

- la sottoposizione a ciascun Consigliere e al Presidente del Collegio Sindacale 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 i membri del Comitato 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.

Composizione del Consiglio di Amministrazione (Anno 2014)

Nominativo	Carica	In carica dal	Fino a	Esecutivo	Non esecutivo	Genere	Fascia di età	Requisito di indipendenza*	Partecipazione degli amministratori
Dott. Cesare Castelbarco Albani	Presidente	27/4/2007 (Pres. dal 30/9/2013)	Assemblea appr. bil. 31/12/2015	✓		M	>50		96%
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	✓	81%
Dott. Luca Bonsignore	Amm.re	31/3/2003	Assemblea appr. bil. 31/12/2015		✓	M	30-50		81%
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	✓	70%
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	✓	15%
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	>50	✓	81%
Avv. Lucia Venuti	Amm.re	30/9/2013	Assemblea appr. bil. 31/12/2015		✓	F	>50	✓	85%
Dott. Philippe Wattecamps	Amm.re	27/4/2012	Assemblea appr. bil. 31/12/2015		✓	M	>50	✓	67%
Ing. Giuseppe Zampini	Amm.re	30/9/2013	Assemblea appr. bil. 31/12/2015	✓		M	>50		74%

Numero di riunioni svolte nel corso del 2014: 27

(*) indipendenza ai sensi dello Statuto

(4.3 - LA13)

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 31/12/2014 le riunioni sono state 31 con una durata media di circa 2 ore e una frequenza di partecipazioni elevata.

Comitati Consiliari

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

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

Comitati	Descrizione funzioni	Numero dei membri * (n. membri indipendenti)	Numero di incontri nel 2014 (presenza media)
Comitato Rischi	Funzioni consultive e propositive in particolare di assistenza al Consiglio di Amministrazione nella valutazione dell'adeguatezza del sistema di controllo interno e gestione dei rischi	5 (4)	18 (73%)
Comitato Remunerazione	Funzioni consultive e propositive in materia di remunerazione	5 (4)	6 (73%)
Comitato Nomine	Funzioni consultive e propositive nei confronti del Consiglio di Amministrazione in materia di nomina e di designazione di esponenti aziendali	4 (4)	3 (80%)

* all'01/05/2015

Il **Comitato 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 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.

Il Comitato è costituito da Amministratori non esecutivi e in maggioranza indipendenti, includendo i componenti eletti dalle minoranze, il cui numero (da un minimo di tre ad un massimo di cinque) è definito dal Consiglio di Amministrazione in sede di nomina in maniera coerente alla complessità del mandato conferito dallo stesso Consiglio al Comitato. I membri del Comitato devono possedere le professionalità richieste per svolgere il proprio ruolo ed in particolare conoscenze in materia di governo e gestione dei rischi, al fine di esaminare e monitorare gli orientamenti e le strategie al riguardo definite dagli Organi competenti.

Il Comitato nomina tra i componenti indipendenti il proprio Presidente, che ne coordina i lavori.

In relazione agli specifici compiti attribuitigli in tema di operazioni con parti correlate e soggetti collegati e di partecipazioni,

il Comitato Rischi adotta peraltro una composizione "variabile", componendosi alternativamente:

- dei soli membri indipendenti (per l'approvazione o la modifica delle procedure in materia di operazioni con parti correlate e soggetti collegati o delle inerenti proposte di modifiche statutarie da sottoporre all'Assemblea, nonché per il ruolo di valutazione, supporto e proposta in materia di organizzazione e svolgimento dei controlli interni sulla complessiva attività di assunzione e gestione di partecipazioni e per la generale verifica di coerenza dell'attività svolta nel comparto partecipazioni con gli indirizzi strategici e gestionali);
- dei soli membri non correlati, in maggioranza indipendenti (per esprimere un motivato parere non vincolante sull'interesse della società al compimento di un'operazione con parti correlate o soggetti collegati di "minore rilevanza", nonché sulla convenienza e sulla correttezza sostanziale delle relative condizioni);
- dei soli membri indipendenti non correlati (per partecipare alla fase delle trattative ed alla fase istruttoria di un'operazione con parti correlate o soggetti collegati di "maggiore rilevanza" e per esprimere un parere sull'interesse della società al compimento dell'operazione, nonché

sulla convenienza e sulla correttezza sostanziale delle relative condizioni), nel numero minimo di tre componenti, intendendosi "correlato" l'Amministratore che sia la controparte di una determinata operazione o una delle sue parti correlate o dei suoi soggetti collegati o che comunque abbia interessi nell'operazione ai sensi dell'art. 2391 del Cod. Civ.

Il Comitato Rischi informa periodicamente il Consiglio di Amministrazione, l'Amministratore Delegato, il Collegio Sindacale e l'Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs. 231/2001 in merito alle attività dallo stesso svolte, tenendo conto delle informazioni dallo stesso ricevute dalle funzioni operative e di controllo. Nella prassi il Comitato 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. Tuttavia il Comitato può riferire al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio Sindacale, tramite il Presidente, anche verbalmente, ove necessario ed ogniqualvolta ritenuto utile nell'operazione ai sensi dell'art. 2391 del Cod. Civ..

Il Consiglio di Amministrazione ha altresì costituito i seguenti Comitati direzionali, cui partecipano esponenti del management

e, ove previsto dai rispettivi Regolamenti, uno o più Membri del Consiglio di Amministrazione:

- **Comitato di Direzione** (presieduto dall'Amministratore Delegato), con compiti di identificazione degli interventi necessari alla realizzazione della strategia del Gruppo e del Piano Industriale attraverso la validazione delle progettualità del Gruppo nonché il monitoraggio dell'andamento della gestione aziendale rispetto a quanto definito nel piano industriale e nel budget d'esercizio;
- **Comitato Crediti** (presieduto dal *Chief Lending Officer*, cui partecipa un Membro del Consiglio di Amministrazione nella persona del Vice Presidente Alessandro Repetto), con facoltà deliberative delegate in materia di affidamenti e compiti di supporto agli Organi aziendali nella gestione del rischio di credito al quale sono esposte le singole componenti del Gruppo ed il Gruppo nel suo insieme in termini di definizione della politica creditizia, assunzione del rischio di credito e controllo del rischio di credito, attraverso lo svolgimento di specifiche attività propositive, di verifica, di intervento, deliberative e informative;
- **Comitato Controllo Rischi** (presieduto dal Dirigente responsabile della Struttura *Risk Management*), con funzioni di

controllo dei rischi complessivi attraverso la definizione di criteri di gestione dei rischi e limiti operativi per tipologia di rischio presidiato, la verifica nel continuo dell'evoluzione dei rischi, nonché il reporting sul monitoraggio degli obiettivi di rischio e della propensione al rischio;

- **Comitato Commerciale** (presieduto dal *Chief Commercial Officer*), con compiti di definizione delle politiche commerciali relative a canali e prodotti e delle condizioni di vendita, nel rispetto dei vincoli sulla struttura di costo della raccolta definiti;
- **Comitato Finanza e ALM** (presieduto dal *Chief Financial Officer*), con compiti di definizione delle politiche di gestione della solvibilità, stabilità, liquidità e degli investimenti, anche in un'ottica di profilo rischio/rendimento e ottemperanza agli impegni a breve/medio periodo e coerente determinazione dei limiti di prezzo del portafoglio di offerta del Gruppo.

L'Amministratore Delegato

L'art. 27 dello Statuto prevede che il Consiglio nomini, alternativamente, un Amministratore Delegato o un Direttore Generale: Piero Luigi Montani è stato cooptato dal Consiglio di Amministrazione del 29/10/2013 e nominato Amministratore Delegato a far data dal 5/11/2013,

confermando al medesimo i poteri in essere in capo al Direttore Generale, di cui svolge le funzioni, nelle more di una più completa ed organica definizione della governance. Piero Luigi Montani è stato quindi confermato nella carica di Amministratore della Banca 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 con decorrenza dal 30/4/2014.

All'Amministratore Delegato sono stati conferiti dal Consiglio di Amministrazione poteri in materia di crediti (con limiti di importo stabiliti in ragione dell'eventuale perdita attesa), risorse umane, finanza, spesa (con limite di importo di Euro 500.000,00) e introiti, nonché di gestione corrente, nei limiti di quanto stabilito dallo Statuto e ferme restando le competenze attribuite in via esclusiva all'Organo consiliare e quelle delegate al Comitato Esecutivo.

L'Amministratore Delegato è qualificabile come il principale responsabile della gestione dell'impresa ("Chief Executive Officer").

L'Organismo di Vigilanza ai sensi D.lgs. 231/2001

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. L'Organismo, in base a quanto deliberato dal Consiglio, è composto da un esperto in materia bancaria e/o finanziaria e da un esperto di diritto penale, in possesso di adeguati requisiti di indipendenza e professionalità, nominati dal Consiglio di Amministrazione, e dal Dirigente della Banca tempo per tempo preposto all'*Internal Audit*.

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 l'U/Affari Societari e di Gruppo 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 2014 è stato nominato in data 30/4/2014. Nella stessa data 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 dalla normativa di vigilanza 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 2014 si sono tenute 52 riunioni con un grado di partecipazione pari al 95%.

I Documenti e Regolamenti societari

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 del processo 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

(4.6)

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.

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 segnaletico 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.

Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

Per quanto concerne il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, si precisa che le aziende bancarie italiane sono assoggettate ad una normativa di Vigilanza che definisce contenuti, finalità e componenti del Sistema dei Controlli Interni, inteso come insieme di regole, funzioni, strutture, risorse, processi e procedure, implementato nel rispetto di una sana e prudente gestione.

La Capogruppo Banca Carige, in linea con la normativa di legge e di vigilanza e in coerenza con le indicazioni del Codice di Autodisciplina, 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 organizzativo aziendale è costituito da cinque sistemi:

- Sistema organizzativo e di governo societario
- Sistema gestionale

- Sistema di misurazione e valutazione dei rischi
- Sistema di autovalutazione dell'adeguatezza del capitale
- Sistema dei controlli interni.

Esso è costruito e costantemente monitorato per garantirne nel continuo la coerenza con il modello organizzativo di vigilanza, ossia con l'insieme delle previsioni di legge e di vigilanza che disciplinano i processi, le procedure e la struttura organizzativa. Per ogni dettaglio sul Sistema dei Controlli Interni si rimanda alla "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari per l'esercizio 2014" disponibile sul sito www.gruppocarige.it alla Sezione Governance (Documenti societari).



Sofia Maranini
Responsabile Internal Audit di Banca Carige



Laura Ottonello
Responsabile Compliance di Banca Carige



Sara Calzavara
Responsabile Risk Management di Banca Carige

"I controlli rappresentano un'opportunità di creazione di valore per tutti gli stakeholder dell'Azienda".

Relazione economica



“Posso dire che ritengo oggi ci siano tutte le condizioni per riportare la Banca al ruolo che le compete anche grazie all’impegno dei colleghi, che ho potuto apprezzare in questo periodo, verificandone l’attaccamento all’azienda. Ora, con il necessario ottimismo e quasi archiviate le operazioni di gestione straordinaria, potremo mettere in pratica il piano su cui abbiamo lavorato e dare le giuste risposte al mercato, agli azionisti, ai clienti”.

Massimo Perona

Chief Financial Officer di Banca Carige

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, gli azionisti, il personale, i fornitori e la collettività in generale.

Le perduranti criticità dello scenario economico-finanziario e l’entità degli interventi realizzati in attuazione del Piano Strategico si sono riflesse sulla gestione del Gruppo: la contabilizzazione di effetti non ricorrenti² ha determinato la chiusura dell’esercizio con un risultato negativo pari a 543,6 milioni; al netto delle voci non ricorrenti, l’esercizio avrebbe chiuso con un risultato negativo pari a 253,6 milioni che include anche il complessivo recepimento degli accantonamenti emersi dall’AQR (pari a circa 290 milioni al netto delle imposte).

Il risparmio complessivamente raccolto (AFI) è pari a 47,3 miliardi (+4,1% annuo). Nell’ambito della raccolta diretta (26,4 miliardi; +6,8% annuo), la componente core (conti correnti e depositi), nonostante il contesto sfavorevole, cresce del 5,5% (a 14,6 miliardi). La riapertura dei programmi di emissioni obbligazionarie destinate alla clientela ha permesso di collocare oltre 450 milioni, contribuendo al positivo andamento del *funding*.

La raccolta indiretta (20,9 miliardi) cresce dello 0,9% nell’anno grazie alla positiva *performance* del risparmio gestito (10,2 miliardi, +8,9%).

Prosegue la forte spinta sul collocamento di prodotti da parte della rete: la raccolta netta dei fondi comuni è pari a 0,7 miliardi e i prodotti bancario-assicurativi ammontano a 4,5 miliardi (4,3 miliardi nel 2013, +4,9%), entrambi sostenuti dalla dinamica dei mercati finanziari.

Le incertezze del contesto macroeconomico e la generalizzata riduzione del credito a livello di sistema, si sono riflesse nel rallentamento degli impieghi³ (26,5 miliardi; -1,3% annuo). Al suo interno i crediti verso le imprese registrano una flessione più marcata (-11,2% nell’anno) rispetto ai

² Le principali componenti non ricorrenti al netto dell’effetto fiscale sono riconducibili per: 218,7 milioni alla minusvalenza da valutazione ex IFRS 5 delle compagnie assicurative in via di dismissione; 43,9 milioni a maggiori spese del personale principalmente riconducibili al nuovo accordo sindacale; 11,6 milioni alla svalutazione dell’avviamento di CR Carrara; 1,5 milioni relativi ai costi connessi alla chiusura delle 36 filiali; 9,8 milioni a ulteriori imposte nette.

³ Al netto dei titoli di debito classificati L&R.

crediti ai privati (-5,5% nell'anno). I crediti deteriorati crescono nell'anno a 6,5 miliardi.

La flessione dei volumi intermediati e la sostanziale stabilità degli *spread* medi si sono riflesse sull'andamento del margine d'interesse (353,6 milioni; -17,9% rispetto al 2013); la minore redditività è riconducibile principalmente alla riduzione del portafoglio titoli effettuata per migliorare il profilo di liquidità e di rischio, oltre che alla riclassificazione di parte del portafoglio crediti a sofferenze.

Le commissioni nette (245,2 milioni) nel confronto annuo (-5,7%), sebbene alimentate da un positivo andamento del comparto gestito, risentono dei minori introiti derivanti dalla cessione della Società di Gestione del Risparmio perfezionata il 30 dicembre 2013 e, per quanto attiene alle commissioni derivanti dall'attività creditizia, della debolezza dei volumi intermediati. L'aggregato non include le commissioni di collocamento di bancassurance, pari a 16,1 milioni, per effetto delle elisioni di consolidamento.

Il risultato della finanza, pari a 113,5 milioni, è in sensibile miglioramento rispetto al 2013 (69,0 milioni escludendo i proventi connessi all'effetto delle modifiche relative alla modalità di determinazione del *fair value* dei titoli di propria emissione, inclusi

quelli per i quali il Gruppo si è avvalso della c.d. *Fair Value Option*, pari a 40,1 milioni) e riflette il contributo derivante dallo smobilizzo di parte del portafoglio titoli AFS, coerentemente con l'obiettivo di mitigazione del profilo di rischio finanziario.

I costi operativi (613,5 milioni) al netto delle componenti non ricorrenti derivanti dagli interventi in attuazione del Piano, si riducono del 7,9%. Le spese di personale (411,5 milioni) aumentano nell'anno per effetto degli oneri non ricorrenti relativi agli esodi incentivati e della revisione della struttura retributiva contabilizzati nell'anno (circa 59 milioni), che a regime apporteranno un beneficio atteso di circa 50 milioni lordi annui.

Infine, il conto economico ha registrato rettifiche di valore su crediti per cassa verso clientela per 646,9 milioni (1.039,9 milioni nel 2013), corrispondenti ad un costo del rischio annualizzato di 273 bps (423 bps nel 2013). Tali rettifiche includono il complessivo recepimento dell'esito dell'AQR, che aveva evidenziato la necessità di maggiori accantonamenti per 416 milioni lordi.

Il risultato risente infine della valutazione ai sensi dell'IFRS 5 al minore tra il valore di bilancio e il fair value, delle attività in corso di dismissione che ha comportato un effetto negativo complessivo pari a 138,7 milioni.

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

	2014	2013 (1)	Variazione %
SITUAZIONE PATRIMONIALE			
Totale attività	38.309.560	42.156.275	-9,1
Provvista	28.296.695	32.892.214	-14,0
- Raccolta diretta (a)	26.419.601	24.731.151	6,8
* Debiti verso clientela	17.332.987	14.493.738	19,6
* Titoli in circolazione	8.121.888	9.217.474	-11,9
* Passività al fair value	964.726	1.019.939	-5,4
- Debiti verso banche	1.877.094	8.161.063	-77,0
Raccolta indiretta (b)	20.918.141	20.738.057	0,9
- Risparmio gestito	10.182.365	9.353.512	8,9
- Risparmio amministrato	10.735.776	11.384.545	-5,7
Attività finanziarie intermedie (AFI) (a+b)	47.337.742	45.469.208	4,1
Investimenti	30.287.547	34.317.125	-11,7
- Crediti verso clientela ⁽²⁾	26.475.184	26.822.613	-1,3
- Crediti verso banche ⁽²⁾	755.116	1.118.394	-32,5
- Portafoglio titoli	3.057.247	6.376.118	-52,1
Capitale e riserve	2.309.063	3.349.038	-31,1
CONTO ECONOMICO			
Margine di intermediazione	714.916	798.915	-10,5
Risultato netto della gestione finanziaria e assicurativa	45.483	-285.285	...
Utile della operatività corrente al lordo delle imposte	-579.133	-2.425.981	-76,1
Utile d'esercizio	-543.591	-1.761.657	-69,1
INDICATORI DI GESTIONE			
Costi operativi / Margine di intermediazione (Cost income ratio)	85,8%	73,2%	
Utile dell'operatività corrente al lordo delle imposte/Capitale e riserve	-25,1%	-72,4%	
ROE (Return on equity)	-23,5%	-52,6%	
ROE (Return on equity) ⁽³⁾	-21,7%	-50,7%	
ROAE (Return On Average equity) ⁽⁴⁾	-19,2%	-57,6%	
ROAE (Return On Average equity) ^{(3) (4)}	-18,2%	-50,9%	
ATTIVITA' DI RISCHIO E COEFFICIENTI DI VIGILANZA			
Totale attivo ponderato	20.473.687	21.551.600	-5,0
Capitale primario di classe 1 / Totale attivo ponderato	8,4%	5,1%	
Capitale di classe 1 / Totale attivo ponderato	8,7%	5,8%	
Fondi propri / Totale attivo ponderato	11,2%	9,2%	
Importi in migliaia di Euro			

(1) I dati di conto economico e stato patrimoniale al 31/12/2013 sono riesposti per tenere conto delle attività in via di dismissione (BCP, Creditis, Gruppo Assicurativo)

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

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

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

Valore aggiunto

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.

Il prospetto, che segue l'aggiornamento proposto da ABI a partire dal 2010, evidenzia in primo luogo 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 2014, il Valore Economico Generato dal Gruppo risulta positivo per 9 milioni; il significativo miglioramento rispetto al valore negativo del 2013 discende in larga parte dalle minori rettifiche per deterioramento di crediti.

Valore Economico Distribuito

Il Valore Economico Distribuito risente della presenza di un cospicuo credito d'imposta, che determina un segno negativo per il valore distribuito alle amministrazioni pubbliche; tale valore compensa ampiamente quelli distribuiti a fornitori, a dipendenti e collaboratori e a terzi, che presentano importi in gran parte equiparabili a quelli del 2013.

Pertanto, il credito d'imposta maturato nei confronti delle amministrazioni centrali e periferiche ha consentito alla banca di remunerare gli stakeholder di riferimento in misura congrua, allineata all'anno precedente, nonostante l'esiguo Valore Economico Generato, e altresì di consolidare il patrimonio aziendale, contrariamente al 2013, quando si era dovuto attingere ad esso.

In particolare, le difficoltà gestionali non hanno intaccato la quota di remunerazione dei fornitori e del personale, mentre i partecipanti al capitale di rischio hanno continuato, anche per questo esercizio, a non ricevere dividendi.

Complessivamente, il Valore Economico Distribuito è negativo per 102 milioni, a fronte del quale si registra un Valore Economico Trattenuto pari a 111 milioni ⁴.

VALORE ECONOMICO	2014	2013
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	8.979	- 233.452
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	- 101.999	643.292
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	110.978	- 876.744

Importi in migliaia di euro

I dati di conto economico al 31/12/2013 sono riesposti per tenere conto delle attività in via di dismissione (BCP, CREDITIS, Gruppo Assicurativo).

⁴In 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 Banca Carige, per il 2014 si evidenzia un Valore Economico Generato positivo (+). A fronte di esso e di un Valore Economico Trattenuto anch'esso positivo (col segno "-" nel prospetto), il Valore Economico Distribuito è necessariamente negativo (col segno "+" nel prospetto), ma ciò in funzione di un cospicuo credito d'imposta, che non intacca la capacità della banca di remunerare gli stakeholders.

Voci di bilancio	2014	2013	Variazione	
			assoluta	%
Interessi attivi e proventi assimilati	795.229	991.105	- 195.876	-19,8
Interessi passivi e oneri assimilati (-)	- 441.632	- 560.385	118.753	-21,2
Commissioni attive	296.139	313.910	- 17.771	- 5,7
Commissioni passive (-)	- 50.897	- 53.771	2.874	- 5,3
Dividendi e proventi simili	18.265	4.765	13.500	...
Risultato netto dell'attività di negoziazione	4.926	- 278.438	283.364	...
Risultato netto dell'attività di copertura	2.031	- 10.319	12.350	...
Utile (Perdita) da cessione o riacquisto di:	90.488	351.935	- 261.447	- 74,3
a) crediti	2.623	- 1.096	3.719	...
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	85.138	328.403	- 243.265	-74,1
c) attività finanziarie detenute fino alla scadenza	-	21.261	- 21.261	-100,0
d) passività finanziarie	2.727	3.367	- 640	- 19,0
Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	367	40.113	- 39.746	- 99,1
Rettifiche di valore nette per deterioramento di:	- 669.433	-1.084.200	414.767	- 38,3
a) crediti	-645.527	-1.042.784	397.257	-38,1
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	- 1.452	- 14.127	12.675	-89,7
c) attività finanziarie detenute fino alla scadenza	-	-	-	...
d) altre operazioni finanziarie	- 22.454	- 27.289	4.835	- 17,7
Altri costi/proventi di gestione	102.380	106.088	- 3.708	- 3,5
Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")	1	92.889	- 92.888	-100,0
Utili (Perdite) da cessione di investimenti	- 179	- 276	97	- 35,1
Utile (Perdita) delle attività non correnti in via di dismissione al netto delle imposte	- 138.706	- 146.868	8.162	- 5,6
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	8.979	- 233.452	242.431	...

Voci di bilancio	2014	2013	Variazione	
			assoluta	%
Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni e liberalità) (-)	- 179.403	- 187.331	7.928	- 4,2
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	- 179.403	- 187.331	7.928	- 4,2
Spese per il personale (-)	- 411.503	- 378.157	- 33.346	8,8
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI	- 411.503	- 378.157	- 33.346	8,8
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi (-)	3.351	15.051	- 11.700	- 77,7
VALORE ECONOMICO ATTRIBUITO A TERZI	3.351	15.051	- 11.700	- 77,7
Utile attribuito agli Azionisti	-	-	-	...
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	-	-	-	...
Altre spese amministrative (imposte indirette e tasse) (-)	- 69.680	- 67.179	- 2.501	3,7
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)	759.463	- 25.527	784.990	...
VALORE ECONOMICO DISTR. AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA	689.783	- 92.706	782.489	...
Altre spese amministrative (elargizioni e liberalità) (-)	- 229	- 149	- 80	53,7
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA' E AMBIENTE	- 229	- 149	- 80	53,7
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	101.999	- 643.292	745.291	...
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	- 5.629	- 5.941	312	- 5,3
Rettifiche di valore nette su attività materiali	- 20.801	- 21.744	943	- 4,3
Rettifiche di valore nette su attività immateriali	- 28.593	- 30.119	1.526	- 5,1
Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/ rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri e proventi")	4.939	5.586	- 647	- 11,6
Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	-	-	-	...
Rettifiche di valore dell'avviamento (-)	- 15.919	- 1.654.363	1.638.444	- 99,0
Imposte sul reddito d'esercizio (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	- 588.566	821.668	- 1.410.234	...
Utile destinato a riserve	543.591	1.761.657	- 1.218.066	- 69,1
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	- 110.978	876.744	- 987.722	...

Importi in migliaia di euro

I dati di conto economico al 31/12/2013 sono riesposti per tenere conto delle attività in via di dismissione (BCP, CREDITIS, Gruppo Assicurativo).

Relazione sociale

Percorso CSR in Carige

In questa fase particolarmente delicata del ciclo economico la consapevolezza della responsabilità sociale d'impresa nell'ambito delle organizzazioni è in progressivo aumento: viene infatti dedicata un'attenzione crescente alla responsabilità sociale come ulteriore leva di innovazione e di sviluppo per competere al meglio sul mercato, per creare o consolidare il proprio vantaggio competitivo e la propria reputazione e migliorare la relazione con i clienti, i collaboratori e la comunità in generale.

Nel 2013 il Gruppo ha avviato un nuovo percorso di Responsabilità Sociale, consolidatosi progressivamente nel corso del 2014.

Elemento fondamentale è stata la creazione di un ufficio CSR nell'ambito della Struttura Comunicazione, che risponde direttamente all'Amministratore Delegato, e la creazione di un gruppo di lavoro che coinvolge le principali strutture organizzative con l'obiettivo di raccogliere le informazioni per la redazione del Bilancio Sociale.

Il primo passo dell'ufficio è stata una profonda riorganizzazione della struttura (4.16)

del Bilancio Sociale 2013 che, per garantire una maggior fruibilità dei contenuti del documento approvato poi dal Consiglio di Amministrazione nel mese di giugno 2014, per la prima volta è stato redatto secondo lo standard definito dal Global Reporting Initiative.

Il 2014 ha visto la revisione e successiva approvazione in Consiglio di Amministrazione dei nuovi Codici etici delle Banche del Gruppo, documenti che definiscono i principi e i valori fondanti dell'etica aziendale, nonché le regole di comportamento e le norme di attuazione in relazione a tali principi.

E' stato poi condotto, attraverso il supporto di una società esterna, un *assessment* delle attività di Responsabilità Sociale volto a misurare quanto le attività già realizzate dalla Banca rispondessero alle linee guida previste dall'ISO 26000, al fine di aiutare le imprese a integrare, implementare e promuovere un comportamento socialmente responsabile sia al proprio interno, sia nell'ambito della propria sfera di influenza.

Nel corso dell'anno sono state avviate delle attività volte a valorizzare i momenti di

ascolto e coinvolgimento degli stakeholder, in particolare:

- sono state effettuate una serie di interviste ad alcuni esponenti del management, volte a identificare i temi rilevanti e strategici ai fini di un ulteriore sviluppo della responsabilità sociale di Carige; in questo contesto sono stati enfatizzati gli aspetti "valoriali" ritenuti cruciali in questa fase di rilancio della Banca e relativi ai diversi ambiti del governo dell'impresa, dell'offerta di servizi, della relazione con la clientela e delle "persone Carige";
- è stato avviato un processo di diffusione della cultura della sostenibilità attraverso alcune iniziative che sono state estese a tutte le risorse del Gruppo: tra queste il progetto di Comunicazione interna "Pillole sul Codice Etico", inclusione nel catalogo dei corsi di formazione destinato a tutti i dipendenti di un modulo online specifico sulla responsabilità sociale;
- è stato rafforzato il modello di rilevazione del livello di soddisfazione della clientela aumentando le occasioni di contatto a 10.000 interviste;
- sono state promosse numerose

occasioni di confronto con la comunità finanziaria per favorire il coinvolgimento degli azionisti in una fase di profonda evoluzione della struttura di *governance*;

- è stato utilizzato in modo sistematico lo strumento del *web monitoring* e *media coverage* al fine sia di monitorare l'andamento degli indici reputazionali del *brand* Carige, sia per evidenziare quali siano i temi sensibili per il contesto sociale di riferimento, anche attraverso un'attenta attività di interpretazione dei media.

L'impegno sul fronte dell'innovazione nel percorso della responsabilità sociale ha registrato un importante riscontro in occasione del premio AIFIn "Banca e Territorio", osservatorio e riconoscimento annuale che ha lo scopo di promuovere il tema della Responsabilità Sociale d'Impresa nel settore bancario. Fra le banche partecipanti al premio, Carige è risultata:

- prima classificata con il progetto Premio nazionale Rapallo Carige 2014 nella categoria Iniziative a sostegno dell'arte e della cultura
- terza classificata con il progetto La nuova responsabilità del Gruppo Banca Carige nella categoria Iniziative di Comunicazione RSI e Bilancio Sociale.

In relazione ai piazzamenti ottenuti, Carige è risultata vincitrice ex aequo con un'altra banca del Premio Speciale "Banca Territoriale dell'anno".



"Al di là di ogni considerazione di carattere etico, ritengo non si possa non concordare nell'annoverare tra le variabili che influenzano fortemente il rischio di impresa e la sua redditività quei fenomeni tipicamente assunti nel perimetro della responsabilità socio-ambientale; basti pensare, a titolo di esempio, agli impatti in termini di costi, rischi reputazionali e, pertanto, di solvibilità, di eventuali disastri ambientali per le imprese ecologicamente esposte o a quelli derivanti da eventi infortunistici nei luoghi di lavoro"

Gabriele Delmonte

Chief Lending Officer di Banca Carige

Numerosi sono gli stakeholder, interni ed esterni, con i quali il Gruppo Banca Carige si relaziona quotidianamente: si tratta di soggetti che esprimono differenti istanze nei confronti dell'Azienda e del suo operato e che, in base al contesto di riferimento e alla natura del loro interesse, sono stati ricondotti ai seguenti macro ambiti: Clienti, Personale, Comunità, Soci, Fornitori, Ambiente.

L'impegno di Carige è volto a migliorare continuamente la qualità delle relazioni con i propri stakeholder, anche attraverso momenti di ascolto e confronto. Le attività di coinvolgimento sono strutturate considerando l'intensità del rapporto, l'ampiezza e l'urgenza degli interessi rappresentati dai diversi stakeholder, oltre che le modalità previste da specifiche normative (ad esempio in occasione delle Assemblee dei soci, delle procedure di confronto con le Organizzazioni sindacali, ecc.).

Gli Stakeholder



Clienti

- Numeri chiave
- Linee politiche e valori di riferimento
- Segmentazione della clientela
- Principali prodotti e servizi
- Prodotti e servizi con finalità sociali
- Offerta responsabile
- Canali di contatto e di ascolto
- Gestione dei reclami

Numeri chiave

Oltre **1 milione** di clienti del gruppo bancario

l'**87%** dei quali è **correntista**

il **45%** dei clienti bancari sono **clienti delle filiali liguri**

il **91%** è rappresentato da **persone fisiche** e il restante **9%** da **persone giuridiche** (società, enti)

il **68%** è cliente **da più di 10 anni**

circa il **94%** si dichiara **soddisfatto o estremamente soddisfatto**

Linee politiche e valori di riferimento

Carige è quotidianamente impegnata a sviluppare una relazione di qualità con i propri clienti coniugando la forza di una rete di vendita radicata sul territorio e un sistema multicanale reso progressivamente sempre più efficiente anche attraverso un rafforzamento dell'offerta digitale, con l'obiettivo primario di essere sempre più vicini ai nostri clienti e fornire un servizio di alta qualità.

Tutto ciò rappresenta la premessa per instaurare con ogni cliente un rapporto duraturo fondato sulla fiducia e sul riconoscimento reciproco attraverso una condotta commerciale improntata a principi di correttezza, affidabilità e responsabilità, nella piena consapevolezza della delicatezza del ruolo dell'intermediazione bancaria come volano dell'economia di un territorio. Le linee guida che caratterizzano il nuovo percorso strategico del Gruppo e che orienteranno la politica commerciale nei prossimi anni faranno leva su:

- la ristrutturazione del modello distributivo, coerente con le caratteristiche dei territori in cui opera il Gruppo;
- il rilancio del segmento corporate;
- il rafforzamento del modello di advisory sui segmenti private e affluent;

- il potenziamento dell'offerta di servizi digitali.

Coerentemente sarà strutturata un'offerta sempre più qualificata e innovativa per rispondere ai bisogni sia dei segmenti della clientela più tradizionali legati da rapporti pluriennali, sia di quelli più giovani e in crescente trasformazione che rappresentano il futuro a cui si guarda con interesse e fiducia.



“La vera sfida sarà quella di rendere innovativa una banca tradizionale: avvicinando i giovani con prodotti e metodologie più accessibili e aumentando il numero di gestori di relazione; questo in particolare significa sviluppare opportunità di impiego e intercettare gli elementi di rischio”.

Claudio Gargiullo
Chief Commercial Officer di Banca Carige

Segmentazione della clientela

I clienti del Gruppo Banca Carige si attestano a oltre 1 milione, di cui 912.479 titolari di conto corrente.

I clienti delle filiali della Liguria, area di insediamento storico del Gruppo, sono 472.986 e rappresentano il 45,2% del totale; Toscana, Sicilia e Lombardia con, rispettivamente, il 12%, il 9,7% e l'8,8% della clientela totale, sono le altre regioni maggiormente sviluppate.

La ripartizione della clientela tra persone fisiche e giuridiche mostra una netta preponderanza delle prime che rappresentano il 91% del totale. Nell'ambito delle società quelle di capitale sono 30.495 unità (2,9% del totale); gli Enti Pubblici pesano per il 3,8%.

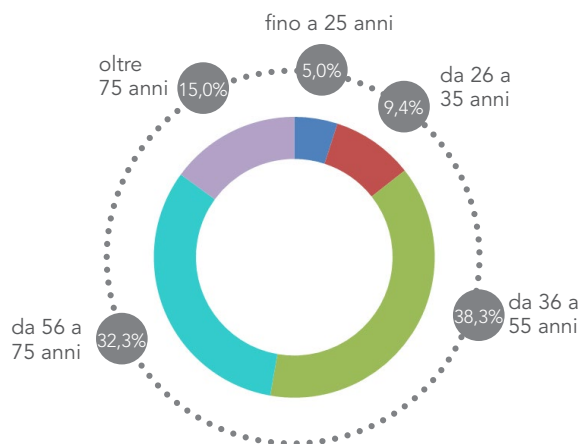
La segmentazione della clientela riflette la natura retail del Gruppo. Detengono una quota preponderante i privati, pari all'84% del totale, nell'ambito dei quali nettamente più rilevante è la componente dei clienti mass market (79%), rispetto ai clienti a più elevato patrimonio (affluent e private); nell'ambito delle imprese invece circa il 93% è costituito dai segmenti small business e piccoli operatori economici.

La clientela del Gruppo è costituita in gran parte da ultra cinquantacinquenni (47,3%). I giovani fino a 35 anni rappresentano il

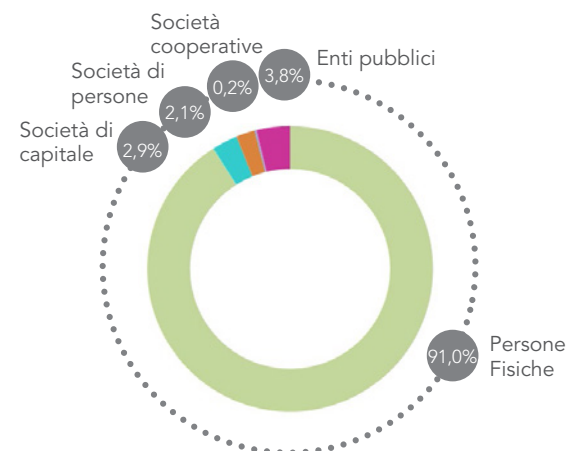
(2.7 - FS6)

14,4% della clientela totale. La classe d'età 36-55 pesa per il 38,3%. Distribuendo la clientela per anzianità di rapporto, circa il 67,7% del totale è cliente da più di 10 anni.

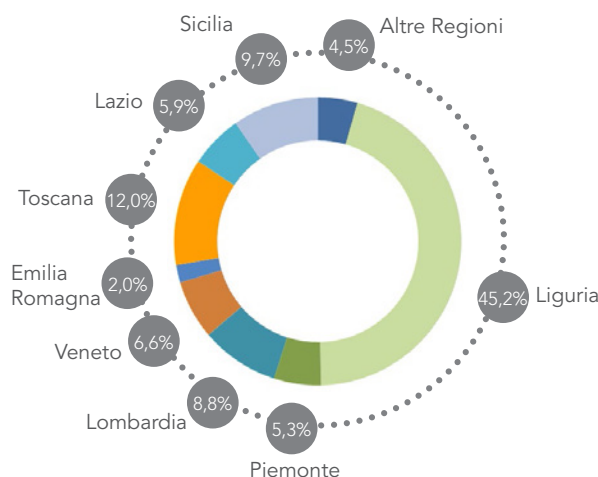
Suddivisione clienti privati per classe di età



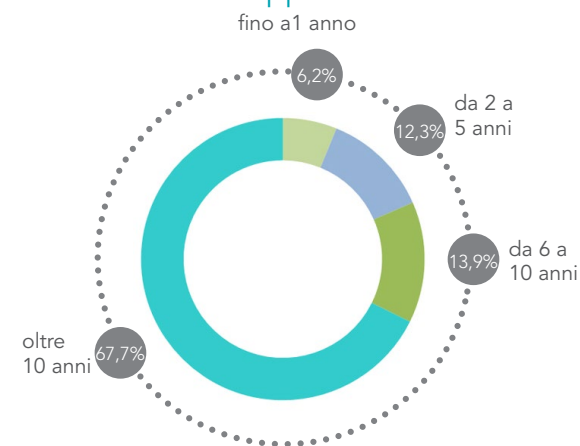
Suddivisione clienti per natura giuridica



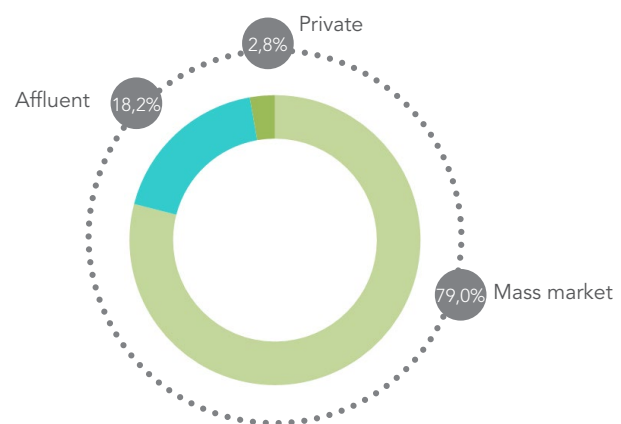
Distribuzione geografica clienti



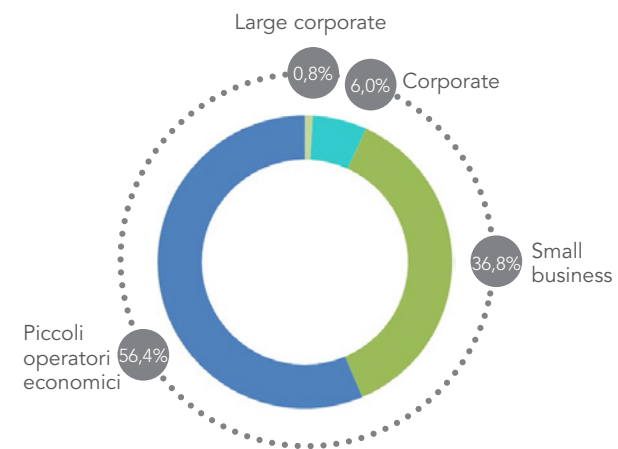
Suddivisione clienti per anzianità di rapporto



Clienti Privati per segmento



Clienti Imprese per segmento



Principali prodotti e servizi

Il Gruppo Banca Carige è in grado di proporre un'offerta completa di prodotti e servizi, in gran parte sviluppati internamente: il catalogo prodotti è disponibile nella homepage del sito **www.gruppocarige.it** nella sezione "Tutti i servizi", mentre di seguito sono illustrate le più recenti novità in termini di offerta.

Privati

"Carige Solo Tuo" ha rappresentato anche nel 2014 il prodotto di punta riservato alla clientela privata. Si tratta di un'offerta bancaria multicanale con struttura interamente modulare e liberamente componibile che consente una forte personalizzazione del servizio fornito in base alle esigenze del singolo cliente.

Nel 2014 è proseguita l'attenzione del Gruppo al mondo dei giovani, con scontistiche dedicate legate sia all'offerta Carige Solo Tuo, sia alla carta prepagata Ricarige con IBAN.

Per quanto riguarda il "mondo" internet, è stata progressivamente implementata la piattaforma a disposizione dei privati per accedere ai servizi del Gruppo via web (Carige On line) e *smartphone* (Carige Mobile).

Imprese

Il progressivo sviluppo della multicanalità nel 2014 ha interessato anche il segmento imprese. E' stata infatti implementata l'offerta della nuova piattaforma di *internet banking* denominata **"Carige OnDemand"**, per accedere contemporaneamente alla banca online e al Corporate Banking Interbancario.

Nell'ambito dei sistemi di pagamento l'offerta si è arricchita del MobilePOS, lettori di carte da abbinare a *smartphone* o tablet di proprietà del cliente.

Per sostenere i processi di internazionalizzazione delle aziende clienti, è stata arricchita la proposta attraverso un accordo con Ramark S.r.l. di Torino, specializzata nell'attività di **consulenza sui mercati esteri**.

Nell'ambito dei prodotti di **Bancassicurazione** è stata estesa ai clienti di tutte le dipendenze la possibilità di acquistare la polizza con convenzione GPS (**Guido Più Sereno**) che prevede l'installazione, a bordo del veicolo assicurato, di un meccanismo elettronico per la rilevazione di informazioni utili ai fini dell'assistenza tempestiva alle persone e al veicolo oltre alla ricostruzione della dinamica di eventuali incidenti.

È iniziato inoltre il collocamento della polizza **"Carige per 5 reinvesto"** ed.

2014 dedicata al reinvestimento delle polizze Index Linked di Carige Vita Nuova in scadenza e il collocamento della polizza **"Carige per 5 IV"** riservata alla conversione dell'amministrato ed alla raccolta di nuove disponibilità finanziarie. Entrambe le polizze sono state rinnovate, sotto il profilo del pricing, per aumentarne l'appeal commerciale.

È continuata l'attività di sviluppo del **private banking**, sotto l'aspetto sia dell'acquisizione di nuovi clienti, sia dell'offerta dedicata alla clientela esistente non ancora private. In ottica di multicanalità è attivo il servizio **"io Ponti"**, un progetto di consulenza live a distanza nel *private banking*. Si tratta di un servizio esclusivo e innovativo nel panorama nazionale che consente la comunicazione a distanza tra il cliente e il *private banker* grazie ad un sistema Cisco riservato e criptato che garantisce i migliori standard di sicurezza e riservatezza.

In tema di **risparmio gestito** è proseguita la collaborazione commerciale con Arca SGR che, dal 1° gennaio 2014, è diventata la *fund house* di riferimento del Gruppo e fornisce l'accesso ad un catalogo di prodotti completo e diversificato che comprende fondi aperti e fondi a cedola con periodo di collocamento definito. Le gamma dei fondi aperti è stata ulteriormente ampliata con l'introduzione del nuovo fondo

obbligazionario flessibile "Arca Bond Flessibile". Nell'ambito della gamma dei fondi a cedola è proseguita la distribuzione "a finestra" del fondo obbligazionario "Arca Cedola Obbligazione Attiva" (quattro edizioni nel corso del 2014) ed è stato introdotto il fondo bilanciato flessibile "Arca Reddito Multivalore" (tre edizioni). Ad inizio anno è stato avviato anche il collocamento dei cinque comparti del Fondo Pensione Aperto Arca Previdenza. Alla fine di giugno due linee di gestione individuale ("GP Profilo Aggressivo" e "GP Azionaria") sono state arricchite da una opzione di rimborso programmato periodico.

Nell'ambito dei prodotti di raccolta diretta, nel mese di luglio, è ripreso il collocamento dei prestiti obbligazionari Carige.

Nel corso del 2014 Carige ha avviato un importante progetto di revisione del servizio di Consulenza finanziaria e dei relativi processi interni. I nuovi modelli di servizio saranno progressivamente implementati nel corso del 2015 con l'obiettivo di accrescere ulteriormente il livello di soddisfazione della clientela anche in ottica di una sempre maggiore conformità ai dettami della normativa del settore dei prodotti finanziari. Con l'introduzione del nuovo modello la rete sarà dotata di strumenti di analisi e reportistica che consentiranno di gestire la relazione con i clienti con

un approccio sempre più consulenziale nell'offerta finanziaria orientato a valorizzare le specificità di ogni caso individuale.

Prodotti e servizi con finalità sociali

Privati e famiglie

Il prolungarsi anche nel 2014 della situazione congiunturale poco favorevole, ha reso spesso difficile per famiglie e imprese fare fronte agli impegni di rimborso dei propri debiti e ha indotto le stesse a rimandare e ridimensionare consumi e investimenti. In questo contesto Carige ha mantenuto il proprio impegno per facilitare l'accesso al credito da parte del maggior numero possibile di persone e imprese e/o per affiancarle di fronte alle difficoltà nell'onorare gli impegni economici già assunti. Nell'anno è risultato pertanto significativo il ricorso da parte dei clienti alla **rinegoziazione dei mutui** per un controvalore di **oltre 820 milioni di debito residuo** a fronte di **4.669 operazioni**.

L'adesione su base nazionale al **Fondo di Solidarietà**⁵ ha inoltre consentito alle famiglie in difficoltà di ricorrere alla sospensione per un massimo di 18 mesi del pagamento delle rate dei mutui erogati per l'acquisto, la costruzione e la ristrutturazione

dell'abitazione principale.

In occasione di **eventi calamitosi**, quali ad esempio le alluvioni avvenute nel corso del 2014 in diverse zone di Veneto, Toscana, Marche e Liguria, il Gruppo ha intrapreso iniziative atte a garantire finanziamenti a tassi agevolati ai soggetti danneggiati dagli eventi (**77 operazioni per oltre due milioni erogati**) o a sospendere il pagamento delle rate di mutuo a coloro che si fossero trovati in situazioni di difficoltà economiche.

A livello di Gruppo si sono registrate **1.253 sospensioni** per un controvalore di **266,5 milioni** di debito residuo.

Nel 2014 Carige ha confermato il sostegno all'iniziativa **"Il Prestito della Speranza"** nata dall'accordo ABI-CEI finalizzato ad un programma di microcredito rivolto alle famiglie in difficoltà economica e sociale con garanzia del Fondo istituito dalla CEI e gestito da Banca Prossima. Il totale erogato al 31/3/2014 (data di scadenza dell'accordo per Carige) **è stato di 56 mila euro a fronte di 8 pratiche**.

E' proseguita l'erogazione di prestiti con il contributo di FI.L.S.E. S.p.A. (Finanziaria Ligure per lo Sviluppo Economico) a favore di persone fisiche in condizioni di disagio temporaneo e grave difficoltà economica residenti nella regione Liguria. **Nel 2014 si sono registrate 81 erogazioni per un totale di oltre 430 mila euro.**

⁵ 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 (FS7)

Il Gruppo sostiene le famiglie in difficoltà a rischio di usura anche per il tramite di convenzioni stipulate con la **Fondazione Antiusura S. Maria del Soccorso Genova Onlus (FAU)** sorta nel 1996 per iniziativa dell'allora Arcivescovo di Genova Card. Dionigi Tettamanzi. Nel 2014 sono stati erogati **84 prestiti per oltre 56 mila euro**.

Accesso al credito

Imprese

Le facilitazioni per l'accesso al credito sono continuate anche per il settore delle imprese nell'ambito dell'“**Accordo per il credito 2013**”⁶, promosso da ABI e delle associazioni di rappresentanza delle imprese, valido anche per l'anno 2014. Gli interventi finanziari previsti a sostegno delle PMI che registrano tensioni temporanee sul fronte della liquidità, ma presentano prospettive economiche positive, sono di tre tipi:

- operazioni di sospensione dei finanziamenti;
- operazioni di allungamento dei finanziamenti;
- operazioni per promuovere la ripresa e lo sviluppo delle attività.

Il 2014 ha visto Carige Italia perfezionare una convenzione con Finlombarda – Finanziaria

della Regione Lombardia - grazie alla quale è possibile concedere finanziamenti agevolati a medio termine volti alla realizzazione di investimenti da parte di imprese appartenenti ai comparti commerciale e turistico. L'iniziativa è conosciuta sotto la denominazione “Lombardia concreta”.

Tra i convenzionamenti perfezionati nel corso del 2014 dal Gruppo Carige con i Consorzi di Garanzia Fidi nell'ambito dell'attività volta ad agevolare l'accesso al credito per le imprese si citano quello intervenuto tra Carige Italia e Fidelity Italia e quello tra Carige Italia e la Cooperativa Artigiana di Pavia.

Stranieri

Al fine di fornire un supporto dedicato alla clientela straniera residente in Italia, all'interno del sito commerciale è disponibile un'apposita sezione tradotta in inglese, francese e spagnolo. E' stata inoltre ampliata la proposta destinata agli immigrati per agevolare i trasferimenti di denaro verso il loro paese di origine: all'ormai consolidato servizio di rimesse in Ecuador svolto in collaborazione con il Banco Bolivariano, si sono affiancati quelli verso Perù e Marocco, per effettuare invii di denaro a condizioni agevolate e in tempi ristretti. L'offerta alla clientela straniera è

completata da un insieme di servizi che vanno dall'apertura di conti correnti, anche intestati a non residenti, ai prestiti personali e ai mutui.

Giovani

Nel 2014 il Gruppo ha erogato **31 prestiti per un controvalore di 211,5 mila euro** nell'ambito del progetto “**Diamogli Futuro**” nato dall'accordo quadro tra ABI e Ministero della Gioventù. Si tratta di prestiti destinati a coprire le spese per corsi di laurea e master universitari garantiti da apposito fondo di garanzia.

Sempre a sostegno dei giovani nell'ambito del loro percorso formativo, si è rinnovata la collaborazione con **l'Università degli Studi di Genova** per concedere, agli studenti beneficiari di borsa Erasmus, la possibilità di ottenere il prefinanziamento della borsa tramite apertura di credito in conto corrente a tasso zero.

Le banche del Gruppo operanti in Toscana hanno erogato finanziamenti nell'ambito dell'accordo di progetto denominato “**Progetto Regionale Giovani – SI**” (Sostegno all'imprenditoria, L.R. Toscana n. 21/2008 e prestiti d'onore per l'alta formazione) proposto dalla Regione Toscana.

⁶ Nel luglio 2013 da parte dell'ABI e delle associazioni di rappresentanza delle imprese venne sottoscritto un nuovo accordo in favore delle piccole e medie imprese (PMI) denominato “Accordo per il credito 2013” che proponeva misure di sospensione e di allungamento dei finanziamenti analoghe a quelle messe in campo con le “Nuove Misure per il Credito alle PMI” del 28 febbraio 2012; l'accordo è stato prorogato sino al 31 dicembre 2014. L'Accordo per il Credito 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 ed una maggiore facilità nel traghettarle verso un'auspicata inversione del ciclo economico. Le banche aderenti all'Accordo si sono altresì impegnate a concedere finanziamenti alle imprese costituite in forma di società di capitali che avviino un processo di rafforzamento patrimoniale.

Il protocollo prevede la concessione di Prestiti d'Onore per l'Alta Formazione per i giovani tra 22 e 35 anni di età, di cittadinanza italiana o straniera, residenti o domiciliati in Toscana da almeno 2 anni e in possesso di Laurea magistrale nonché la concessione di finanziamenti o di operazioni di leasing a imprese giovanili, imprese femminili e imprese di lavoratori destinatari di ammortizzatori sociali. **Nel 2014 sono stati erogati 36 prestiti pari a oltre 1,2 milioni.**

Offerta responsabile

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

- un'offerta di prodotti e servizi di qualità, coerente con il principio del rispetto dei bisogni e degli interessi della clientela e improntata a principi di trasparenza e correttezza delle condizioni;
- un sostegno alle comunità locali e, in generale, all'economia delle zone di insediamento del Gruppo sia attraverso l'esercizio del credito previsto dalla mission aziendale (anche in aree a bassa intensità di popolazione o economicamente svantaggiate) sia attraverso interventi a favore di specifici segmenti della popolazione o al fianco di operatori diversi sul territorio.

(FS15 - PR3)

La qualità

Il Gruppo Banca Carige sviluppa l'attività di pianificazione delle strategie di innovazione commerciale e di realizzazione delle stesse coerentemente ad un processo volto a fornire un'offerta di qualità, conforme alle normative di settore, competitiva sotto il profilo del pricing, supportata da un'adeguata struttura tecnologica che ne consenta 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.

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 categoria.

Comunicazione e trasparenza

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

La Banca adotta processi volti ad assicurare ai clienti un'informazione chiara e accessibile,

che garantisca l'esatta percezione di tutti i costi connessi ai servizi offerti, la loro facile confrontabilità con offerte provenienti da altri intermediari, la comprensione dei diritti che spettano ai clienti e le modalità con cui questi possono essere attivati e applicati in concreto. La disciplina interna sulla Trasparenza si basa su tre principali leve:

- l'adozione del **principio di proporzionalità**, ovvero l'impiego di modalità differenziate in relazione alle esigenze delle diverse fasce di clientela e alle caratteristiche dei servizi, attraverso la distinzione tra diverse categorie di clientela ("consumatori", "clienti al dettaglio", "altri clienti").
- **semplificazione e comparabilità** delle informazioni fornite mediante il ricorso alla standardizzazione dell'informativa e agli indicatori sintetici di costo:
 - la semplificazione del contenuto dei documenti destinati alla clientela, e – per i prodotti più diffusi, come i conti correnti e i mutui offerti ai consumatori – l'adozione degli schemi "standard" predisposti dalla Banca d'Italia;
 - una chiara illustrazione dei diritti della clientela, realizzata anche attraverso la predisposizione di alcune guide pratiche secondo modelli elaborati dalla Banca d'Italia;
 - l'immediatezza delle informazioni rese, specie sui costi dei servizi attraverso

l'utilizzo di indicatori sintetici di costo;

- l'invio al correntista di un riepilogo di tutte le spese sostenute nell'anno, che permette di confrontare facilmente i costi effettivi del conto corrente con quelli di analoghi prodotti presenti sul mercato;
- criteri per la redazione e la presentazione dei documenti, che devono essere espressi in un linguaggio semplice e chiaro.

Le informazioni previste sono rese alla clientela in modo corretto ed esauriente nonché adeguato alla forma di comunicazione utilizzata e alle caratteristiche dei servizi e della clientela.

- **complementarità** tra adempimenti per garantire che sia prestata adeguata attenzione al cliente in ogni fase dell'attività, dall'ideazione del prodotto, alla vendita, fino alla gestione di eventuali reclami.

Nel corso del 2014 il Gruppo Carige si è dotato di un nuovo Vademecum sulla pubblicità, intesa come qualsiasi forma di messaggio diffuso in qualsiasi modo allo scopo di promuovere un servizio o un prodotto bancario, al fine di trasformare un potenziale cliente in un cliente effettivo: in tale contesto, i prerequisiti necessari sono la trasparenza, la chiarezza e la correttezza della comunicazione.

Le norme di riferimento si individuano nella
(PR6 - PR1)

legge dello Stato, nelle Disposizioni di Trasparenza emanate dalla Banca d'Italia e nei regolamenti CONSOB; si segnalano inoltre indicazioni di tipo operativo dettate dall' AGCM - Autorità Generale della Concorrenza e del Mercato (c.d. Antitrust) e dall' AGCOM-Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

In particolare il Vademecum prevede indicazioni sui contenuti dei fogli informativi, oltre a prevedere i principi generali a cui la pubblicità proposta deve attenersi.

Tutela della sicurezza dei clienti

Sicurezza dei servizi multicanale

I Servizi Online della Banca si avvalgono delle tecnologie di sicurezza informatica più avanzate disponibili attualmente sul mercato, per fornire al cliente efficaci strumenti di protezione dai rischi di frode, garantendo nel contempo un ottimo livello di usabilità.

I servizi rivolti alle famiglie prevedono:

- protezione del Login
- protezione delle operazioni a maggior rischio frode attraverso il servizio di SMS dispositivo

I servizi rivolti alle imprese aggiungono:

- l'estensione del sistema SMS dispositivo anche alle operazioni massive e di

Corporate Banking Interbancario;

- il controllo automatico dei poteri di firma – previo censimento in filiale – che permette di operare via internet anche ai delegati che sono soggetti a limiti o vincoli di firma (ad esempio: firme congiunte);
- la possibilità di utilizzare anche dispositivi per la firma digitale eventualmente già in possesso del cliente.

Sicurezza nell'uso delle carte di credito

Le carte di credito 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.

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 incaricato del trattamento e riceve istruzioni e formazione sul comportamento da adottare in tale veste.

Business Continuity

Il Consiglio di Amministrazione ha approvato il "Piano di Business Continuity" di Gruppo, redatto in conformità alla normativa di Vigilanza Prudenziale di Banca d'Italia, che definisce la struttura organizzativa da attivare in caso di crisi, le modalità per la dichiarazione e la gestione dell'emergenza nonché l'iter per la ripresa della normale operatività con l'obiettivo di:

- minimizzare i rischi e le conseguenze economiche a fronte di scenari di crisi conseguenti ad incidenti di portata settoriale o catastrofi estese che colpiscono l'azienda e/o le sue controparti rilevanti;
- assicurare il ripristino dei processi critici

(PR5)

entro tempi definiti;

- prevedere procedure alternative per garantire l'operatività.

Nell'ambito del piano di continuità operativa è altresì definito il piano di disaster recovery, che consente di fronteggiare situazioni di indisponibilità dei centri di elaborazione dati in caso di emergenze che colpiscano il sistema informativo.

La sicurezza fisica

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.

E' inoltre prevista, per tutte le banche del Gruppo, l'adozione 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 e tutti gli altri soggetti terzi (fornitori, visitatori) che hanno accesso ai locali e strutture aziendali.

Canali di contatto e di ascolto

Il modello di servizio del Gruppo si basa su uno schema di intercanalità, in continuo e progressivo sviluppo in termini di canali e

funzionalità disponibili.

Questo modello consente al cliente di accedere ai servizi con modalità e tempi più efficaci e compatibili con le proprie esigenze, mantenendo costante il livello qualitativo offerto sui diversi canali.

All'interno di questo modello, il **Contact Center** oltre ad essere una delle possibilità messe a disposizione del cliente per effettuare le proprie operazioni, si qualifica anche, e soprattutto, come veicolo di sviluppo e fidelizzazione.

Il Contact Center pur mantenendo il presidio delle attività di assistenza e ampliamento commerciale per 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.

Customer satisfaction

Nel 2014 è stata realizzata un'indagine di **branch satisfaction** con l'obiettivo di rafforzare e presidiare i fattori che generano soddisfazione per il cliente che ha effettuato operazioni in filiale. Il focus è stato posto sul cliente frequentatore della filiale in considerazione del fatto che, in Italia, la filiale rappresenta ancora oggi il fulcro della relazione con la banca (nel 2014 l'84% della clientela ha utilizzato la filiale per entrare in contatto con la sua banca principale con

una frequenza media di 1,3 volte al mese⁷).

Ha assistito il Gruppo in questa iniziativa la società **GFK Eurisko**, multinazionale leader di mercato con più di 80 anni di esperienza, che già da tempo collabora con la Banca nel monitoraggio ABI della Customer satisfaction retail.

Oggetto della rilevazione

I clienti delle **cinque banche retail** del Gruppo⁸ sono stati intervistati su:

- contesto di agenzia (tempi di attesa, organizzazione degli spazi)
- operatività informativa e dispositiva (disponibilità, efficienza, interattività del personale)
- esperienza di acquisto (chiarezza, professionalità) monitorando in questo caso, in particolare per le operazioni di investimento, completezza e trasparenza dell'informazione da parte del venditore e adeguatezza della vendita rispetto al profilo del cliente compratore.

Campione intervistato

Da luglio a dicembre sono state effettuate circa **10.000 interviste** telefoniche, rilevando le "esperienze" allo sportello vissute dai clienti nei mesi precedenti. Sono stati rilevati quindi circa 90 casi per

ciascuna delle zone territoriali in cui oggi sono suddivise le Reti di Carige e Carige Italia e circa 240 casi per Cassa di Risparmio di Savona, BML e Cassa di Risparmio di Carrara. L'80% dei clienti intervistati erano privati e il 20% aziende. Circa la metà delle operazioni effettuate erano transazioni allo sportello, l'altra metà vendite, suddivise in finanziamenti, investimenti e altre vendite.

Risultati della rilevazione

I clienti avevano la possibilità di esprimere un voto compreso tra 3 e 8. L'analisi di dettaglio ha riguardato la quota dei clienti che hanno manifestato elevata soddisfazione (voti 7 + 8). **L'esperienza complessiva in agenzia risulta molto soddisfacente** per l'83% dei clienti (per l'84% dei privati e per il 79% delle aziende). Si sottolinea che includendo anche la quota di coloro che si dichiarano mediamente soddisfatti (voto 6) l'indicatore complessivo raggiunge il 94%.

La valutazione è elevata anche con riferimento alle operazioni: voto 7+8 per l'83% delle transazioni di cassa (bonifici, versamenti, prelievi, ecc.) e per l'84% delle vendite; l'aver ottenuto un finanziamento connota ancora meglio l'esperienza in positivo.

I clienti di **tutte le banche del Gruppo** manifestano una soddisfazione complessiva su percentuali elevate, tendenzialmente

superiori a quello che si rileva per il Sistema.

I più elevati livelli di soddisfazione si ritrovano nell'area del **personale** (professionalità, efficienza, disponibilità) che gioca un ruolo importante specie quando identificato chiaramente in una persona di riferimento che possa condurre colloqui approfonditi e proporre più soluzioni/alternative nella vendita dei prodotti.

In particolare le **aree di maggiore criticità**, pur rimanendo su livelli di soddisfazione elevata, sono la gestione degli spazi e la chiarezza della modulistica, spesso condizionata dalla normativa vigente. I clienti comunque ricordano diffusamente la documentazione loro rilasciata.

La customer satisfaction, come sopra determinata, rappresenta un importante indicatore di performance, in linea con le migliori prassi nazionali ed internazionali.

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, calcolato come rapporto tra il totale dei clienti a fine anno, già presenti a inizio anno, e il totale clienti a inizio anno.

⁷ Osservatorio ABI sulla Customer Satisfaction del segmento retail. Scenario 2014.

⁸ È esclusa Banca Cesare Ponti per la quale già da tempo viene effettuata un'indagine che prende in esame gli specifici aspetti della relazione con i Private banker.

Nel 2014 il risultato riferito alla clientela a livello di Gruppo è stato pari al 92,2% con una lieve flessione (-0,5 p.p.) rispetto all'anno precedente.

Gestione dei reclami

La gestione dei reclami attraverso 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.

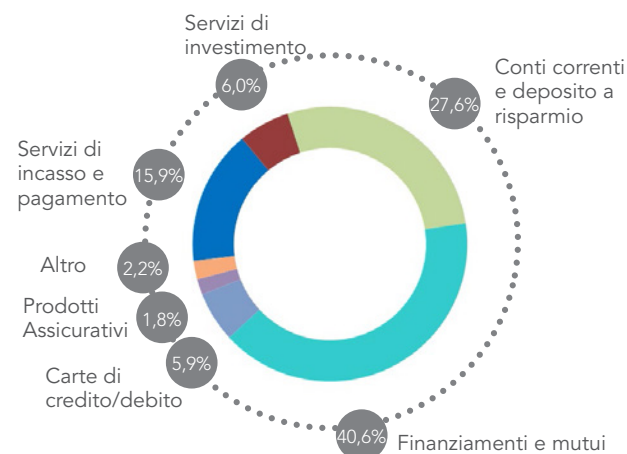
La gestione dei reclami attraverso la diligente valutazione e il sollecito approfondimento delle segnalazioni ricevute è considerato uno strumento per individuare spunti di miglioramento delle procedure organizzative, dell'offerta commerciale e degli aspetti relazionali.

Nel corso del 2014 sono stati raccolti 1.194 reclami inerenti ai prodotti e ai servizi offerti dalla rete commerciale delle banche del Gruppo.

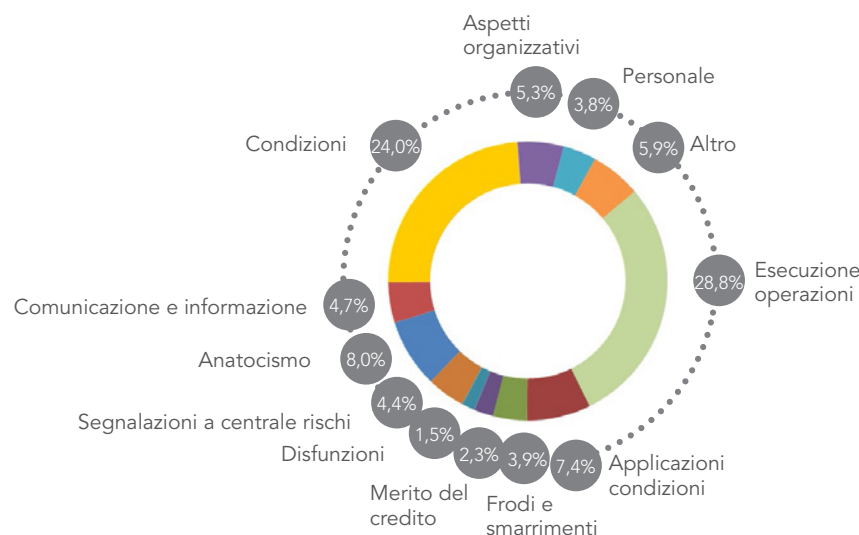
Per la maggior parte dei reclami (76%), i tempi di risposta restano entro i tempi di evasione fissati a 30 giorni.

Nel corso del 2014 sono pervenuti 5 reclami inerenti la violazione della privacy, nessuno dei quali è risultato fondato.

Reclami per oggetto



Reclami per motivazione



Personale

- Numeri chiave
- Linee politiche e valori di riferimento
- Distribuzione del personale
- Formazione e valorizzazione
- Pari opportunità
- Sistema retributivo
- Sistema di welfare integrativo
- Salute e sicurezza sul lavoro
- Relazioni industriali
- Comunicazione interna

Numeri chiave

Numero dipendenti **5.295** a fine 2014
99% con contratto a tempo indeterminato
54% nel territorio ligure

52% uomini e **48%** donne
20 nuovi assunti di cui 9 donne e 11 uomini
112 cessazioni
tasso di turnover 2,12%

ore totali di formazione erogata **237.148**
45 ore medie di formazione pro-capite

Sistema di gestione della Salute e Sicurezza

BS OHSAS 18001:2007 esteso al 100% del Gruppo



"Confrontarsi, percorrere strade nuove credendo in se stessi e, di nuovo e sempre più, nella banca".

Massimiliano Calvi

Responsabile Personale di Banca Carige

Linee politiche e valori di riferimento

Condizione essenziale 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 di Carige alla gestione delle risorse umane è teso alla creazione di un ambiente in cui il potenziale del singolo possa esprimersi ed orientarsi al raggiungimento degli obiettivi del Gruppo. Carige si impegna a 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.

Aspetti rilevanti nella gestione del personale nel 2014

La stabilità della Banca e il ritorno alla sua capacità di generare reddito sono le condizioni essenziali per garantire la tutela dell'occupazione e le condizioni di lavoro qualitativamente conformi al dettato del Codice Etico. Per raggiungere questi obiettivi, nel corso del 2014 in coerenza con le linee previste dal Piano Industriale e su indicazione delle autorità di controllo e sorveglianza, si sono introdotte in banca misure destinate a influire in modo significativo sulla produttività, sul complesso dei costi operativi, sulla struttura organizzativa, sui modelli di servizio e su dimensionamento e articolazione della rete degli sportelli e quindi, in ultima analisi, su una serie di parametri che caratterizzano la relazione della banca con i propri dipendenti e collaboratori.

Nell'attuazione di queste misure la Banca, in stretta collaborazione con le

organizzazioni sindacali di rappresentanza dei lavoratori, si è attenuta ad una gestione responsabile dei processi di ristrutturazione, avviando un programma di progressivo bilanciamento generazionale, impegnandosi nell'inserimento di nuove risorse giovani portatrici di competenze adeguate alle necessità di un mercato in continua evoluzione.

I principali provvedimenti presi in tal senso, che saranno meglio descritti nei paragrafi a seguire, sono stati:

- definizione e avvio, in seguito a trattativa sindacale, del piano di esuberi incentivati previsti dal piano industriale;
- riduzione del costo ricorrente del personale e sospensione dei bonus annuali.

Distribuzione del personale

Composizione

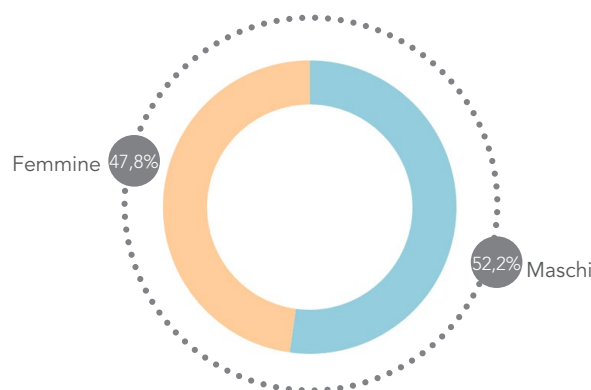
Al 31/12/2014 il personale del Gruppo bancario è costituito da 5.295 dipendenti (-1,7% rispetto al 2013) 5.265 dei quali assunti con contratto a tempo indeterminato.

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

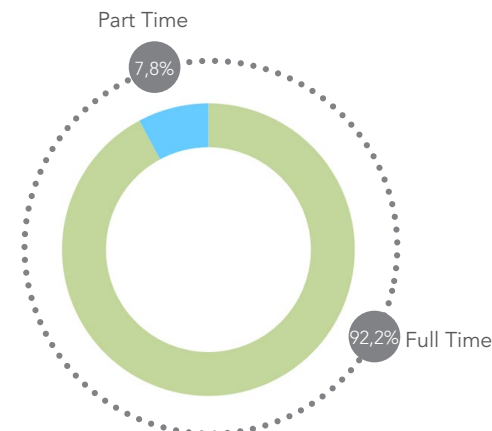
Il 70% dell'organico è rappresentato da dipendenti operativi sul mercato mentre il 30% lavora negli uffici centrali.

(LA1 - LA13)

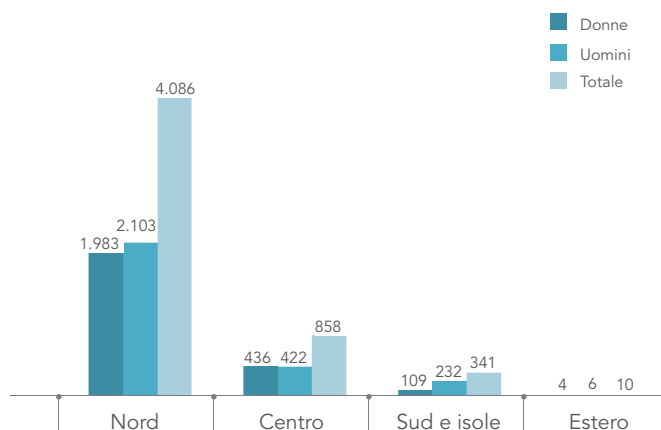
Distribuzione per genere



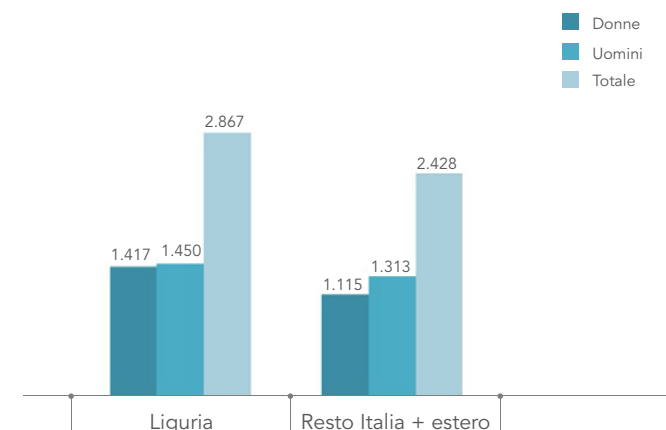
Full Time / Part Time



Distribuzione geografica dei dipendenti

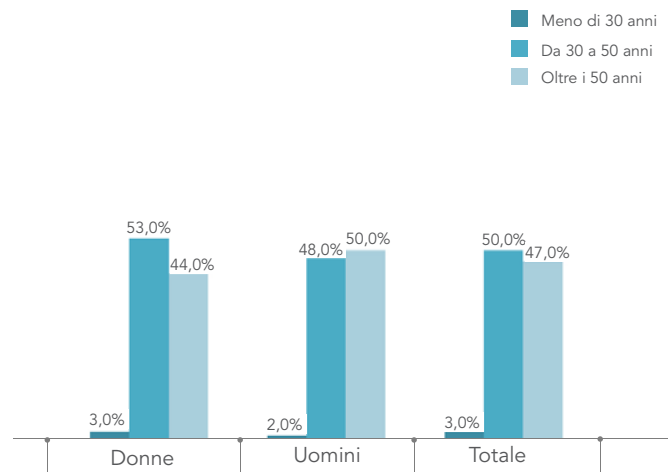


Distribuzione geografica dei dipendenti



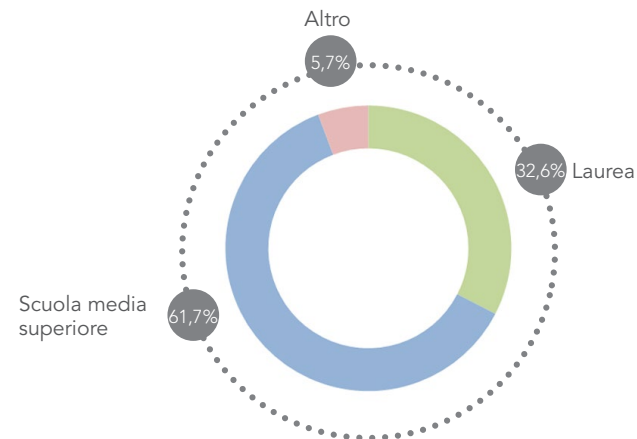
L'età media dei dipendenti del Gruppo bancario è di circa 48 anni e l'anzianità media di servizio di 18 anni.

Età

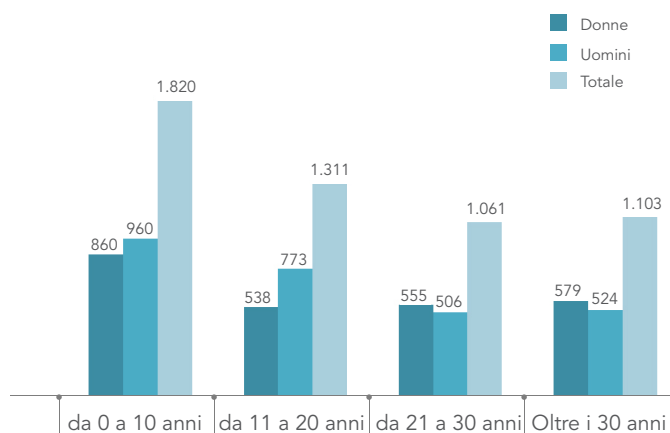


La distribuzione del personale per titolo di studio evidenzia una quota di laureati pari a quasi il 33%.

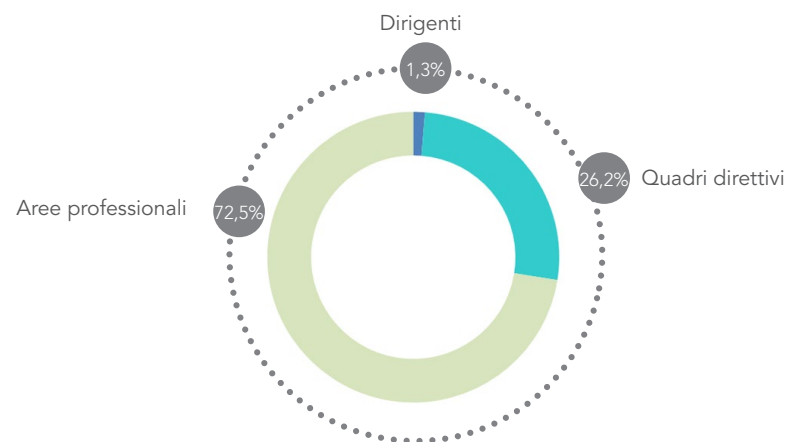
Titoli di studio



Anzianità media di servizio dei dipendenti



Categorie professionali



Turnover

In settembre 2014 è stato siglato un accordo sindacale che prevede, fra l'altro, l'uscita di almeno 600 unità, a livello di Gruppo, nel periodo 2014/2018 con eventuale risoluzione unilaterale del rapporto di lavoro nei confronti dei dipendenti che maturino i requisiti di legge per accedere al pensionamento pubblico nel suddetto arco temporale e che non aderiscano all'offerta aziendale di cessazione incentivata.

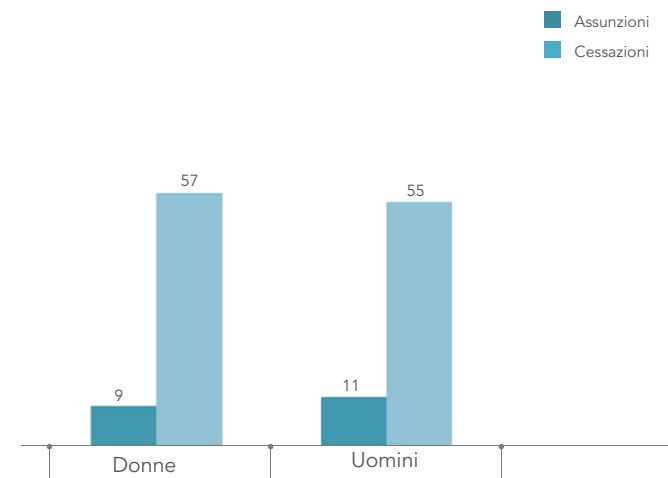
Nel corso del 2014 si sono registrate 112 cessazioni del rapporto di lavoro delle quali 42 per dimissioni volontarie e 62 per raggiungimento dei termini di quiescenza. Sono state effettuate 20 nuove assunzioni delle quali 8 per ricoprire ruoli dirigenziali e 4 quadri direttivi in un'ottica di riqualificazione del team manageriale in particolare negli ambiti del risk management e dei controlli e compliance.

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. Limitatamente alle (LA2 - EC7)

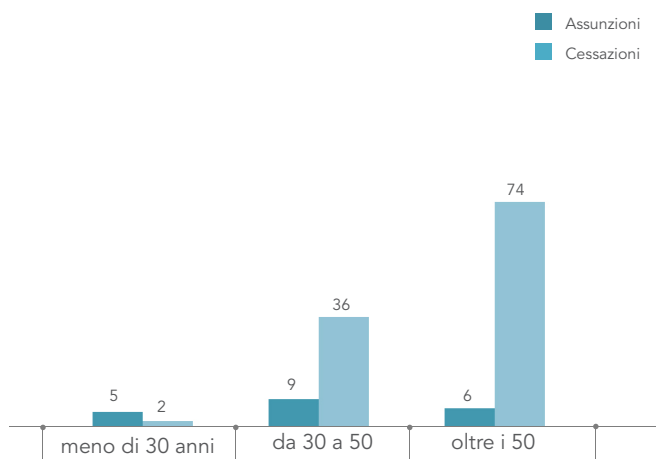
assunzioni per la rete operativa, il legame con il territorio di riferimento è ritenuto un elemento importante: le relative selezioni di personale sono infatti riservate a risorse con residenza o stabile domicilio nelle regioni/piazze di riferimento, anche per motivazioni di carattere commerciale.

Carige ospita studenti e laureati che svolgono tirocini formativi curriculari e post laurea nell'ambito delle strutture della Banca. Nel 2014 sono stati ospitati 54 stagisti (53 da Banca Carige e 1 da Banca Cesare Ponti) provenienti prevalentemente dalle Facoltà di Economia e di Giurisprudenza dell'Università di Genova.

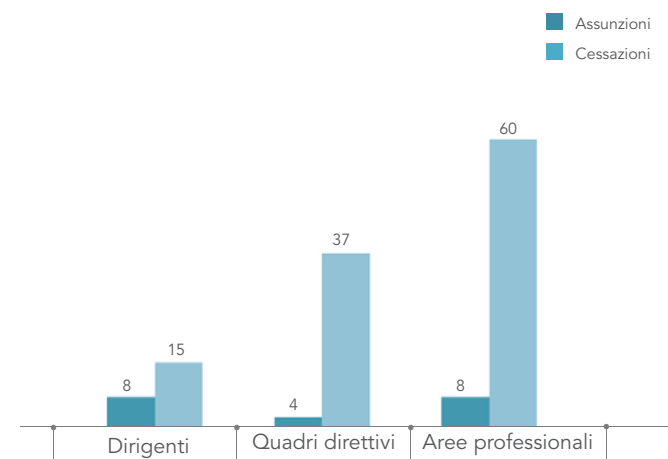
Assunzioni e cessazioni per genere



Assunzioni e cessazioni per età



Assunzioni e cessazioni per qualifica



Formazione e valorizzazione

L'attività formativa 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 la banca sia il dipendente, al duplice fine di accrescerne le performance e di limitare i rischi professionali insiti in tutte le attività aziendali.

Si intende porre in questo modo le condizioni affinché il personale possa operare nel modo più sicuro ed efficiente possibile, consentendo di convogliare energie e capacità personali verso il conseguimento degli obiettivi aziendali. 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 stringente di 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.

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 ci si avvale della collaborazione di consulenti

e istituzioni universitarie di primaria importanza quali SDA Bocconi, the European House Ambrosetti, Università degli Studi di Genova, Mckinsey, ABI Formazione.

Nel corso del 2014 sono state erogate 237.148 ore di formazione con una media annua di 45 ore per dipendente.

I programmi formativi hanno previsto contenuti tecnico professionali e 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 cosiddette "scuole": si tratta di progetti formativi modulari della durata di circa un anno con alternanza, ove possibile, di aula e affiancamento operativo. In particolare, 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 già del 2013.

Tra i principi base della conformità è stato identificato quello che estende la responsabilità della compliance a tutto il personale secondo le proprie funzioni.

Per tale motivo Carige è impegnata 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. Nel corso del 2014 oltre 35 mila ore erogate hanno riguardato formazione sulla normativa di settore.

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 ed al numero dei dipendenti.

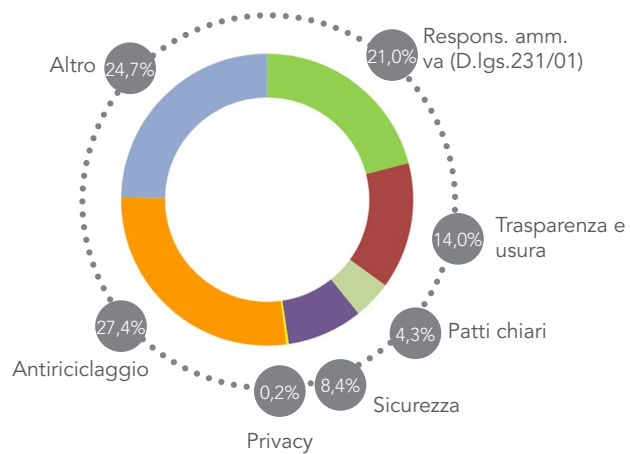
Formazione su politiche e pratiche anti-corruzione e su codice Etico

Nel corso del 2014, 2.558 partecipanti (48% del totale) hanno usufruito di 17.109 ore di formazione sulle politiche e le procedure anticorruzione messe in atto dal Gruppo (anti-riciclaggio, D.Lgs.231/01) pari al 7,2% del totale delle ore di formazione erogate. Di questi il 64% appartiene alla categoria aree professionali, il 35% sono quadri direttivi e l'1% dirigenti.

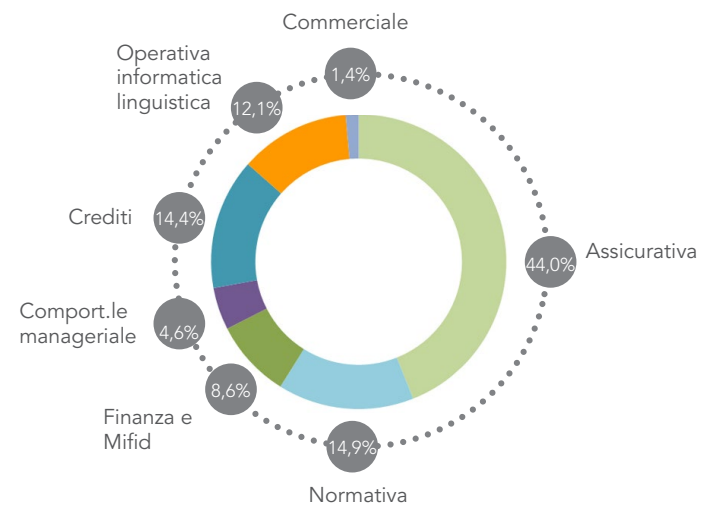
Al termine della maggior parte delle attività descritte, sono stati somministrati questionari di gradimento (metodologia utilizzata come survey interna da parte dell'unità di formazione). I risultati ottenuti sono stati positivi con una media di valutazione superiore al punteggio di 4 su 5.

Progetto	Completato nel 2014 da n.	Descrizione
Gymnasium Carige	32	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.
Banking & Financial Diploma	32	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.
Scuola Fidi - Base	30	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.
Scuola Fidi - Avanzato	14	
Scuola Finanza - Base	19	I due percorsi sono dedicati principalmente alla crescita qualitativa di Mass Market e Affluent; contemporaneamente, vista la qualità del progetto, il livello avanzato è offerto anche ai Private. L'obiettivo è fornire le conoscenze utili per una consulenza finanziaria di medio-alto livello (comprensivo anche di corsi di natura tecnica). Contenuti: Contesto Normativo - Strumenti e modalità di investimento - Rischi finanziari e strumenti di valutazione - Fiscalità Principi di Asset Allocation e costruzione di portafogli - Allineamento competenze Prodotti - Analisi di mercato - Asset allocation e costruzione di portafogli
Scuola Finanza - Avanzato	22	
Scuola Commerciale	14	Percorso formativo dedicato principalmente ai Mass Market di recente inserimento, il primo avvicinamento alla realtà commerciale. L'obiettivo del percorso è di fornire una crescita relativa alla prima consulenza (prodotti "da banco" e competenze relazionali e commerciali)

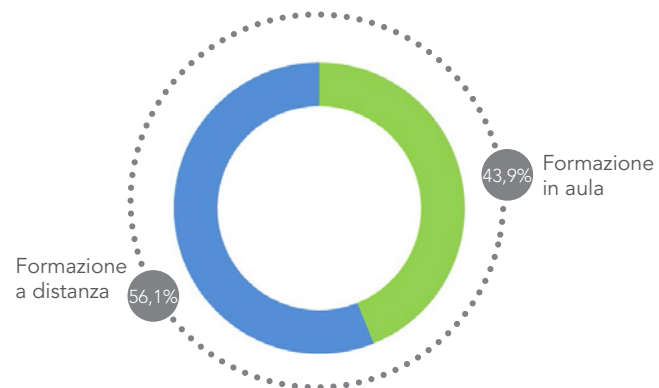
Formazione normativa



Formazione per area tematica



Modalità di formazione (in ore)



Il Sistema di valutazione e sviluppo delle competenze

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 e, innovativamente rispetto al passato anche al personale inquadrato nella categoria dirigenti. 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 sistema 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 nei 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. A partire dall'anno 2014, vi è inoltre una maggiore focalizzazione sul livello della prestazione lavorativa fornita. 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. Nel corso del 2014 si sono registrati 27 avanzamenti di carriera dei quali 23 fra aree professionali, 2 da aree professionali a quadro direttivo e 2 nell'ambito dei quadri direttivi.

(LA12 - HR4)

Pari opportunità

Coerentemente con i principi del Codice etico, il Gruppo è impegnato ad assicurare eguaglianza delle opportunità per ciascun collaboratore e ad evitare ogni forma di discriminazione basata su razza, nazionalità, sesso, età, salute, opinioni politiche o sindacali, convinzioni religiose, diverse abilità.

Pari opportunità di genere

Nel 2014 l'occupazione femminile nel Gruppo rappresenta il 48% del totale dell'organico a fronte di un'incidenza del 44,4% registrata nel 2013 a livello di sistema bancario italiano. La presenza di donne nelle posizioni apicali vede una percentuale del 11,8% tra i dirigenti.

Il 94% dei 414 dipendenti che a fine 2014 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.

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

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.

Sistema retributivo

Il sistema di remunerazione dei vertici aziendali e di tutti i dipendenti, inclusi gli operatori di mercato e i traders, è ispirato a criteri di eticità e trasparenza nel rispetto della normativa vigente e delle istruzioni fornite al riguardo dall'Autorità di Vigilanza. A tal fine vengono adottate 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 politiche di remunerazione sono state approvate dall'Assemblea ordinaria dei Soci e rispettano le politiche di contenimento del rischio in coerenza con gli obiettivi di lungo periodo della Banca, la cultura aziendale e il complessivo assetto di governo societario e dei controlli interni (cfr. "Politiche di remunerazione del Gruppo Banca Carige" su www.gruppocarige.it, nella sezione Governance -> Assemblee). La struttura retributiva si basa su quanto previsto dalle vigenti disposizioni di Vigilanza (Banca d'Italia e Consob) in materia (4.5 - EC5)

di prassi e politiche di remunerazione e incentivazione e dai contratti collettivi di lavoro, nazionale e aziendale e si articola 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 dipendente, ivi compreso chi ricopre la carica di Amministratore Delegato. Sono differenziati 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 del personale.

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 vengono di norma inseriti anche 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 di norma la prestazione dei servizi di investimento, l'antiriciclaggio e la gestione dei reclami.

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

Per alcune figure professionali in relazione al carattere strategico del ruolo rivestito dalle stesse, nonché per tutelare il patrimonio aziendale, possono essere previsti in

avvio e/o nel corso del rapporto di lavoro emolumenti ricorrenti integrativi della remunerazione fissa collegati anche a patti di durata minima, di prolungamento del preavviso e/o di non concorrenza, da erogarsi in modo periodico, tranne eventuali necessarie integrazioni richieste dalle disposizioni normative ai fini della validità dei patti stessi, a fronte di vincoli sotto forma di penali in caso di violazioni. Tali emolumenti possono confluire alla fine del periodo nella remunerazione fissa.

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

Aspetti rilevanti nel 2014

L'accordo sindacale stipulato il 30 settembre 2014, prevede interventi comportanti una riduzione del costo ricorrente del personale stimabile in circa 12 milioni annui. Il piano di interventi comprende:

- abolizione del premio di anzianità;
- abolizione della disciplina aziendale in materia di prestazioni eccedenti dei quadri direttivi;
- forte contenimento delle prestazioni aggiuntive degli addetti alle aree professionali, che confluiranno in banca delle ore;
- misure di azzeramento/fruizione delle ferie e dei permessi per ex festività;
- rivisitazione del premio aziendale legato

(LA3 - LA8 - EC3)

ai risultati del Gruppo.

In relazione ai risultati reddituali non positivi il Gruppo Carige ha attuato nell'ultimo triennio una manovra di forte contenimento dei costi (in conformità alle indicazioni del regolatore) che ha comportato l'azzeramento dei bonus 2012 al top management, l'erogazione al 50% ai restanti dirigenti e l'azzeramento integrale dei bonus di competenza degli anni 2013 e 2014 per tutto il personale.

Sistema di welfare integrativo

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

- assistenza sanitaria integrativa
- copertura assicurativa contro il rischio di morte e di infortunio e/o invalidità permanente
- previdenza integrativa (cfr. box)
- agevolazioni bancarie su spese e commissioni
- 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 (ovvero di Carige Italia assunti alle dipendenze di Carige entro il 30/11/1991) e della Cassa di Risparmio di Savona S.p.A., in servizio alle date rispettivamente del 30/11/1991 e del 12/7/1988, sono iscritti presso fondi pensione costituiti nell'ambito del patrimonio della Banca di rispettiva appartenenza, senza personalità giuridica, operanti in regime di prestazione definita, 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 Arca Previdenza, forma pensionistica complementare operante in regime di contribuzione definita, individuata con accordo sindacale quale Fondo di Previdenza di riferimento, 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.

Attività sociali



"Il Circolo Dipendenti rappresenta un ponte tra le vecchie e le nuove generazioni della Banca, e accompagna il passaggio del testimone tra chi tanto ha dato e chi tanto può ancora dare. E' una realtà che offre un'occasione unica d'incontro al di là dell'ambiente di lavoro, in cui vecchi e nuovi colleghi diventano amici, organizzano momenti di incontro, di cultura, di sport, corsi di ogni disciplina, nello spirito di quei valori comuni che ci uniscono.

"Cesare Castelbarco Albani
Presidente di Banca Carige

Il Circolo dei Dipendenti della Banca Carige, con sede a Genova, è stato fondato nel 1955 come libera associazione tra i dipendenti della Banca Carige 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

(LA8 - LA9 - LA7)

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.

DipendentiCarige.it è "l'evoluzione" di Carigoogole, il gruppo chiuso dei dipendenti Carige su Internet. All'interno della piattaforma è possibile consultare da casa, leggere, scaricare e commentare le riviste Carige Notizie e CasanaClub (il giornalino del Circolo Dipendenti)

Salute e sicurezza sul lavoro

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.

A tal fine è stato 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.

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, ci si propone principalmente di:

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



La politica Carige in tema di salute e sicurezza viene comunicata a tutto il personale, alle aziende fornitrici e 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 2014 sono state erogate 2.966 ore di formazione ad un totale di 472 persone (in conformità al D.Lgs.81/2008).

(LA4 - LA6)

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.

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 D.Lgs. 231/2001 e/o dai Collegi Sindacali.

Relazioni industriali

La totalità dei dipendenti risulta coperto da contratto collettivo di lavoro.

A tutti i dipendenti, al momento dell'assunzione vengono automaticamente applicate le tutele previste dalla contrattazione collettiva.

Nel Gruppo al 31/12/2014 erano presenti otto organizzazioni Sindacali, alle quali aderiva circa l'85% dei dipendenti.

Nell'attuale quadro normativo, l'ambito di svolgimento delle relazioni sindacali a livello aziendale è principalmente 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 2014, da un clima costruttivo espresso in un confronto aperto e dialettico sulle diverse tematiche, nel pieno rispetto dei diversi ruoli e punti di vista, con la consapevolezza delle rispettive Parti che solo il contributo di ciascun soggetto coinvolto possa assicurare soluzioni in grado di fronteggiare una realtà in forte evoluzione come quella attuale.

Nel 2014, si sono svolti 40 incontri, per un totale di circa 240 ore complessive: in

particolare, nel corso dell'anno, i rapporti con le OO.SS. sono stati principalmente caratterizzati dall'espletamento della procedura di confronto concernente il Piano industriale 2014-2018 del Gruppo e gli inerenti riflessi sul personale.

Nel 2014, non ha avuto luogo alcuno sciopero determinato da vertenze di origine aziendale. Nello stesso periodo sono stati proclamati esclusivamente scioperi per tematiche politico-economiche di carattere generale.

Periodo minimo di preavviso per modifiche organizzative

Gli interventi comportanti rilevanti ristrutturazioni e/o riorganizzazioni sono attuati nel pieno rispetto delle procedure previste dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, che prevedono che, successivamente alla fase decisionale, occorre informare le Organizzazioni Sindacali aziendali, indicando per iscritto i motivi della programmata ristrutturazione e/o riorganizzazione, le conseguenze giuridiche, economiche e sociali per i lavoratori interessati, nonché le 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 2014 erano pendenti 13 cause individuali, e una vertenza promossa 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.

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 intranet aziendale

La rete intranet aziendale è nata nel giugno 2010 e costituisce il punto unico di accesso dei dipendenti del Gruppo alle informazioni aziendali e a molte delle applicazioni operative. Ha una media di 19 milioni di click al mese.

"Tutto in uno" è il nome del progetto partito nel maggio 2014 per rivedere la intranet aziendale del Gruppo (NIC) in un'ottica commerciale e la possibilità di un accesso unico e una vista totale di tutti i materiali a disposizione con nuovi supporti di promozione. Sostanzialmente le principali novità introdotte hanno riguardato i seguenti aspetti:

- semplificazione e riorganizzazione dei contenuti della home page in ottica commerciale
- potenziamento della visibilità delle pagine prodotti
- accorpamento in ogni pagina prodotto di tutte le informazioni e i supporti necessari alla sua commercializzazione.

Il tutto studiato con i colleghi della rete di vendita che hanno partecipato anche ai test funzionali delle messa online e hanno realizzato l'illustrazione ai colleghi delle novità introdotte.

Nel corso dell'anno è stata introdotta una nuova sezione della home page della intranet dedicata agli strumenti di cultura finanziaria realizzati dalla struttura Investor Relations e denominata Spazio IR dove vengono ospitati i vari "prodotti" realizzati dalla struttura che vengono messi a disposizione dei vari interlocutori aziendali con diversa periodicità e in diversi formati, tipicamente attraverso mail e intranet aziendale: "IR

Newsletter" (rassegna settimanale dei principali eventi che interessano la Banca sotto il profilo dell'equity, i peers, il settore e il contesto normativo e macroeconomico), "IR Market Fever" (informativa settimanale sulle dinamiche macroeconomiche e finanziarie), "IR Bond World" (informativa trimestrale sul profilo di debito della banca e sulle variabili finanziarie e reali), "IR Market Monitor" (benchmarking trimestrale dei principali aggregati di bilancio) e "IR Market Daily News" (monitoraggio quotidiano dei principali market mover dei mercati azionari).

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 2014 ha raggiunto quota 44.000.

L'house organ



L'house organ aziendale è nato nel 1993 e attualmente è un trimestrale che parla ai colleghi dei colleghi stessi, ma anche degli eventi e delle strategie aziendali, non mancando di gettare un sguardo esterno al sistema e al mondo. Disponibile in versione digitale sulla intranet aziendale (con una media di oltre 4500 click ad uscita) è inviato anche ai pensionati in formato cartaceo e raggiunge le case dei colleghi tramite un gruppo chiuso su internet.

La newsletter



La newsletter mensile per la rete di vendita è nata nel febbraio del 2009 per i colleghi di filiale indirizzandoli e supportandoli commercialmente. E' disponibile in versione online (con una media di 1600 click mese).

La biblioteca



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 sicurezza. Nel 2014 sono stati resi disponibili oltre 80 nuovi testi.

Comunità

- Linee politiche e valori di riferimento
- Iniziative sviluppate
- Collaborazione con le associazioni di categoria
- Rapporti con la Pubblica Amministrazione

Linee politiche e valori di riferimento

Il Gruppo Banca Carige ritiene importante contribuire alla qualità della vita della comunità attraverso la promozione di iniziative 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 Carige promuove ogni anno eventi culturali in ambiti diversi che favoriscano il coinvolgimento di un pubblico ampio e diversificato.

Il Gruppo ritiene di contribuire allo sviluppo sociale, economico e ambientale della comunità anche attraverso la promozione

(EC8)

di stili di vita sani, di principi di correttezza agonistica attraverso iniziative che consentano il più ampio accesso possibile alle discipline sportive.

Inoltre si segnala la partecipazione, in collaborazione con altri esponenti della business community e del mondo accademico, a convegni, tavole rotonde ed eventi che rappresentano momenti di dialogo e di confronto su temi di attualità economica e finanziaria e che contribuiscono a diffondere la conoscenza presso il pubblico di tali ambiti.



"In questa fase storica di particolare difficoltà economica, Carige non ha fatto mancare il proprio sostegno ai territori promuovendo iniziative e progetti coerenti alle esigenze e alle specificità delle comunità locali".

Antonello Amato

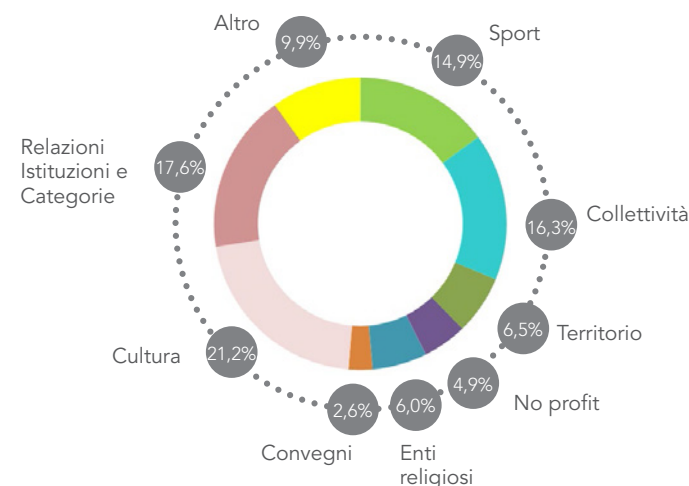
Responsabile Comunicazione di Banca Carige

Iniziative sviluppate

Nel corso del 2014 le erogazioni per liberalità, sponsorizzazioni e iniziative diverse a favore delle comunità locali sono state pari a circa 6,5 milioni.

Le iniziative sostenute contribuiscono a rafforzare l'immagine di banca vicina alle esigenze del territorio, secondo una logica di multilocalismo, di conoscenza delle specificità locali e di flessibilità.

Ripartizione degli interventi per numerosità



La promozione del territorio

Il Gruppo promuove il territorio e i principali eventi che attraggono visitatori e turisti nel cuore della città di Genova, attraverso la partnership con la **Fiera di Genova**. Si tratta di una collaborazione storica che vede Carige a fianco della Fiera in tutte le sue manifestazioni e che culmina nella tradizionale *main sponsorship* del **Salone Nautico di Genova**, una delle kermesse più importanti in un settore molto rilevante per l'economia nazionale e ligure in particolare.

Carige è anche sponsor del **"SARZANA JAZZ & BLUES Winter Weekend I Edizione"**, la nuova manifestazione organizzata dal Comune di Sarzana nel centro storico della città nella convinzione che la cultura rappresenti una forza di attrazione per un turismo di qualità e che insieme possano costituire importanti occasioni di rilancio economico e di crescita sociale.

La Cassa di Risparmio di Savona ha contribuito in qualità di sponsor alla manifestazione **Expo Savona 2014**, la maggiore vetrina commerciale della provincia, che vede ogni anno la presenza di oltre centotrentamila visitatori.

Le iniziative culturali

Nel 2014 si è confermato l'impegno del Gruppo in qualità di sponsor delle **stagioni teatrali** di:

- Teatro Stabile di Genova

- Teatro della Tosse di Genova
- Teatro Cavour di Imperia
- Teatro delle Muse di Ancona

Il progetto **"La tastiera Italiana"**, promosso in collaborazione con la casa discografica Sony, curato dal Maestro Andrea Bacchetti e dal musicologo Mario Marcarini, ha come obiettivo il recupero di **antichi spartiti musicali** di compositori italiani e il loro restauro. Si tratta di un patrimonio ricco di tesori ancora inediti e spesso conservati in copie uniche presso biblioteche pubbliche o archivi privati di difficile accessibilità. Le composizioni, dopo essere state selezionate, vengono incise su cd per la loro diffusione presso il pubblico.

Nell'aprile 2014 Andrea Bacchetti, pianista genovese di fama internazionale, è stato insignito, a Varsavia, dell'International Classical Music Award per l'incisione di "The Scarlatti Restored Manuscript" riconosciuto miglior CD di musica barocca nel panorama discografico internazionale e che fa parte della collana "La tastiera italiana". In occasione degli eventi di promozione di Expo 2015, nel mese di novembre sono stati promossi e organizzati un ciclo di concerti sviluppati a partire dal progetto sopracitato ed eseguiti da **Andrea Bacchetti** presso la Pinacoteca di Brera a Milano.

Sempre in ambito musicale, Banca del Monte di Lucca offre da anni il proprio sostegno al **Festival Puccini di Torre del Lago**; inoltre quest'anno ha promosso il **concerto di Natale** dedicato alla band inglese dei Queen presso il Teatro comunale del Giglio di Lucca.

Rapallo Carige, il premio letterario unico in Italia tutto al femminile, indetto in collaborazione con il Comune di Rapallo, è giunto nel 2014 alla sua 30ª edizione. Negli anni si è conquistato un posto di rilievo tra i premi letterari nazionali, annoverando la partecipazione di note scrittrici e delle case editrici più importanti. Emmanuelle de Villepin con "La vita che scorre" (Longanesi) si è aggiudicata il premio 2014.



Il libro strenna del 2014, per la prima volta anche in formato multimediale, è stato dedicato a **"Genova e la canzone d'autore"**. Curata da Enrico De Angelis, l'opera ripercorre la storia della "scuola" dei cantautori genovesi, legando le vicende di tre generazioni di musicisti che hanno contribuito a determinarne il successo.

Attraverso la Cassa di Risparmio di Carrara viene sostenuta, inoltre, la **Fondazione Città del Libro di Pontremoli** che ogni anno organizza il **Premio Bancarella**.

Oltre cento studenti delle scuole elementari di Genova hanno partecipato ai laboratori del **Festival della Cultura Creativa** che si è svolto nel mese di maggio presso la sede e dedicato al tema "Il Museo Immaginario". Promossa a livello nazionale dall'ABI, la prima edizione del Festival si è aperta con l'obiettivo di aiutare i piccoli studenti a familiarizzare con il concetto di museo, coniugando fantasia e creatività con i temi della conservazione della memoria di una comunità. I giovanissimi ospiti hanno partecipato a due atelier, uno cartotecnico ed uno pittorico, organizzati in collaborazione con la Biblioteca Internazionale per ragazzi "Edmondo De Amicis". Con il primo atelier "Pop up e Architettura", tenuto dal designer Maurizio Loi, gli studenti hanno realizzato modelli tridimensionali di carta e imparato a familiarizzare con i concetti architettonici più elementari, creando il proprio museo

immaginario, pieghevole e portatile. Con il secondo atelier "Le musée imaginaire" tenuto dalla pittrice Anna Letizia, i bimbi si sono avvicinati alla pittura ligure e ai numerosi esempi, su tela e su affresco, di quadraturismo e illusionismo architettonico presenti nei palazzi genovesi.

La comunicazione nei rapporti intergenerazionali è stato il tema centrale di un progetto promosso dal Gruppo Banca Carige che si è concretizzato nella creazione di un corso dedicato a **"L'arte di essere nonni"**, in collaborazione con l'Associazione Milano Loves You e il patrocinio del Comune di Milano: la novità dell'iniziativa è rappresentata dalla volontà di mettere al centro delle dinamiche familiari la figura dei nonni, valorizzando il loro apporto nell'armonizzare aspettative, esigenze, visioni, sensibilità delle diverse generazioni.

Nel corso del 2014 la sede della Cassa di Risparmio di Savona ha ospitato la rassegna espositiva **"Vetrine d'artista"** che ha dato visibilità alle opere dei maggiori pittori savonesi del XX secolo e di altri artisti emergenti organizzata in collaborazione con **l'Associazione "Renzo Aiolfi"**.

Nel mese di ottobre si è svolta la tredicesima edizione di **"Invito a Palazzo"** la giornata promossa dall'**ABI Associazione Bancaria Italiana** alla quale il Gruppo ha aderito aprendo al pubblico le porte delle sedi

storiche delle banche del nostro Gruppo (Sede Centrale e Agenzia 8 di Banca Carige a Genova, sede del Monte di Pietà di Palermo, sedi centrali della Banca del Monte di Lucca e della Banca Cesare Ponti a Milano) al fine di valorizzare e far conoscere ai visitatori i capolavori del patrimonio artistico e culturale in esse custoditi. Le visite sono state curate da un team di guide specializzate alla scoperta di preziosi dipinti e maioliche e arredi antichi.

Il festival **"Con.Vivere"** organizzato dalla Cassa di Risparmio di Carrara, è ormai giunto alla IX edizione. Oltre 70 eventi ad ingresso gratuito che, nel mese di settembre, hanno intrattenuto il pubblico sul tema "Africa: il cuore del Pianeta"; la manifestazione ha l'obiettivo di restituire un ritratto vivido e autentico del continente africano che va oltre visioni immobili e stereotipate.

Le iniziative editoriali

L'impegno in campo editoriale è garantito attraverso la redazione della rivista di cultura e informazione **"La Casana"**, un periodico quadrimestrale di divulgazione e valorizzazione della cultura e del patrimonio artistico dei territori in cui il Gruppo è presente.

Banca del Monte di Lucca, insieme alla sua Fondazione, ha realizzato il volume **"Lucca Ricchezze e Bellezza"** curato da **Giovanni Padroni**, fotografo e giornalista lucchese,

autore di molte pubblicazioni scientifiche sovente legate ai Beni culturali e ambientali della città.

Le sponsorizzazioni sportive

Nel corso del 2014 Carige ha sponsorizzato il **Genoa** C.F.C. e l'U.C. **Sampdoria**, le storiche società calcistiche genovesi che militano nel campionato italiano di serie A, oltre all'A.S. **Livorno Calcio**, in serie cadetta. La sponsorizzazione a queste grandi realtà sportive rappresenta un segnale di vicinanza e attenzione strategica al territorio di tradizionale insediamento dove la banca detiene quote di mercato significative e una riconoscibilità del marchio indiscussa.

Con lo stesso intento sono state sponsorizzate diverse altre società e iniziative minori in molteplici discipline sportive.

Nel 2014 è stata deliberata la collaborazione da parte del Gruppo, attraverso la controllata Creditis, della società calcistica **Virtus Entella**, squadra della città di Chiavari che milita nel campionato di serie B e che gestisce un importante settore giovanile.

Nell'ambito del campionato di basket, si segnala la sponsorizzazione della **Reyer Venezia**, la principale squadra di Venezia che milita in serie A1, che ha consentito alla società di mantenere un elevato livello qualitativo del settore giovanile.

In ambito tennistico Carige è stata gold sponsor del **torneo AON Open Challenger**, aperto al pubblico, che si è tenuto nel mese di settembre e ha consentito a Genova di essere per qualche giorno al centro dell'interesse degli appassionati della disciplina. Nel 2014 il Challenger di Genova, torneo maschile del circuito ATP con un montepremi di 100mila dollari, ha vinto il premio di miglior challenger al mondo insieme a quello di Braunschweig (Germania). Prosegue la collaborazione con il **Park Tennis**, società tennistica genovese che milita con successo nel campionato italiano A1 e vanta l'iscrizione di atleti di altissimo ranking a livello internazionale.

La Cassa di Risparmio di Savona ha sponsorizzato due tra le realtà agonistiche più popolari nella provincia come la **Carisa Rari Nantes Savona**, da anni ai vertici della pallanuoto nazionale e recente vincitrice della Coppa Len, prestigioso trofeo europeo, e **Savona FBC** nel calcio.

Anche in altri ambiti sportivi, come pallavolo, pallanuoto, tennis, scherma, bocce, biliardo, podismo ecc., molte società locali sono state sostenute con contributi meno significativi in termini assoluti ma di sicuro impatto sia per i bilanci di chi ha beneficiato della sponsorizzazione sia per il numero di partecipanti alle manifestazioni promosse dalle diverse discipline.

Con rinnovato entusiasmo Carige ha partecipato alla 15° edizione di **"Stelle nello sport"**, la manifestazione che unisce i tifosi liguri di tutte le discipline nella comune passione per lo sport a sostegno di iniziative benefiche. **"Stelle nello sport"** promuove i valori più autentici dell'attività sportiva, l'attenzione al territorio e alle nuove generazioni, la solidarietà attraverso gesti concreti. Nata dall'idea vincente di far votare ai liguri lo sportivo preferito, in collaborazione con i media regionali, l'iniziativa è divenuta un'occasione di coinvolgimento, in particolare dei giovani, in un progetto educativo ad ampio respiro, basato sull'impegno e il rispetto degli altri, la lealtà, oltre all'attenzione ad una vita sana. L'impegno del Gruppo a sostegno dell'iniziativa trae le sue ragioni proprio dal contributo che la manifestazione offre alla vitalità di un tessuto sociale nell'ambito del quale un ruolo fondamentale deve essere attribuito alle nuove generazioni.

La sponsorizzazione del **Giro d'Italia di HandBike** ha consentito una presenza di Carige in un evento di rilevanza nazionale con forti connotati solidaristici. L'iniziativa nasce con l'obiettivo di creare per tale disciplina, riservata a persone con handicap, un circuito di gare a livello nazionale, promuovendo un progetto volto a offrire agli atleti la possibilità di concorrere a livello agonistico e aspirare alla **"maglia**

rosa". Tutti gli operatori e i collaboratori che operano all'interno dell'organizzazione sono volontari che prestano tempo e professionalità a questo importante evento, unico in Europa. Altri obiettivi del Giro d'Italia di HandBike che Carige ha deciso di sostenere sono:

- organizzare momenti di socializzazione dedicati all'insegnamento delle basi del ciclismo con l'ausilio di atleti e di tecnici competenti che rendano l'apprendimento della disciplina da parte dei fruitori un'occasione per affrontare e superare i problemi legati alla disabilità;
- migliorare in generale la qualità della vita del cittadino disabile promuovendone la piena integrazione nel tessuto sociale;
- aumentare la visibilità dell'iniziativa e le sue finalità presso istituzioni, media, opinione pubblica e naturalmente sportivi disabili.

La sponsorizzazione sulla maglia rosa di HandBike è quindi una vera e propria firma con cui Carige ha sottoscritto un'iniziativa d'eccellenza.

La solidarietà

Le attività di promozione sociale si sono concretizzate nel sostegno a numerose associazioni volontaristiche operanti nel mondo della solidarietà e alle numerose manifestazioni da esse organizzate sia a livello locale, sia nazionale. Forte ed immediato è stato inoltre l'impegno a favore

(FS16)

delle vittime dell'alluvione che ha colpito le province liguri e altre zone del paese; in particolare oltre ad avere deliberato specifici plafond dedicati (cfr. capitolo clienti) Banca Carige ha lanciato una raccolta fondi di cui è stata la prima sottoscrittrice. Inoltre a fine anno Banca Carige ha deciso di devolvere in beneficenza 100 mila euro, la somma stanziata tradizionalmente per la cerimonia di presentazione del volume strena e all'acquisto degli altri omaggi natalizi. La donazione è stata destinata a fronteggiare, anche attraverso l'intervento della Caritas Diocesana di Genova, l'emergenza determinatasi a seguito delle alluvioni dell'autunno, e a sostenere, come di consueto, vari enti assistenziali e associazioni benefiche.

Si è chiuso a inizio anno **Ricariderby, il derby della solidarietà** promosso in collaborazione con le società calcio di Genoa e Sampdoria; avviata nel settembre 2013, l'iniziativa ha coinvolto i tifosi delle due formazioni del calcio genovese che, sottoscrivendo le carte prepagate personalizzate con i colori delle due squadre, riCariGenoa e riCariSamp, hanno concorso a questo singolare derby benefico a favore dell'Associazione Gigi Ghirotti.

La promozione della cultura economica e finanziaria

In collaborazione con l'**Università degli Studi di Genova**, Carige promuove da

tempo la pubblicazione di due riviste specializzate:

- **"Economia e diritto del terziario"** rivista quadrimestrale volta alla conoscenza delle diverse problematiche aziendali, economiche, giuridiche e istituzionali connesse alle attività terziarie. Si avvale di apporti interdisciplinari del mondo universitario italiano ed estero e si rivolge alle esigenze conoscitive di studiosi, esperti, imprenditori e dirigenti
- **"Prospettive dell'Economia"** è una rivista trimestrale economico-scientifica che rappresenta un punto di riferimento per tutti coloro che sono interessati all'evoluzione dell'economia mondiale e locale, con specifici approfondimenti sulla Liguria.

Come di consueto, è stato promosso il **Forum Annuale sulle Considerazioni Finali del Governatore della Banca d'Italia**: dalla prima edizione del 1995 l'evento è diventato ormai un appuntamento fisso per gli operatori del settore e per gli esperti del mondo accademico e finanziario.

Si segnala il sostegno e la partecipazione attiva all'ottava edizione del **Premio Internazionale Santa Margherita Ligure per l'Economia 2014 "Gozzo d'Argento"**. L'evento annuale, aperto al pubblico, prevede incontri di altissimo livello tra economisti,

giornalisti economici e rappresentanti del mondo industriale. Lo scopo è quello di promuovere l'informazione economica per sviluppare la capacità dei lettori di capire i fenomeni che condizionano la vita di tutti in un mondo ormai globale dove ogni area del pianeta influenza con il suo sviluppo l'economia del resto del mondo.

Nel mese di giugno presso il Salone di Rappresentanza della Sede di Genova si è svolto il convegno sul tema **"Accesso al credito e sviluppo dell'economia, un dialogo fra Banca e Impresa"** alla presenza del Viceministro dell'Economia e delle Finanze Enrico Morando. Tra i relatori, accanto al Presidente di Banca Carige Cesare Castelbarco Albani che ha aperto i lavori, Giuseppe Zampini, Presidente di Confindustria Genova, Gabriele Delmonte, allora Direttore Generale di Banca Carige Italia, e Paolo Parini, Professore ordinario del Dipartimento di Economia dell'Università di Genova. E' stata un'occasione di approfondimento del ruolo della banca a sostegno della crescita e dell'economia a fianco delle imprese presenti sul territorio anche alla luce delle nuove regole introdotte da Basilea III che impongono parametri ben precisi e introducono un nuovo modo di "fare banca".

La collaborazione con la scuola

L'impronta economica Teens è un

programma didattico rivolto alle scuole superiori svolto in collaborazione con "La Fondazione per l'educazione finanziaria e il risparmio", alla quale Carige partecipa fornendo risorse professionali in qualità di tutor. L'iniziativa 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. Nel 2014 il progetto ha previsto il contributo di sette colleghi e coinvolto circa 1300 studenti delle scuole di tutte le province liguri e in altre province in cui il Gruppo è presente.

I volontari per la sicurezza in rete

Si è conclusa nel 2014 la terza edizione dell'iniziativa svolta in collaborazione con la Polizia Postale per la formazione ad un uso responsabile delle nuove tecnologie e per agevolare un livello di consapevolezza e di informazione adeguato nelle nuove generazioni. Dall'avvio del progetto oltre 200 "volontari Carige" sono stati opportunamente formati da un rappresentante della Polizia Postale e le lezioni tenute dai dipendenti Carige nelle

classi dei loro figli hanno coinvolto oltre 2000 studenti di varie regioni d'Italia.

I rapporti con i Media

Nell'ambito della Struttura Comunicazione, l'ufficio Relazioni Esterne e Rapporti con la Stampa promuove costantemente il dialogo con le comunità locali ed i media al fine di accreditare una corporate image coerente con la mission del Gruppo Banca Carige.

L'attenzione al territorio si traduce nell'organizzazione di eventi, incontri, dibattiti volti allo sviluppo delle relazioni con diversi interlocutori del Gruppo, in particolare i media, le realtà rappresentative del tessuto economico locale, quali le associazioni di categoria e le Istituzioni. Un focus particolare viene poi dedicato all'universo educational con iniziative di divulgazione di temi finanziari rivolte sia alla scuole che al pubblico adulto.

L'attività di media relation è finalizzata a far conoscere i valori e le iniziative del Gruppo, principalmente a supporto delle strategie di rafforzamento e riorganizzazione del Gruppo avviate dall'ottobre 2013, ma anche in ambito culturale e sociale. Tale impegno, in particolare nella diffusione della comunicazione finanziaria, è improntato ai principi di trasparenza che caratterizzano il modus operandi del Gruppo Banca Carige e si declina nel dialogo costante con le testate locali e nazionali, le agenzie di stampa, i

periodici specializzati.

Nonostante l'impatto negativo dovuto al danno reputazionale causato dalle vicende giudiziarie che hanno interessato la Banca, le dimensioni d'immagine evidenziate dalle analisi effettuate sull'esposizione mediatica nel 2014 evidenziano una ripresa su tutti gli indicatori, a conferma dell'adeguata percezione da parte della pubblica opinione del profondo rinnovamento affrontato dal gruppo Banca Carige in questo anno.

Nell'ottica di ampliare la platea del pubblico a cui si rivolge la Banca, nel 2014 la comunicazione istituzionale si è affacciata sul mondo social con l'apertura dell'account di Twitter Carige news con l'obiettivo di dare maggiore visibilità alle notizie istituzionali, ai comunicati stampa e agli eventi promossi dal Gruppo sia direttamente, sia in qualità di sponsor.

Per seguire in tempo reale le attività della Banca è possibile quindi diventare follower di @Carige_news, accedendovi direttamente da twitter o tramite il sito www.gruppocarige.it, alla sezione Press & Media Relations.



Collaborazione con le associazioni di categoria

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 (FltD);
- Fondo Nazionale di Garanzia.

In particolare Carige partecipa a gruppi di lavoro (tra cui quello sulla "Sostenibilità" e "Inclusione finanziaria e sociale e relazione banche-migranti"), convegni e seminari presso l'ABI; inoltre, è membro del consorzio ABILAB (Centro di ricerca e sviluppo delle tecnologie per le banche) e

della CBI (Consorzio Customer to Business Interaction).

Carige è inoltre membro dell'Associazione Italiana Private Banking (AIPB) e dell'Associazione Italiana Corporate & Investment Banking (AICIB), Associazione per la Pianificazione e il Controllo di Gestione in Banca, nelle Istituzioni Finanziarie e nelle Assicurazioni (APB).

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.

Rapporti con la Pubblica Amministrazione

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

A fine 2014 i servizi di tesoreria e cassa svolti dalle banche del Gruppo per scuole e università, enti locali, enti di assistenza sanitaria e sociale, camere di commercio, ecc., sono circa 750.

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.

Gli accordi stipulati con gli enti 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, scuole, amministrazione territoriale).

Nel 2014 le erogazioni del Gruppo agli enti per i quali svolge servizio di tesoreria e cassa sono stati pari a circa 3,2 milioni di euro, per il 56% destinati a sostegno dell'attività istituzionale di enti locali, per il 26,4% ad enti del comparto sanitario, per il 14,5% al settore della pubblica istruzione e per il rimanente 3% ad altre tipologie di enti. Circa il 78,4% delle erogazioni sono state destinate ad enti pubblici aventi sede in Liguria.

Le Banche del Gruppo che svolgono servizi di tesoreria e cassa hanno conseguito la certificazione di qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008 per la "Progettazione ed erogazione dei servizi di tesoreria e cassa per Enti Pubblici", in linea con i valori che ispirano l'agire del Gruppo e la sua mission, e con i principi che da sempre animano la sua strategia di Gruppo Bancario che vuol essere punto di riferimento anche sul territorio e in particolare verso il segmento P.A..

Il Gruppo ha collaborato in sede ABI con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca per l'introduzione dell'Ordinativo informatico OIL per le istituzioni scolastiche nonché per tutti gli altri enti gestiti, in linea con le più recenti norme per l'informatizzazione degli enti della Pubblica Amministrazione.

Soci

- Linee politiche e valori di riferimento
- Composizione del capitale sociale
- Risultato d'esercizio
- Rafforzamento patrimoniale
- Attività di Investor relations
- Rating
- Dialogo con i soci



"Il cambiamento in corso trova una spinta positiva e importante nello spirito di orgoglio e nell'attaccamento all'azienda che sin dal primo giorno in cui sono entrato in Carige ho avuto modo di riconoscere nei colleghi."

Francesco Scannicchio
General Counsel di Banca Carige

(2.6)

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.

Composizione del capitale sociale

Al 31 dicembre 2014 il **capitale sociale** della Capogruppo, sottoscritto e interamente versato, risulta pari a 2.576.863.267,70 euro ed è composto da n. 10.167.553.157 azioni ordinarie e da n. 2.554.218 azioni di risparmio convertibili.

La compagine societaria a fine anno comprendeva:

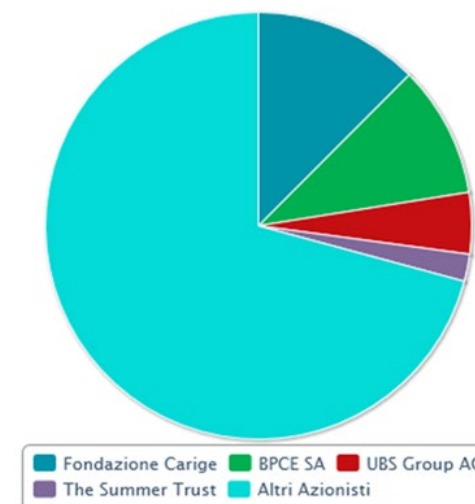
- la **Fondazione Carige**, che promuove istituzionalmente interventi a sostegno di iniziative nei settori dell'arte, della cultura, della ricerca scientifica, della sanità, nonché in ambito socio-assistenziale;
- **BPCE IOM SA**, appartenente al Gruppo Banque Populaire et Caisse d'Epargne, uno dei principali gruppi bancari francesi;
- **UBS Group AG**, gruppo finanziario

svizzero che fornisce servizi a una clientela privata, aziendale e istituzionale;

- un **azionariato diffuso** a cui fanno capo circa **55.000 azionisti**.

Sulla base delle risultanze del libro dei soci e delle ultime comunicazioni ricevute al 04/05/2015, si riportano di seguito i titolari di quote di possesso superiori al 2% del capitale ordinario:

Principali azionisti



Dati aggiornati al 04-05-2015

AZIONARIATO

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

Dichiarante ovvero soggetto posto al vertice della catena partecipativa	Azionista Diretto		Quota %	
	Denominazione	Titolo di Possesso	Quota %	di cui
				Senza Voto Quota %
FONDAZIONE CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA	FONDAZIONE CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA	Proprieta'	12.500	0.000
		Totale	12.500	0.000
		Totale	12.500	0.000
BPCE SA	BPCE INTERNATIONAL ET OUTRE-MER SA	Proprieta'	9.980	0.000
		Totale	9.980	0.000
		Totale	9.980	0.000
UBS GROUP AG	UBS AG	Prestatario	2.663	0.000
		Prestatore	1.750	1.750
		Proprieta'	0.239	0.000
		Totale	4.653	1.750
	UBS GLOBAL ASSET MANAGEMENT (UK) LIMITED	Gestione non discrezionale del risparmio	0.004	0.000
		Totale	0.004	0.000
	UBS GLOBAL ASSET MANAGEMENT (AUSTRALIA) LIMITED	Gestione non discrezionale del risparmio	0.001	0.000
		Totale	0.001	0.000
		Totale	4.658	1.750
THE SUMMER TRUST (*)	COMPANIA FINANCIERA LONESTAR	Proprieta'	2.051	0.000
		Totale	2.051	0.000
		Totale	2.051	0.000
ALTRI AZIONISTI	Totale		70.811	-

(*) Informazioni aggiuntive rese ai sensi della Comunicazione Consob n. 0066209 del 2.8.2013

Tipo trust: trust irrevocabile e discrezionale

Legge istitutiva: leggi del Commonwealth delle Bahamas

Trustee: Delanson Services PTC Limited

Poteri trustee: pieni poteri per la gestione del patrimonio e piena discrezionalità nell'esercizio dei diritti di voto

Beneficiari: categoria di persone determinabili tra membri della famiglia del settlor: il Settlor stesso, sua moglie, i figli e i discendenti

Settlor: Gabriele Volpi

Eventuali sovrapposizioni: lo Special Director della società Trustee, Francesco Cuzzocrea, riveste il ruolo di direttore anche nelle società Ansbury Investments Inc. e

Compania Financiera Lonestar SA facenti parte della catena partecipativa in Banca Carige

Dati aggiornati al 04-05-2015

Risultato di esercizio

Il 2014 chiude con un risultato negativo pari a 543,6 milioni, a fronte di una perdita di 1.761,7 milioni dell'analogo esercizio 2013. Il risultato risente di componenti non ricorrenti per 290,1 milioni e dell'integrale recepimento dell'esito dell'esercizio AQR (pari a circa 290 milioni).

Tra le poste più rilevanti che hanno inciso sul risultato dell'esercizio 2014 si segnalano 218,7 milioni di minusvalenza da valutazione ex IFRS 5 delle Attività assicurative in via di dismissione; 43,1 milioni per spese di personale principalmente riconducibili agli esodi incentivati e alla ristrutturazione retributiva derivanti dal nuovo accordo sindacale; costi per 9,8 milioni per ulteriori effetti fiscali; 11,6 milioni di svalutazione dell'avviamento della Cassa di Risparmio di Carrara; 1,5 milioni per costi connessi alla chiusura di parte delle filiali previste nel Piano 2014-2018. Sulla dinamica dell'anno hanno inciso le rettifiche derivanti dall'affinamento dei processi, delle metodologie e dei parametri applicativi per la classificazione e la valutazione dei crediti anche alla luce delle osservazioni formulate dalla BCE a seguito dello svolgimento dell'AQR. Il risultato negativo include 85,1 milioni di utili da smobilizzo di parte del portafoglio titoli disponibili per la vendita coerentemente con l'obiettivo di mitigazione del profilo di rischio finanziario.

Per approfondimenti si rimanda al Bilancio 2014 disponibile alla sezione Investor relations del sito www.gruppocarige.it.

Rafforzamento patrimoniale

Il 19 marzo 2014 il Consiglio di Amministrazione ha confermato le linee del piano di rafforzamento approvato il 25 febbraio, per un importo massimo di 800 milioni. Nei mesi successivi il Consiglio di Amministrazione, in esecuzione della delega conferitagli dall'Assemblea Straordinaria del 29 aprile 2013, ha deliberato l'aumento di capitale che si è concluso con successo l'11 luglio con la sottoscrizione del 99,9% dell'offerta per un ammontare di 799,3 milioni.

In data 26 ottobre 2014, il Consiglio di Amministrazione della Banca Carige ha preso atto dei risultati del Comprehensive Assessment (CA) comunicati in data 23 ottobre 2014 dalla Banca Centrale Europea all'esito di un'attività istruttoria che è stata effettuata di concerto con l'Autorità Bancaria Europea e la Banca d'Italia. Nella stessa seduta il Consiglio di Amministrazione della Banca - ad esito dei risultati del CA - ha approvato subordinatamente all'approvazione della BCE, il Capital Plan coerente a garantire la copertura dello shortfall prevedendo come misure principali

un aumento di capitale e operazioni di asset disposal.

In conseguenza di ciò, l'Assemblea Straordinaria degli azionisti del 23 aprile 2015 - su proposta del Consiglio di Amministrazione del 19 marzo 2015 ed al fine di soddisfare i requisiti prudenziali da rispettare a livello consolidato entro luglio 2015 richiesti dalla BCE - ha deliberato un aumento di capitale a pagamento da offrire in opzione ai Soci per un importo massimo di 850 milioni.

L'aumento di capitale è garantito da un consorzio di primarie istituzioni finanziarie diretto da Mediobanca- Banca di Credito Finanziario S.p.A. in qualità di Global Coordinator, e a cui partecipano BofA Merrill Lynch, Credit Suisse Securities (Europe) Limited, Deutsche Bank A.G. London Branch, J.P. Morgan Securities plc e UniCredit Bank AG in qualità di Co-Global Coordinators e Joint Bookrunners, Banco Santander SA, Commerzbank Aktiengesellschaft - London Branch e Nomura International plc in qualità di Joint Bookrunners e Banca Akros S.p.A., Banca Aletti S.p.A., Equita SIM, Intermonte SIM S.p.A. e Keefe, Bruyette & Woods Limited in qualità di Co-Lead Managers.

In relazione alla suddetta operazione sul capitale, anche tenuto conto degli effetti diluitivi conseguenti alla stessa operazione,

la medesima Assemblea Straordinaria ha deliberato il raggruppamento delle azioni ordinarie e di risparmio in circolazione nel rapporto di 1 nuova azione, ordinaria o di risparmio, ogni 100 azioni, ordinarie o di risparmio, esistenti.

Infine, la predetta Assemblea ha deliberato un aumento di capitale a pagamento per un controvalore massimo di 15,8 milioni, con esclusione del diritto di opzione, da liberare mediante conferimento delle partecipazioni di minoranza detenute dalla Fondazione de Mari Cassa di Risparmio di Savona e dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Carrara rispettivamente nelle partecipate Cassa di Risparmio di Savona S.p.A. e Cassa di Risparmio di Carrara S.p.A.. Tale operazione prevede che le azioni siano emesse ad un prezzo unitario di Euro 0,0699, corrispondente alla media semplice dei prezzi ufficiali registrati dall'azione Banca Carige nel periodo dal 18 febbraio al 18 marzo 2015.

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.

Nel 2014 la Funzione ha trovato autonoma identificazione nell'omonima Struttura costituita nell'ambito della riorganizzazione aziendale impostata dal nuovo management, per seguire con sempre maggiore attenzione i contatti con la comunità finanziaria, notevolmente accresciuta per dimensione ed eterogeneità nel corso dell'operazione di aumento di capitale condotta nella prima metà del 2014. Nei confronti di nuovi e storici interlocutori la Struttura ha svolto un'intensa attività di comunicazione e contatto, principalmente indirizzata a facilitare la comprensione della profonda attività di *turnaround* condotta nell'esercizio. In quest'ambito i momenti più intensi sono stati quelli dedicati alla citata operazione di ricapitalizzazione e all'esito del Comprehensive Assessment condotto dalla BCE. Attività collaterali sono state il processo di *shareholder identification*, l'integrale revisione della sezione IR del sito web e l'alimentazione di una nuova sezione IR nel portale intranet del Gruppo.

La sezione Investor Relations 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.

Rating

Dal 1997 Banca Carige ha richiesto ed ottenuto i rating dalle principali agenzie internazionali specializzate, Moody's, Standard & Poor's e Fitch (già IBCA). Negli ultimi tre esercizi, in seguito al deterioramento della situazione economico finanziaria e al declassamento del merito creditizio dello Stato Italiano, i giudizi sono stati progressivamente rivisti al ribasso, analogamente a quanto accaduto alla generalità degli intermediari italiani. Nel corso del 2014 e dei primi mesi del 2015 i rating assegnati a Banca Carige sono variati nel modo seguente:

- Moody's l'8 aprile 2014 ha ridotto di un notch il rating assegnato per il lungo termine a 'Caa1' da 'B3', confermando tale giudizio il 30 ottobre 2014 ma ponendolo in "review for downgrade" a seguito dell'annuncio del nuovo aumento di capitale reso necessario dal risultato del Comprehensive Assessment. Il 28 aprile 2015 l'agenzia ha da ultimo rivisto l'outlook a 'positivo' in seguito all'intervenuta approvazione dell'aumento di capitale da 850 milioni da parte dell'Assemblea dei Soci del 23 aprile u.s.;
- Standard & Poor's ad aprile e giugno 2014 ha confermato i rating assegnati reiterando il *creditwatch* negativo posto nel 2013 e successivamente rimuovendolo il 15 luglio 2014. Il 30 ottobre, a valle dei

risultati del Comprehensive Assessment, l'agenzia ha posto nuovamente il rating in *creditwatch* negativo, reiterato il 18 dicembre - anche alla luce del downgrade del rating del debito sovrano italiano del 5 dicembre 2014 ('BBB-' da 'BBB') - e, da ultimo, il 27 marzo 2015;

- Fitch Ratings a febbraio, marzo, luglio e ottobre 2014 ha confermato i rating assegnati per il lungo e breve termine, mantenendo l'outlook negativo. A luglio, in seguito al perfezionamento dell'aumento di capitale da 800 milioni, l'agenzia ha rimosso il *creditwatch* negativo posto nel 2013 sul viability rating 'b-'.

I rating assegnati - alla data di approvazione del presente documento - alla Capogruppo a lungo e a breve termine sono rispettivamente 'Caa1' e 'Not prime' da parte di Moody's, 'B-' e 'C' da parte di Standard & Poor's, 'BB' e 'B' da parte di Fitch.

Dialogo con i Soci

La Banca nel corso del tempo ha intrapreso le più opportune misure 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 l'U/Affari Societari e di Gruppo e un numero verde dedicato

numero verde 800 - 335577

e-mail: affari.societari@carige.it

Il sito internet, con l'apposita **sezione "governance"**, è 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

(4.4)

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.

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'adequata 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. Carige ClubAzionisti prevede inoltre una serie di benefici di natura extra bancaria quali servizi informativi ed assistenziali.

Fornitori

- Numeri chiave
- Scelta responsabile dei fornitori
- Gestione e qualificazione dei fornitori
- Classificazione dei fornitori e distribuzione territoriale

Numeri chiave

Numero dei fornitori circa **5.500**
di cui il **32,8%** localizzati nel territorio ligure
Totale acquisti circa **180 milioni**

Scelta responsabile dei fornitori

I rapporti che Carige intrattiene con propri i fornitori si ispirano al rispetto, alla fiducia, all'integrità e alla correttezza, coerentemente all'obiettivo di perseguimento della propria missione anche attraverso una politica di acquisto di prodotti e servizi di qualità. La politica degli approvvigionamenti si basa quindi su una costante attenzione al rapporto fra prezzo e qualità della prestazione e alle modalità di svolgimento del servizio.

Gestione e qualificazione dei fornitori

La gestione delle relazioni con i fornitori è affidata in gran parte all'Ufficio acquisti della Capogruppo, unità organizzativa preposta ad accentrare parte degli acquisti del Gruppo. Tale unità 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 organizzative più snelle, il Gruppo ricorre all'outsourcing per l'attività quali la lavorazione degli assegni, gli stampati, il portafoglio, la contazione dei valori.

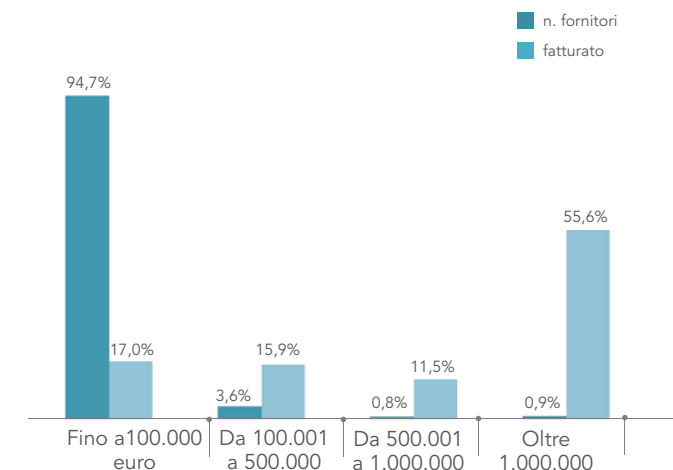
Intrattiene inoltre rapporti di consulenza, sia organizzativa, sia commerciale, con primarie società nazionali e internazionali, allo scopo di migliorare la propria efficienza interna ed esterna reperendo le migliori competenze tecniche e professionali disponibili sul mercato.

Classificazione dei fornitori e distribuzione territoriale

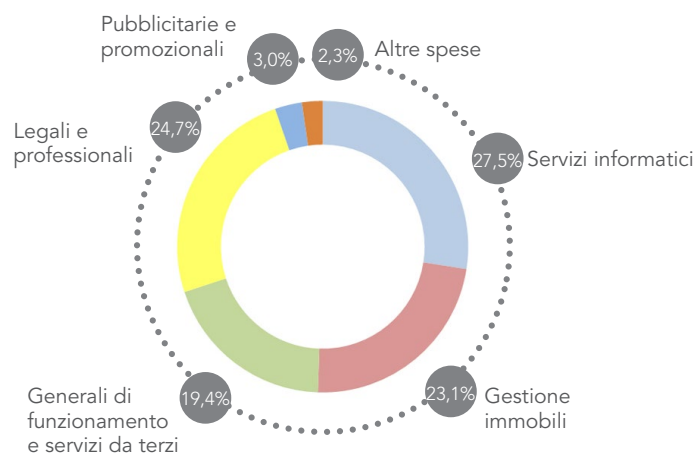
Nel 2014 il numero dei fornitori Carige è stato pari a circa 5.500, per un totale di spese complessive sostenute per gli acquisti pari a circa 180 milioni⁹.

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

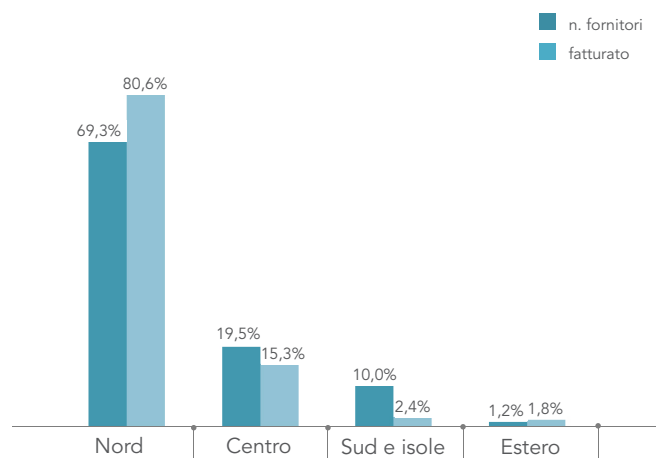
Fornitori e acquisti per classi di importo



Acquisti per tipologia di beni e servizi



Distribuzione territoriale fornitori e acquisti



⁹ Il dato fa riferimento alle spese dirette ricomprese nella voce 180 b) "Altre spese amministrative" del Conto economico consolidato, che esclude i dati relativi a Banca Cesare Ponti e Creditis; per quanto riguarda la distribuzione territoriale dei fornitori e la suddivisione per classi di importo si fa riferimento al perimetro degli investimenti annuali sulle medesime categorie che comprendono i dati relativi a Banca Cesare Ponti e Creditis.

Ambiente

- Numeri chiave
- Linee politiche e valori di riferimento
- Utilizzo delle risorse
- Iniziative di sensibilizzazione

Numeri chiave

Consumo carta "operativo" **-13%**
Circa **80%** del fabbisogno di energia elettrica è da fonte rinnovabile, corrispondente ad una mancata emissione di **11.933 ton** di CO2 equivalenti

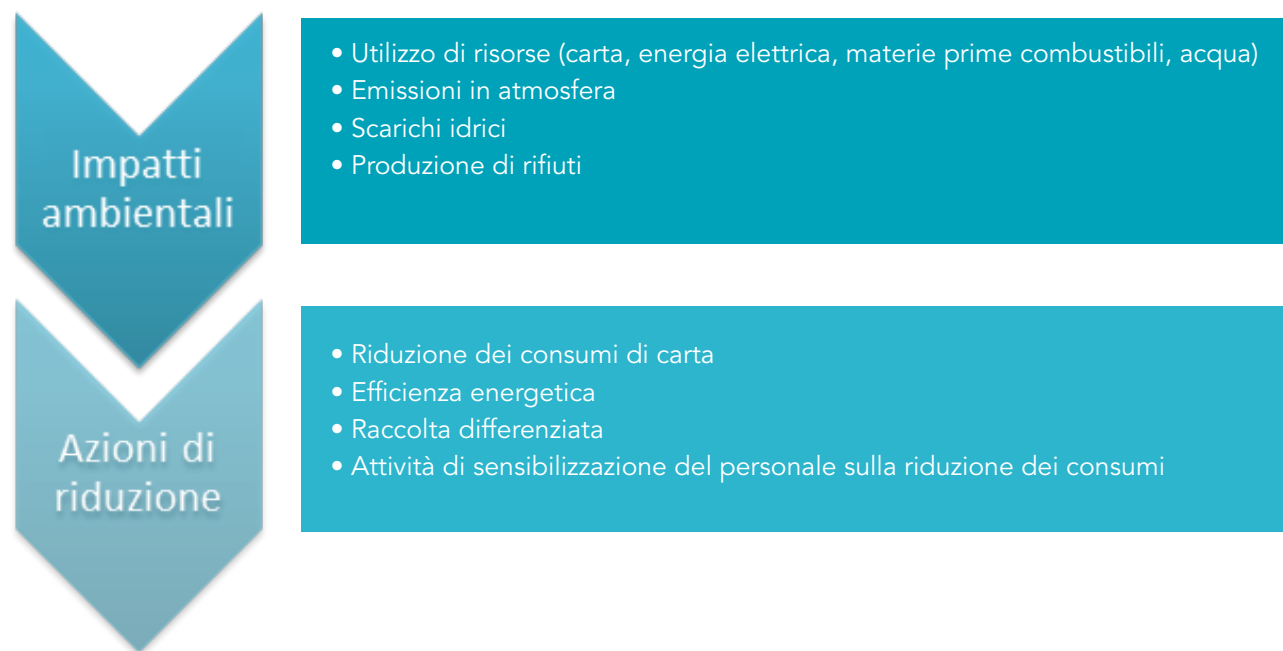
Linee politiche e valori di riferimento

Per quanto sia evidente che le attività produttive tipiche di un'azienda bancaria non determinino esternalità rilevanti nell'ambito degli impatti ambientali diretti, il Gruppo Banca Carige è sempre attivo nell'impegno a favore di un'attenta politica di contenimento dei costi, di rendicontazione e di efficientamento dei consumi energetici e delle risorse e di una gestione responsabile dei rifiuti. Questa attenzione è svolta di concerto con una cultura aziendale orientata allo sviluppo di comportamenti virtuosi,

nell'ottica di un costante consolidamento della relazione con gli stakeholder.

Tale obiettivo viene perseguito attraverso l'individuazione dei principali impatti dell'attività di business sull'ambiente, che vengono quindi monitorati e fatti oggetto di procedure di attenuazione.

Il suddetto processo è costantemente implementato dal punto di vista degli strumenti di monitoraggio e della rendicontazione.



Utilizzo delle Risorse

Consumi di carta e di materiale da ufficio (toner)

Il Gruppo Banca Carige ha avviato già da qualche anno un progetto di razionalizzazione e dematerializzazione della documentazione cartacea, finalizzato alla riduzione dei costi e degli impatti ambientali.

Nel corso del 2013 era entrato a regime il progetto di riduzione dei tabulati stampati a livello centrale che aveva prodotto una notevole riduzione delle pagine stampate. A partire dal gennaio 2014 i libri contabili e fiscali delle sei banche del gruppo non sono più tenuti in forma cartacea ma in forma digitale: ciò ha comportato un notevole risparmio di carta (circa 100 mila pagine ogni anno) oltre che di spazio, carichi di lavoro e costo in termini di bolli erariali.

Un ulteriore contenimento del consumo della carta è derivato dalla diffusione della firma grafometrica, che dall'avvio del progetto (metà 2013) ha fatto registrare la sottoscrizione di 155.219 contratti, di cui 134.348 nel 2014.

La riduzione dell'impatto ambientale deriva anche da un'attenzione crescente nei confronti di determinati acquisti: ad esempio, il 100% della carta utilizzata per le stampe ad uso interno, pari a circa 425 tonnellate, è certificata FSC (Forest Stewardship Council).

(EN1)

Nel complesso il consumo di carta "operativo", che include tabulati, comunicazioni obbligatorie alla clientela, modulistica e uso interno, si è ridotto di circa il 13% dal 2013 al 2014.

Una gestione più orientata alla digitalizzazione della documentazione cartacea si è tradotta anche in una flessione nell'utilizzo del toner pari a oltre il 22% in termini di quantità e circa il 27% nel numero di cartucce.

Consumi energetici

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**") incaricato di attuare 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, di provvedere a scelte progettuali che consentano un ottimale sfruttamento dell'energia necessaria al fabbisogno delle unità operative stesse.

Gli ambiti di intervento sono classificati come segue:

- **elettrico-illuminotecnico**, che prevede l'utilizzo di lampade a basso consumo,

rilevatori di presenza e crepuscolari

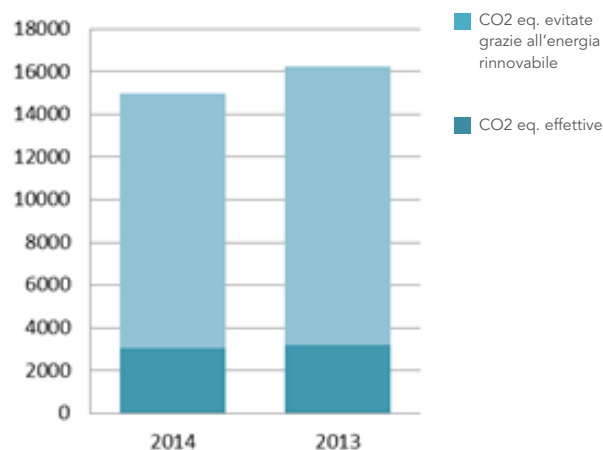
- **impiantistico-meccanico**, con impianti ad efficienza energetica quali gruppi refrigeratori, pompe di calore, caldaie a condensazione
- **architettico-strutturale**, che riguarda coibentazione, serramenti ecc.
- **ammodernamento delle apparecchiature del data center**, che prevede, a fronte di un potenziamento della capacità di memoria e prestazioni degli impianti tecnologici una contestuale riduzione dei consumi energetici.

In particolare il Gruppo Carige ha sviluppato una campagna di sostituzione di apparecchiature contenenti HCFC e, nell'ottica di contenimento dei consumi, promuove al proprio interno attività di sostituzione degli impianti a basso rendimento con soluzioni meno "energivore", che, unitamente alle favorevoli condizioni climatiche, hanno permesso significativi risparmi energetici e conseguentemente economici per l'anno 2014.

E' proseguito il piano di riduzione dell'illuminazione in via permanente nelle aree non lavorative delle sedi di Genova che consente una riduzione dei costi pur mantenendo una luminosità sufficiente a garantire la massima sicurezza agli utilizzatori degli spazi comuni.

Con riferimento alla quota di energia proveniente da fonte rinnovabile, il Gruppo mette in atto principalmente due soluzioni: l'acquisto di energia elettrica da produzioni ecosostenibili (energia prodotta da centrali idroelettriche, eoliche e fotovoltaiche) e l'utilizzo di pompe di calore ad alta efficienza, aria-acqua o aria-aria, di cui una quota parte del calore prodotto è da considerarsi ottenuto da fonte rinnovabile, come indicato nell'allegato 1 del D.lgs. 28/2011. Nel 2014 il consumo complessivo di energia elettrica ha mostrato una flessione rispetto al 2013 pari al 7,8%. L'energia derivante da fonti rinnovabili ammonta al 79,7% del totale. Con riferimento a questa componente, è possibile stimare una mancata emissione, per l'anno 2014, pari a 11.932,5 ton di CO2 equivalenti.

Emissioni indirette CO2 (ton.)
(effettive ed evitate)



(EN3, EN4, EN16)

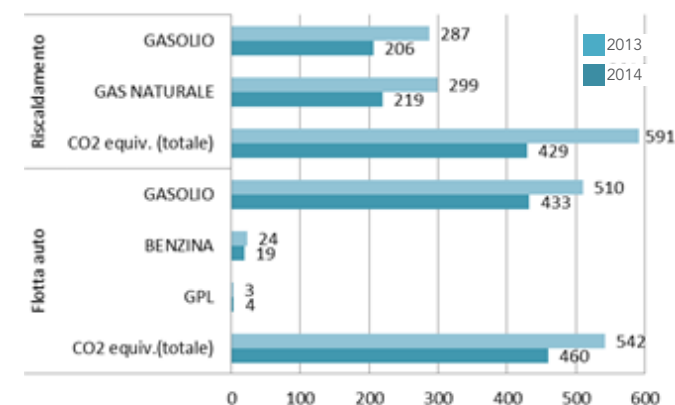
Contestualmente si è registrata una riduzione delle emissioni effettive di tonnellate di CO2 equivalenti (energia derivante da fonti non rinnovabili) pari al 5,0%.

L'energia termica consumata è in buona parte proveniente da gas naturale da riscaldamento; tuttavia la completa identificazione della provenienza dell'energia è resa difficoltosa dalla natura della logistica degli sportelli bancari, prevalentemente collocati in condomini, nell'ambito dei quali vengono assunte in autonomia le politiche di fornitura. Di conseguenza l'analisi del consumo di energia ai fini del riscaldamento, gas e gasolio, ha riguardato un perimetro ben specifico della rete operativa del Gruppo, ovvero i palazzi siti nel comune di Genova nell'ambito dei quali svolge la propria attività circa il 30% del personale del Gruppo: in tale contesto si è registrata una diminuzione del consumo di gas naturale di circa il 27% e del gasolio pari a circa il 28% determinato, come precisato, anche da condizioni climatiche particolarmente favorevoli. Il consumo di carburante relativo alla flotta auto aziendale (137 auto - in riduzione di 13 unità rispetto al 2013 - di cui 39 di proprietà e 98 a noleggio a lungo termine) ha registrato un ammontare di 164.085 litri di gasolio con una diminuzione di circa il 15% rispetto allo scorso anno; minori quote riguardano il consumo di benzina (8.158 litri con una

diminuzione di oltre il 20%) e GPL (2.339 litri con incremento del 36%).

Le emissioni dirette complessive di CO2 equivalenti ammontano a circa 888,4 ton in flessione nell'anno del 21,6%.

Emissioni dirette CO2 (ton.)



Da alcuni anni Carige sviluppa un'attenta politica sulla mobilità del personale legata ad esigenze di servizio promuovendo "comportamenti virtuosi" che hanno trovato specifica applicazione nei seguenti ambiti:

- formazione a distanza, 133.074 ore nel 2014 rispetto alle 97.783 del 2013
- gestione delle riunioni operative a distanza (live meeting).

Anche le occasioni di contatto con soggetti esterni, collaboratori, consulenti, fornitori e associazioni, sono gestite in ottica di attenta

gestione dei tempi e di razionalizzazione degli spostamenti, promuovendo 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* dal posto di lavoro, non solo tra utenti interni ma anche esterni, anche attraverso l'utilizzo di dispositivi *smartphone* di ultima generazione.

La gestione dei rifiuti

Tra i rifiuti prodotti dalla Banca, intendendosi per tali quelli derivanti da attività di servizio, sono da considerarsi "speciali" una serie di prodotti soggetti ad una gestione diversificata. Per quanto riguarda carta e cartone, da anni il Gruppo ha attuato un sistema di raccolta del materiale destinato al macero con un'unica società fornitrice del servizio per tutte le filiali dislocate sul territorio nazionale. Nell'ambito delle attività presso le sedi l'incarico è svolto in collaborazione con ditte locali.

Nel corso del 2014 la quantità di colli ritirati per il macero ammonta a circa 36.800 unità, in leggera crescita rispetto al 2013 (34.400 unità). Assumendo convenzionalmente il peso di ciascuno dei colli ritirati pari a circa kg. 10, il peso totale ammonta a 368 tonnellate complessive.

Per quanto riguarda toner, nastri e cartucce per stampa, dischetti, videocassette e rifiuti

(EN26)

in plastica anche con piccole parti in metallo, la Banca è responsabile della raccolta e dello smaltimento ai sensi di legge e devono quindi essere osservate specifiche disposizioni contenute nella normativa aziendale che rimanda al TU dell'Ambiente D.lgs 152/2006.

Per quanto attiene altri rifiuti speciali quali:

- accumulatori al piombo, pile e batterie
- apparecchiature fuori uso
- tubi fluorescenti
- materiale di risulta delle demolizioni edili

la raccolta e lo smaltimento è effettuato direttamente dalle società esterne fornitrici o appaltatrici. Per questi rifiuti, in aggiunta alla gestione nelle modalità previste dalla legge, è quindi compito delle ditte anche la tenuta della documentazione, l'eventuale denuncia all'organismo di controllo e ogni altro adempimento previsto dalla normativa, con conseguente delega di ogni incombenza e responsabilità da parte della Banca. Non sono considerati rifiuti prodotti dalla Banca quelli di carattere personale, come le bottiglie di plastica dell'acqua: a questo proposito, in relazione all'"obbligo-dovere ecologico" del riciclo, è tuttavia pratica comune negli uffici la raccolta differenziata, che viene portata a termine dagli addetti alle pulizie.

Iniziative di sensibilizzazione



Da alcuni anni il Gruppo ha attivato una serie di iniziative di sensibilizzazione del personale sul tema del risparmio energetico volte ad ottenere un duplice scopo: favorire una cultura etica dell'ambiente e dei consumi e ottenere un contenimento dei costi. Il coinvolgimento dei colleghi si traduce in una serie di iniziative e produzione di supporti di comunicazione condivisi sulla intranet aziendale.

Anche nel 2014 Carige ha aderito alla giornata **"M'illumino di meno"** ideata dalla trasmissione di Radio 2 Caterpillar e giunta alla decima edizione. Obiettivo della giornata è quello di promuovere il risparmio energetico attraverso piccoli ma significativi cambiamenti comportamentali.



“Chi più risparmia vince!” è un’iniziativa, promossa per la prima volta nel 2013, che ha visto tutte le filiali delle banche del Gruppo impegnate in una gara al risparmio su quattro indicatori di spesa:

- piccole spese
- riscaldamento ed energia elettrica
- spese telefoniche e trasmissione dati
- stampati e cancelleria.

Complessivamente l’iniziativa ha contribuito ad un risparmio di risorse, rispetto al 2013, pari a oltre il 7% sull’analogo perimetro di rilevazione.

La filiale di Imperia si è aggiudicata il primo posto assoluto fra le tutte le filiali; sono state premiate inoltre le filiali prime classificate nell’ambito di ciascuna area territoriale e banca del Gruppo.

Nota Metodologica

Oggetto e perimetro della rendicontazione

Il Bilancio Sociale presentato si riferisce al periodo di gestione compreso tra il 1 gennaio e il 31 dicembre 2014 coerentemente con il periodo di riferimento del Bilancio Consolidato del Gruppo Banca Carige.

Il perimetro è quello del gruppo bancario; eventuali scostamenti da tale perimetro o informazioni aggiornate ad una data successiva al 31 dicembre 2014, vengono di volta in volta segnalati nel documento.

Il Bilancio Sociale viene messo a disposizione degli stakeholder attraverso la pubblicazione in formato PDF sul sito www.gruppocarige.it alla sezione Responsabilità sociale.

Il Bilancio Sociale è stato redatto annualmente a partire dall'esercizio 2001.

Il processo di rendicontazione

L'Ufficio CSR (Corporate Social Responsibility), che fa capo alla Struttura Comunicazione della Capogruppo Banca Carige SpA, 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 (2.9 - 3.1 - 3.2 - 3.3 - 3.5 - 3.6 - 3.7 - 3.8 - 3.9 - 3.10 - 3.11)

economiche.

La materialità e pertinenza degli argomenti illustrati attraverso il Bilancio Sociale sono il risultato di una valutazione condotta dalle diverse strutture e funzioni aziendali che partecipano al processo di reporting di sostenibilità, sulla base delle evidenze riscontrate nel corso delle diverse attività di coinvolgimento e relazione con gli stakeholder.

Il Bilancio Sociale 2014 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Banca Carige del 12 maggio 2015.

La metodologia applicata

Il documento è stato redatto prendendo a riferimento i seguenti modelli standard relativi alla rendicontazione sociale e ambientale:

- le Linee Guida per il Reporting di Sostenibilità e Supplemento per il Settore Finanziario pubblicate dal Global Reporting Initiative (GRI G3.1); le linee guida ABI – “Applicazione in banca degli Indicatori del GRI” compresi i principi per il calcolo degli indicatori ambientali (cfr. Sezione EN). Per il bilancio sociale 2014 è stato adottato il livello di applicazione “B” alle Linee Guida GRI G3.1;
- i principi ABI per la redazione del

prospetto di determinazione e di distribuzione del valore aggiunto.

Nel documento sono riportati a piè di pagina i riferimenti agli indicatori del modello GRI G3.1 che sono stati oggetto di approfondimento.

Alcuni dati relativi allo stato patrimoniale e al conto economico 2013 sono stati riesposti rispetto a quanto originariamente pubblicato in conformità con quanto previsto con gli IFRS5 nella Nota Integrativa del Bilancio Consolidato 2014 - Riesposizione dei saldi dell'esercizio precedente in conformità alle disposizioni dell'IFRS 5 (Attività non correnti possedute per la vendita e attività operative cessate) disponibile sul sito www.gruppocarige.it alla sezione Investor relations.

La struttura del documento

Il documento si articola nelle seguenti sezioni:

Identità del Gruppo

Vengono illustrate le caratteristiche identitarie del Gruppo, con particolare riferimento alla mission, alle strategie e alla sua organizzazione interna e sul territorio.

Governance

Sono indicati i principali criteri che regolano il governo societario e sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

Relazione economica

Sono analizzati i principali risultati economici e finanziari del periodo nonché gli schemi di determinazione e distribuzione del valore aggiunto.

Relazione Sociale

Sono approfonditi, 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

Nell'ambito della responsabilità sociale e della sua rendicontazione, si è avviato un processo di graduale corrispondenza ai più aggiornati standard internazionali che per il 2015 prevede l'applicazione del nuovo standard GRI-G4.

Chiarimenti e informazioni possono essere richiesti a: Banca Carige SpA - Ufficio CSR, all'indirizzo e-mail: crs@carige.it.

Dichiarazione del Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari a norma delle disposizioni dell'art. 154-bis comma 2 del D. Lgs. 58/1998 (Testo Unico della Finanza)

Il Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari della Banca CARIGE S.p.A, Dott. Luca Caviglia, dichiara, ai sensi del comma 2 dell'art 154 bis del Testo Unico della Finanza, che l'informativa contabile consolidata contenuta nel Bilancio Sociale 2014 del Gruppo Banca CARIGE corrisponde alle risultanze documentali, ai libri e alle scritture contabili.

Tabelle

Relazione economica

STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO

	31/12/2014	31/12/2013 ⁽¹⁾	Variazione	
ATTIVO			assoluta	%
Cassa e disponibilità liquide	329.394	337.254	- 7.860	- 2,3
Attività finanziarie ⁽²⁾	3.306.701	6.465.490	- 3.158.789	- 48,9
Crediti verso banche	754.732	1.187.767	- 433.035	- 36,5
Crediti verso clientela	23.682.831	24.670.772	- 987.941	- 4,0
Immobilizzazioni ⁽³⁾	978.390	1.007.335	- 28.945	- 2,9
Altre voci dell'attivo ⁽⁴⁾	9.257.512	8.487.657	769.855	9,1
Totale Attivo	38.309.560	42.156.275	- 3.846.715	- 9,1
PASSIVO				
Debiti verso banche	1.877.094	8.161.063	- 6.283.969	- 77,0
Debiti verso clientela	17.332.987	14.493.738	2.839.249	19,6
Titoli in circolazione	8.121.888	9.217.474	- 1.095.586	- 11,9
Altre passività finanziarie ⁽⁵⁾	1.491.645	1.492.504	- 859	- 0,1
Fondi ⁽⁶⁾	528.599	427.273	101.326	23,7
Altre voci del passivo ⁽⁷⁾	7.139.804	6.721.004	418.800	6,2
Capitale e Riserve ⁽⁸⁾	2.309.063	3.349.038	- 1.039.975	- 31,1
Patrimonio di pertinenza di terzi (+/-)	52.071	55.838	- 3.767	- 6,7
Utile (Perdita) d'esercizio (+/-)	- 543.591	- 1.761.657	1.218.066	- 69,1
Totale Passivo	38.309.560	42.156.275	- 3.846.715	- 9,1

Importi in migliaia di Euro

(1) Dati riesposti per consentire un confronto omogeneo.

(2) Voce composta da: Attività finanziarie detenute per la negoziazione (Voce 20), Attività finanziarie disponibili per la vendita (Voce 40), Derivati di copertura (Voce 80).

(3) Voce composta da: Partecipazioni (Voce 100), Attività materiali (Voce 120), Attività Immateriali (Voce 130).

(4) Voce composta da: Attività fiscali (voce 140), Attività non correnti e gruppi di attività in via di dismissione (voce 150) e Altre attività (voce 160).

(5) Voce composta da: Passività finanziarie di negoziazione (Voce 40), Passività finanziarie valutate al fair value (Voce 50), Derivati di copertura (voce 60).

(6) Voce composta da: Trattamento di fine rapporto del personale (voce 110), Fondi per rischi ed oneri (voce 120).

(7) Voce composta da: Passività fiscali (Voce 80) , Passività associate ad attività in via di dismissione (Voce 90), Altre passività (Voce 100).

(8) Voce composta da: Riserve da valutazione (Voce 140), Riserve (Voce 170), Sovrapprezzi di emissione (Voce 180), Capitale (Voce 190), Azioni proprie (Voce 200).

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO

	2014	2013 ⁽¹⁾	Variazione	
			assoluta	%
Margine di interesse	353.597	430.720	- 77.123	-17,9
Commissioni nette	245.242	260.139	- 14.897	- 5,7
Altre voci di conto economico ⁽²⁾	116.077	108.056	8.021	7,4
Margine di intermediazione	714.916	798.915	- 83.999	-10,5
Rettifiche di valore nette:	- 669.433	- 1.084.200	414.767	-38,3
- di cui per deterioramento di crediti	- 645.527	- 1.042.784	397.257	-38,1
Risultato netto della gestione finanziaria	45.483	- 285.285	330.768	...
Spese amministrative	- 660.815	- 632.816	- 27.999	4,4
a) spese per il personale	- 411.503	- 378.157	- 33.346	8,8
b) altre spese amministrative	- 249.312	- 254.659	5.347	- 2,1
Altri costi operativi ⁽³⁾	47.357	48.284	- 927	- 1,9
Costi operativi	- 613.458	- 584.532	- 28.926	4,9
Utili (Perdite) delle partecipazioni	4.940	98.475	- 93.535	-95,0
Rettifiche di valore dell'avviamento	- 15.919	- 1.654.363	1.638.444	-99,0
Utili (Perdite) da cessione di investimenti	- 179	- 276	97	-35,1
Utile (perdita) dell'operatività corrente al lordo delle imposte	- 579.133	- 2.425.981	1.846.848	-76,1
Imposte sul reddito d'esercizio dell'operatività corrente	170.897	796.141	- 625.244	-78,5
Utile (Perdita) dell'operatività corrente al netto delle imposte	- 408.236	- 1.629.840	1.221.604	-75,0
Utile (Perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	- 138.706	- 146.868	8.162	- 5,6
Utile (perdita) d'esercizio	- 546.942	- 1.776.708	1.229.766	-69,2
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	- 3.351	- 15.051	11.700	-77,7
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo	- 543.591	- 1.761.657	1.218.066	-69,1

Importi in migliaia di Euro

(1) I saldi dell'esercizio riflettono, rispetto a quelli pubblicati, gli effetti derivanti dall'applicazione dell'IFRS 5 "Attività non correnti possedute per la vendita e attività operative cessate".

(2) Voce composta da: Dividendi e proventi simili (Voce 70), Risultato netto dell'attività di negoziazione (Voce 80), Risultato netto dell'attività di copertura (Voce 90), Utili (Perdita) da cessione o riacquisto di crediti e altre attività finanziarie (Voce 100), Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value (Voce 110).

(3) Voce composta da: Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri (Voce 190), Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali (Voce 200), Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali (Voce 210), Altri oneri/proventi di gestione (Voce 220).

Cienti

Prodotti di Risparmio e Finanziamento per la Clientela

Raccolta Diretta

31/12/2014

Debiti verso clientela **17.332.987**

Conti correnti e depositi liberi	12.850.328
Pronti contro termine	2.395.867
Depositi vincolati	1.877.180
Altri debiti	209.612

Titoli in circolazione **8.121.888**

obbligazioni	8.088.826
altri titoli	33.062

Altre obbligazioni (1) **964.726**

Totale 26.419.601

Importi in migliaia di euro

(1) Passività al fair value

Raccolta indiretta

31/12/2014

Risparmio gestito **10.182.365**

Fondi comuni e SICAV	5.282.657
Gestioni patrimoniali	376.681
Prodotti bancario-assicurativi	4.523.027

Risparmio amministrato **10.735.776**

Titoli di Stato	4.017.414
Obbligazioni	1.002.479
Azioni	1.086.977
Altro	4.628.906

Totale 20.918.141

Importi in migliaia di euro

Crediti verso clientela

(esposizione lorda) (*)

31/12/2014

Conti correnti 2.143.777

Pronti contro termine 3.699.294

Mutui 11.098.228

Prestiti pers.li, Cessioni del V°, Carte Cr. 91.130

Leasing 628.907

Factoring 56.419

Altri crediti 2.274.958

Crediti deteriorati 6.482.471

Totale 26.475.184

Importi in migliaia di euro

(*) al lordo delle rettifiche di valore

Distribuzione dei clienti per regione

	2014		2013		2012		Var. (%) 2014vs2013	
	Totale	di cui: correntisti	Totale	di cui: correntisti	Totale	di cui: correntisti	Totale	di cui: correntisti
Liguria	472.986	422.180	498.408	436.100	520.572	443.951	-5,1	-3,2
Piemonte	55.287	50.298	56.581	51.087	56.387	50.611	-2,3	-1,5
Valle d'Aosta	2.546	2.299	2.609	2.367	2.596	2.348	-2,4	-2,9
Lombardia	92.346	84.198	96.247	86.280	96.787	86.172	-4,1	-2,4
Veneto	69.474	63.209	74.247	65.639	75.472	65.866	-6,4	-3,7
Emilia Romagna	20.605	18.500	21.020	18.680	20.917	18.363	-2,0	-1,0
Toscana	125.965	103.063	130.962	103.426	133.049	102.067	-3,8	-0,4
Umbria	3.490	2.803	3.605	2.825	3.597	2.771	-3,2	-0,8
Marche	5.880	5.240	6.112	5.351	6.036	5.232	-3,8	-2,1
Lazio	61.940	53.761	69.739	54.714	70.601	54.789	-11,2	-1,7
Puglia	13.926	11.694	14.846	11.817	14.542	11.317	-6,2	-1,0
Sicilia	100.923	77.865	108.426	80.855	107.467	78.825	-6,9	-3,7
Sardegna	19.255	17.347	19.429	17.332	19.198	17.079	-0,9	0,1
Altre	1.603	22	137	5	173	8
Totale	1.046.226	912.479	1.102.368	936.478	1.127.394	939.399	-5,1	-2,6

Distribuzione dei clienti per natura giuridica

	2014	2013	2012	Var. (%) 2014vs2013
Persone Fisiche	951.589	1.007.047	1.034.152	-5,5
Società di capitale	30.495	31.506	31.827	-3,2
di cui: Spa	2.904	3.182	3.299	-8,7
Srl	27.580	28.315	28.517	-2,6
altre	11	9	11	22,2
Società di persone	22.140	23.369	24.138	-5,3
Società cooperative	2.257	2.281	2.280	-1,1
Società estere	240	259	246	-7,3
Enti	39.504	37.903	34.725	4,2
Altri	1	3	26	-66,7
Totale	1.046.226	1.102.368	1.127.394	-5,1

(2.7, FS6)

Distribuzione dei clienti per segmenti

	2014	2013	2012	Var. (%) 2014vs2013
Privati	878.825	930.231	952.481	-5,5
<i>Mass market</i>	694.436	734.764	748.223	-5,5
<i>Affluent</i>	159.938	169.762	178.035	-5,8
<i>Private</i>	24.451	25.705	26.223	-4,9
Imprese	122.839	129.833	133.475	-5,4
<i>Large corporate</i>	1.042	1.093	1.208	-4,7
<i>Corporate</i>	7.329	7.892	8.606	-7,1
<i>Small business</i>	45.211	47.244	47.652	-4,3
<i>Poe</i>	69.257	73.604	76.009	-5,9
Enti Pubblici	38.629	36.993	35.630	4,4
Altro	5.933	5.311	5.808	11,7
Totale	1.046.226	1.102.368	1.127.394	-5,1

Distribuzione per classe di età

	2014	2013	2012	Var. (%) 2014vs2013
0-25 anni	47.394	50.016	50.323	-5,2
26-35	89.679	97.796	104.417	-8,3
36-55	364.811	388.381	401.046	-6,1
56-75	307.219	322.513	328.781	-4,7
> 75 anni	142.486	148.341	149.585	-3,9
Totale	951.589	1.007.047	1.034.152	-5,5

Distribuzione per anzianità di rapporto

	2014	2013	2012	Var. (%) 2014vs2013
Fino a 1 anno	64.618	76.443	79.036	-15,5
da 2 a 5 anni	128.251	130.886	140.629	-2,0
da 6 a 10 anni	145.176	153.490	186.643	-5,4
Oltre 10 anni	708.181	741.549	721.086	-4,5
Totale	1.046.226	1.102.368	1.127.394	-5,1

Indicatori di performance commerciale

	2014	2013	2012	Var. Annua (%) 2014vs2013
Retention (clientela totale)	92,17	92,66	92,89	-0,49
Retention (clientela correntista)	92,64	93,77	93,55	-1,13
Acquisizione (clientela totale)	4,45	5,32	5,47	-0,87
Acquisizione (clientela correntista)	4,79	5,91	6,61	-1,12
Sviluppo (clientela totale)	96,62	97,98	98,35	-1,36
Sviluppo (clientela correntista)	97,44	99,69	100,16	-2,25
Cross selling 31 prodotti (n.)	4,16	4,04	3,98	0,12

Valori Percentuali

Customer Satisfaction

Clientela Gruppo Carige: indicatori di customer branch satisfaction - Anno 2014

voti 7+8 (*)	Gruppo	Carige	Carige Italia	Cassa di Risparmio di Savona	Banca del Monte di Lucca	Cassa di Risparmio di Carrara
ESPERIENZA COMPLESSIVA DI AGENZIA (overall satisfaction)	83,3	77,6	86,0	86,1	85,9	87,7
AGENZIA						
Cura, ordine e pulizia	85,7	82,9	87,1	88,9	85,1	85,4
Disposizione degli spazi	68,0	63,2	70,5	71,4	71,1	67,8
Riservatezza degli spazi	62,1	56,8	64,7	64,5	66,7	64,8
ACCOGLIENZA						
Aspetto del personale rispetto al ruolo	89,1	85,0	91,0	92,0	91,2	92,0
Gentilezza e cortesia	93,0	90,4	94,2	95,8	94,8	94,6
Prontezza e velocità	80,8	73,1	85,2	80,1	80,7	80,1
ESPERIENZA/INTERAZIONE						
Incontro e colloquio	88,6	84,7	90,6	90,8	89,3	91,5
Completezza delle informazioni	83,4	79,6	85,2	85,3	86,8	86,2
Trasparenza/charezza delle informazioni	82,2	77,6	84,4	82,2	87,6	87,7
Trasparenza/charezza della modulistica	66,0	60,4	68,5	67,5	68,6	76,9
Disponibilità del personale a parlare dei progetti	89,1	85,4	90,9	89,9	92,8	91,6
Preparazione/competenza del personale	89,5	86,0	91,1	93,0	92,0	93,1
Adeguatezza personale (efficienza/orientamento ai bisogni)	87,0	82,8	88,9	91,3	89,6	90,4
Durata dell'incontro	84,8	79,6	87,5	85,7	89,2	85,8
Soddisfazione complessiva dell'operazione	87,8	84,2	89,5	89,9	89,6	91,6

(*) Voti di massima soddisfazione (voti 7+8), su una scala di giudizio compresa tra minimo di 3 e massimo di 8.

Fonte: Indagine di branch satisfaction condotta nel secondo semestre 2014 da Gfk Eurisko sull'esperienza in filiale da parte di clientela privati e imprese per transazioni di cassa e operazioni di vendita (finanziamenti, investimenti e altre).

(PR5)

Reclami per tipologia di servizio/prodotto (n.)

	2014	2013	2012	Var. % 2014vs2013
Servizi di Investimento	72	57	47	
Conti correnti e depositi a risparmio	329	372	369	
Totale Raccolta	401	429	416	-6,5
Aperture di credito	131	90	58	
Prestiti personali e crediti al consumo	17	16	23	
Mutui	247	160	43	
Altre tipologie di finanziamento	89	59	34	
Totale Impieghi alla Clientela	484	325	158	48,9
Effetti, Riba, altri servizi di pagamento	73	84	73	
Assegni	48	56	54	
Bonifici, Stipendi	69	95	63	
Carte di debito, carte di credito	71	94	80	
Esteri	-	2	-	
Totale Servizi alla clientela	261	331	270	-21,1
Prodotti Assicurativi, Fondi Pensione	22	26	21	-15,4
Sito internet, aspetti generali, altro	26	41	32	-36,6
Totale	1.194	1.152	897	3,6

Reclami per motivazione (n.)

	2014	2013	2012
Esecuzione operazioni	344	365	304
Applicazioni condizioni	88	140	140
Frodi e smarrimenti	47	51	42
Merito del credito o simili	27	41	50
Disfunzioni apparecchiature	18	28	18
Segnalazioni a centrale rischi	53	44	38
Anatocismo	95	70	57
Comunicazione ed informazione al cliente	56	91	95
Condizioni	286	150	44
Aspetti organizzativi	64	52	21
Personale	46	61	30
Altro	70	59	58
Totale	1.194	1.152	897

Personale

Distribuzione per tipologia di rapporto (*)

		2014			2013			2012		
		Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Dipendenti a fine anno		5.295	2.763	2.532	5.387	2.807	2.580	5.434	2.841	2.593
di cui:	a tempo indeterminato	5.265	2.747	2.518	5.358	2.790	2.568	5.412	2.827	2.585
	a tempo determinato	2	2	-	2	2	-	2	2	-
	apprendistato	28	14	14	27	15	12	20	12	8
di cui:	Full time	4.881	2.740	2.141	4.991	2.792	2.199	5.047	2.824	2.223
	Part time	414	23	391	396	15	381	387	17	370
Collaboratori medi dell'anno		33	14	19	43	21	22	54	22	32

(*) Alcuni dati relativi al 2012 e 2013 sono stati riesposti a causa di una diversa classificazione di alcuni dipendenti infragruppo

Distribuzione geografica - luogo di lavoro (*)

	2014			2013			2012		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Nord	4.086	2.103	1.983	4.120	2.120	2.000	4.153	2.138	2.015
Centro	858	422	436	910	445	465	922	459	463
Sud e Isole	341	232	109	347	236	111	348	238	110
Totale Italia	5.285	2.757	2.528	5.377	2.801	2.576	5.423	2.835	2.588
Esteri	10	6	4	10	6	4	11	6	5
Totale	5.295	2.763	2.532	5.387	2.807	2.580	5.434	2.841	2.593
Liguria	2.867	1.450	1.417	2.932	1.473	1.459	2.957	1.484	1.473
Resto Italia ed estero	2.428	1.313	1.115	2.455	1.334	1.121	2.477	1.357	1.120
Totale	5.295	2.763	2.532	5.387	2.807	2.580	5.434	2.841	2.593

(*) Alcuni dati relativi al 2012 e 2013 sono stati riesposti a causa di una diversa classificazione di alcuni dipendenti infragruppo

Distribuzione per categoria professionale (*)

	2014			2013			2012		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Dirigenti	68	60 88,2%	8 11,8%	75	65 86,7%	10 13,3%	78	67 85,9%	11 14,1%
Quadri Direttivi	1.389	908 65,4%	481 34,6%	1.419	927 65,3%	492 34,7%	1.440	942 65,4%	498 34,6%
Aree professionali	3.838	1.795 46,8%	2.043 53,2%	3.893	1.815 46,6%	2.078 53,4%	3.916	1.832 46,8%	2.084 53,2%
Totale	5.295	2.763 52,2%	2.532 47,8%	5.387	2.807 52,1%	2.580 47,9%	5.434	2.841 52,3%	2.593 47,7%

(*) Alcuni dati relativi al 2012 e 2013 sono stati riesposti a causa di una diversa classificazione di alcuni dipendenti infragruppo

Valutazione della prestazione

Percentuale dei dipendenti che riceve la valutazione

	2014	2013	2012
Dirigenti	100%	(*)	(*)
Quadri Direttivi	100%	100%	100%
Aree professionali	100%	100%	100%

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

(LA1) (LA12)

Avanzamenti di carriera

	2014		2013		2012	
	Totale	di cui donne	Totale	di cui donne	Totale	di cui donne
Tra aree professionali	23	30,4%	26	19,2%	382	40,1%
Da aree professionali a quadro direttivo	2	50,0%	4	50,0%	110	45,5%
Tra quadri direttivi	2	0,0%	13	38,5%	153	30,1%
Da quadro direttivo a dirigente	-	-	-	-	7	-
Totale	27	-	43	-	652	-

Dipendenti per indicatore di diversità (per genere) (*)

	2014			2013			2012		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Posizioni:									
Dirigente	1,3%	2,2%	0,3%	1,4%	2,3%	0,4%	1,4%	2,3%	0,4%
Quadro direttivo	26,2%	32,9%	19,0%	26,3%	33,0%	19,1%	26,5%	33,2%	19,2%
Aree professionali	72,5%	65,0%	80,7%	72,3%	64,7%	80,5%	72,1%	64,5%	80,4%
Categorie protette									
	8,0%	9,0%	7,0%	9,6%	7,1%	12,3%	9,5%	6,9%	12,3%
Titolo di studio:									
Laurea	32,6%	34,2%	30,8%	32,3%	34,0%	30,5%	31,8%	33,7%	29,7%
Scuola media superiore	61,7%	57,4%	66,4%	60,1%	57,4%	63,1%	62,2%	57,7%	67,2%
Altro	5,7%	8,4%	2,8%	7,6%	8,6%	6,4%	6,0%	8,6%	3,1%
Età:									
Meno di 30 anni	3,0%	2,0%	3,0%	4,3%	4,0%	4,7%	5,2%	5,0%	5,4%
Da 30 a 50 anni	51,0%	48,0%	53,0%	52,2%	49,7%	55,0%	53,6%	51,2%	56,3%
Oltre i 50 anni	47,0%	50,0%	44,0%	43,5%	46,3%	40,3%	41,2%	43,8%	38,3%
Età media									
	48 anni	49 anni	47 anni	47 anni	48 anni	46 anni	46 anni	46 anni	46 anni

(*) le percentuali uomini-donne si intendono rispetto ai totali per genere

Assunzioni

Assunzioni	2014			2013			2012		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Tempo indeterminato (di cui da):	19	10	9	52	31	21	52	20	32
somministrazione	2	-	2	-	-	-	2	-	2
apprendistato	3	1	2	-	-	-	-	-	-
stage	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tempo determinato (di cui da):	1	1	-	-	-	-	-	-	-
somministrazione	-	-	-	-	-	-	-	-	-
stage	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	20	11	9	52	31	21	52	20	32

Cessazioni

Cessazioni	2014			2013			2012		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Dimissioni volontarie	42	25	17	15	10	5	12	8	4
Termine contratto	-	-	-	2	2	-	-	-	-
Quiescenza	62	24	38	73	38	35	75	39	36
Licenziamento	2	1	1	3	2	1	4	4	-
Altro	6	5	1	6	2	4	8	4	4
Totale	112	55	57	99	54	45	99	55	44

(LA2)

Tasso nuovi assunti e turnover

	2014				2013				2012			
	Assunzioni		Turnover		Assunzioni		Turnover		Assunzioni		Turnover	
	Numero Assunzioni	Tasso neo assunti(1)	Numero Cessazioni	Tasso	Numero Assunzioni	Tasso neo assunti(1)	Numero Cessazioni	Tasso turnover(2)	Numero Assunzioni	Tasso neo assunti(1)	Numero Cessazioni	Tasso turnover(2)
Qualifica:												
Dirigenti	8	0,15%	15	0,28%	1	0,02%	4	0,07%	3	0,06%	6	0,11%
Quadri direttivi	4	0,08%	37	0,70%	2	0,04%	28	0,52%	3	0,06%	28	0,52%
Aree professionali	8	0,15%	60	1,13%	49	0,91%	67	1,24%	46	0,85%	65	1,20%
Genere:												
Uomini	11	0,21%	55	1,04%	31	0,58%	54	1,00%	20	0,37%	55	1,01%
Donne	9	0,17%	57	1,08%	21	0,39%	45	0,84%	32	0,59%	44	0,81%
Età:												
Meno di 30 anni	5	0,09%	2	0,04%	34	0,63%	1	0,02%	31	0,57%	-	-
Da 30 a 50	9	0,17%	36	0,68%	16	0,30%	10	0,19%	17	0,31%	17	0,31%
Oltre i 50	6	0,11%	74	1,40%	2	0,04%	88	1,63%	4	0,07%	82	1,51%
Area geografica:												
Liguria	17	0,32%	72	1,36%	29	0,54%	58	1,08%	50	0,92%	60	1,10%
Resto d'Italia ed estero	3	0,06%	40	0,76%	23	0,43%	41	0,76%	2	0,04%	39	0,72%
Totale	20	0,38%	112	2,12%	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

(LA2)

Assenteismo e infortuni

	2014					2013					2012				
	Totale	Uomini	Donne	Liguria	Resto d'Italia e estero	Totale	Uomini	Donne	Liguria	Resto d'Italia e estero	Totale	Uomini	Donne	Liguria	Resto d'Italia e estero
Infortuni	102	37	65	64	38	90	30	60	52	38	91	40	51	55	36
di cui:															
In itinere	77	28	49	53	25	79	22	47	45	24	66	28	38	41	25
In orario di lavoro	25	9	16	11	13	21	8	13	7	14	25	12	13	14	11
Tasso di infortunio (TI) (numero totale infortuni/numero totale ore lavorate) x 200.000	2,03	1,38	2,78	2,33	1,66	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	53,78	37,89	72,00	52,27	55,59	51	38,4	65,39	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	12.174	10.875	13.665	12.635	11.621	12.557	11.339	13.883	13.378	11.565	11.068	9.776	12.490	12.136	9.780

Congedo parentale

	2014			2013			2012		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Diritto al congedo	73	47	26	94	58	36	129	66	63
Utilizzo del congedo	17	2	15	31	4	27	62	3	59
Ritorno al lavoro	17	2	15	31	4	27	62	3	59
In servizio dopo 12 mesi	17	2	15	31	4	27	62	3	59
Tasso di rientro	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

(LA7) (LA15)

Formazione

	Ore erogate		
	2014	2013	2012
Genere			
Uomini	124.487	152.755	164.176
Donne	112.661	138.378	145.109
Categoria			
Dirigenti	1.030	2.663	2.301
Quadri direttivi	66.285	80.539	87.658
Aree professionali	169.833	207.931	219.326
Totale ore erogate nel periodo	237.148	291.133	309.285
di cui			
<i>Formazione in aula ed in compresenza</i>	104.074	193.350	203.395
<i>Formazione a distanza</i>	133.074	97.783	105.890

Formazione - Media ore per dipendente

	Media ore annue /dip		
	2014	2013	2012
Genere			
Uomini	45	54	58
Donne	44	54	56
Categoria			
Dirigenti	15	36	30
Quadri direttivi	48	57	61
Aree professionali	44	53	56
Numero medio ore per dipendente	45	54	57

Formazione per area tematica

	2014				2013				2012			
	Ore	Numero partecipanti			Ore	Numero partecipanti			Ore	Numero partecipanti		
		Dirigenti	Quadri	Aree prof		Dirigenti	Quadri	Aree prof		Dirigenti	Quadri	Aree prof
Assicurativa	104.311	-	1.172	3.478	102.962	-	951	2.208	100.291	2	967	2.089
Normativa	35.367	36	2.892	8.050	48.607	19	1.954	6.625	46.720	65	2.498	6.649
Finanza e Mifid	20.364	5	677	1.664	21.026	8	424	969	21.272	9	755	2.229
Comport.le/manageriale	11.010	29	480	632	22.767	46	278	562	37.584	72	946	861
Crediti	34.062	6	1.110	1.663	45.883	25	744	1.249	25.007	11	534	782
Operativa/Inform/Ling.ca	28.697	17	1.485	5.785	40.783	45	862	2.437	41.949	17	751	2.533
Commerciale	3.337	31	137	192	5.686	10	144	443	34.480	3	739	1.618
Altro	-	-	-	-	3.419	14	116	134	1.982	20	59	101
Totale	237.148	124	7.953	21.464	291.132	167	5.473	14.627	309.285	199	7.249	16.862

Formazione normativa - ambiti

	2014				2013				2012			
	Ore	Numero partecipanti			Ore	Numero partecipanti			Ore	Numero partecipanti		
		Dirigenti	Quadri	Aree prof		Dirigenti	Quadri	Aree prof		Dirigenti	Quadri	Aree prof
Respons.tà amm.va enti (D.lgs.231/2001)	7.420	30	269	680	144	-	4	68	1.090	4	110	316
Trasparenza e usura	4.956	-	267	972	392	-	17	81	1.636	-	108	301
Pattichiari	1.505	-	287	1.218	12.704	-	426	1.612	17.193	1	576	2.029
Sicurezza (D.lgs.81/2008 – D.lgs 626/94)	2.966	1	90	381	9.885	12	447	1.160	9.819	55	530	657
Privacy	88	2	4	16	532	-	21	112	1.524	-	97	284
Antiriciclaggio	9.689	3	616	960	14.237	2	740	2.521	13.197	-	981	2.818
Altre tematiche normative	8.743	-	1.359	3.823	10.713	5	299	1.071	2.261	5	96	244
Totale	35.367	36	2.892	8.050	48.607	19	1.954	6.625	46.720	65	2.498	6.649

(LA10, SO3)

Formazione per la sicurezza sul lavoro

	2014		2013		2012	
	Numero ore	Partecipanti	Numero ore	Partecipanti	Numero ore	Partecipanti
Addetti all'emergenza di cui:	2.168	383	5.471	1.220	4.440	740
<i>Antincendio</i>	728	118	60	15	180	45
<i>Primo soccorso</i>	1.440	265	5.411	1.205	4.260	695
Lavoratori neo assunti	66	16	280	52	652	45
Figure della sicurezza (preposti RLS, RAS ecc.)	404	50	2.712	340	3.816	477
Altro	328	23	-	-	-	-

Comunità

Settore di intervento	2014		2013		Var. (%) 2014vs2013	Var. (%) 2014vs2013
	n. iniziative	importo	n. iniziative	importo	n. iniziative	importo
Sport	181	1.500	225	1.644	-20	-9
Collettività	197	175	151	128	30	37
Territorio	79	401	152	830	-48	-52
Organizzazioni no profit	59	109	80	151	-26	-28
Enti religiosi	73	72	73	78	0	-8
Convegni	32	106	68	79	-53	34
Cultura	256	891	306	675	-16	32
Relazioni Istituzioni e Ass.zioni di categoria	213	2.244	319	1.962	-33	14
Altro	120	968	50	309
Totale	1.210	6.466	1.424	5.856	-15	10

Importi in migliaia di Euro.

(EC8)

Fornitori

Tipologia di acquisti (*)	2014	2013	Var. (%) 2014vs2013
Servizi informatici	49.325	49.075	0,5
Gestione Immobili	41.454	43.213	-4,1
Generali di funzionamento e servizi da terzi	34.899	37.072	-5,9
Legali e professionali	44.421	42.622	4,2
Pubbblitarie e promozionali	5.415	6.603	-18,0
Altre spese	4.118	8.895	-53,7
Totale	179.632	187.480	-4,2

Importi in migliaia di Euro.

(*) Il dato relativo agli acquisti fa riferimento alle spese dirette ricomprese nella voce 180b) "Altre spese amministrative" del Conto economico consolidato, che esclude i dati relativi a Banca Cesare Ponti e Creditis. I dati 2013, relativi a spese e investimenti, sono stati quindi riesposti.

Ambiente

Materie prime

CONSUMI DI MATERIE PRIME

	2014	2013	Var. (%) 2014vs2013
Carta (Kg)			
Acquisti diretti:	559.808	605.211	-7,5
Carta corrente per stampa	424.726	415.808	2,1
Comunicazioni alla clientela	270	670	-59,8
Modulistica	76.105	129.432	-41,2
Buste	3.581	4.876	-26,6
Altro	55.127	54.426	1,3
Outsourcing:	124.000	180.000	-31,1
Comunicazioni alla clientela	105.000	150.000	-30,0
Tabulati ad uso interno	19.000	30.000	-36,7
Consumo totale di Carta (Kg)	683.808	785.211	-12,9
di cui certificata (% su totale acquisti diretti):			
FSC	76%	69%	
	(100% della Carta corrente per stampa)		
ECOLABEL	70%	65%	
Toner (Kg)	10.121	12.996	-22,1
Cartucce (n.)	8.861	12.083	-26,7

PERCENTUALE DEI MATERIALI UTILIZZATI CHE DERIVA DA MATERIALE RICICLATO

Toner e cartucce rigenerate	20%	33%
(EN1, EN2)		

Energia

CONSUMO INDIRETTO DI ENERGIA

		2014	2013	Var. (%) 2014vs2013
Energia elettrica acquistata (kWh)		38.670.000,0	41.920.000,0	
	GJ	139.212,0	150.912,0	-7,8
quota da fonti rinnovabili		79,7%	80,3%	

CONSUMO DIRETTO DI ENERGIA

RISCALDAMENTO (PALAZZO VIA ISONZO-CONDOMINIO VIA D'ANNUNZIO)

Gas naturale (Mc)		112.351,8	153.319,3	
	GJ	3.851,4	5.255,8	-26,7

RISCALDAMENTO (COMPLESSO VIA CASSA DI RISPARMIO- Sede)

Gasolio (litri)		78.090,0	108.825,0	
	ton.	65,6	91,4	
	GJ	2.796,7	3.897,4	-28,2

FLOTTA AZIENDALE

Benzina (litri)		8.158,4	10.250,6	
	ton.	6,0	7,6	
	GJ	263,8	331,5	-20,4
Gasolio (litri)		164.085,3	193.609,3	
	ton.	137,8	162,6	
	GJ	5.911,6	6.975,3	-15,2
GPL (litri)		2.339,0	1.725,2	
	ton.	1,3	0,9	
	GJ	58,2	43,0	35,5

(EN4, EN3)

Emissioni totali indirette di gas ad effetto serra

		2014	2013	Var. (%) 2014vs2013
ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA				
da fonti non rinnovabili:	Emissioni CO ₂ (ton.)	3.018,8	3.176,8	
	Emissioni CH ₄ (ton.)	0,136	0,143	
	Emissioni N ₂ O (ton.)	0,035	0,037	
da fonti rinnovabili:	Emissioni evitate CO ₂ (ton.)	11.880,7	12.975,0	
	Emissioni evitate CH ₄ (ton.)	0,537	0,586	
	Emissioni evitate N ₂ O (ton.)	0,139	0,152	
Tonnellate equivalenti di CO₂ emesse		3.032,0	3.190,6	-5,0
Tonnellate equivalenti di CO₂ evitate		11.932,5	13.031,6	-8,4

(EN16)

Emissioni totali dirette di gas ad effetto serra

		2014	2013	Var. (%) 2014vs2013
RISCALDAMENTO (PALAZZO VIA ISONZO-CONDOMINIO VIA D'ANNUNZIO)				
GAS NATURALE	Emissioni CO ₂ (ton.)	219,2	299,1	
	Emissioni CH ₄ (ton.)	0,010	0,013	
	Emissioni N ₂ O (ton.)	0,004	0,005	
RISCALDAMENTO (COMPLESSO VIA CASSA DI RISPARMIO- Sede, CH12, MP4)				
GASOLIO	Emissioni CO ₂ (ton.)	206,0	287,1	
	Emissioni CH ₄ (ton.)	0,020	0,027	
	Emissioni N ₂ O (ton.)	0,006	0,008	
Tonnellate equivalenti di CO₂				
	TOTALE	428,7	590,8	-27,4
FLOTTA AUTO AZIENDALE				
BENZINA	Emissioni CO ₂ (ton.)	18,8	23,6	
	Emissioni CH ₄ (ton.)	0,005	0,007	
	Emissioni N ₂ O (ton.)	0,0004	0,0005	
GASOLIO	Emissioni CO ₂ (ton.)	432,5	510,3	
	Emissioni CH ₄ (ton.)	0,008	0,009	
	Emissioni N ₂ O (ton.)	0,015	0,018	
GPL	Emissioni CO ₂ (ton.)	3,8	2,8	
	Emissioni CH ₄ (ton.)	0,0005	0,0004	
	Emissioni N ₂ O (ton.)	0,0001	0,0001	
Tonnellate equivalenti di CO₂				
	TOTALE	459,7	542,2	-15,2
Tonnellate equivalenti di CO₂				
	TOTALE complessivo	888,4	1.133,0	-21,6

(EN16)

Tavola degli indicatori GRI-G3.1

Indicatori	Tipo	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag.
1. STRATEGIA ED ANALISI					
1.1	Core	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	Core	Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità	parziale	Messaggio del Presidente Identità del Gruppo Governance	3, 10, 13, 28
2. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE					
2.1	Core	Nome dell'organizzazione	totale	Gruppo Banca Carige	
2.2	Core	Principali marchi, prodotti e servizi	totale	L'identità del Gruppo Relazione sociale Clienti www.gruppocarige.it	7, 41
2.3	Core	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando le principali divisioni, aziende operative, controllate e joint venture	totale	Identità del Gruppo	7, 8
2.4	Core	Luogo dove ha sede il quartier generale dell'organizzazione	totale	Genova, Via Cassa di Risparmio 15	
2.5	Core	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	Identità del Gruppo	15
2.6	Core	Assetto proprietario e forma legale	totale	Identità del Gruppo Relazione sociale Soci	7,71
2.7	Core	Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	totale	Identità del Gruppo All. tabelle	15, 39, 87
2.8	Core	Dimensione dell'organizzazione	totale	Numeri del Gruppo	5
2.9	Core	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	totale	Identità del Gruppo Nota metodologica	7, 83
2.10	Core	Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione	totale	Relazione sociale	36

(3.12)

Indicatori	Tipo	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag.
3 - PARAMETRI DEL REPORT					
3.1	Core	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite	totale	Nota Metodologica	83
3.2	Core	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	totale	Nota Metodologica	83
3.3	Core	Periodicità di rendicontazione	totale	Nota Metodologica	83
3.4	Core	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	totale	Nota Metodologica	84
3.5	Core	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	83
3.6	Core	Perimetro del report (ad esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in leasing, joint venture, fornitori)	totale	Nota Metodologica	83
3.7	Core	Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report	totale	Nota Metodologica	83
3.8	Core	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	Identità del Gruppo Nota Metodologica	7, 83
3.9	Core	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	83
3.10	Core	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche	totale	Nota Metodologica	83

Indicatori	Tipo	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag.
3.11	Core	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	totale	Nota Metodologica	83
3.12	Core	tabella esplicativa dei contenuti del report	totale	Tavola degli indicatori	109
3.13	Core	Attestazione di conformità	Non è prevista per il 2014		
4 - GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER					
4.1	Core	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	Governance	18, 23
4.2	Core	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	Governance	20
4.3	Core	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	Governance	22
4.4	Core	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	totale	Governance Relazione sociale Soci	25, 75
4.5	Core	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)	totale	Relazione sociale Personale	57
4.6	Core	Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse	totale	Governance	25, 27

Indicatori	Tipo	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag.
4.7	Core	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	Governance	18
4.8	Core	Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, sociali, ambientali sviluppati internamente e lo stato di avanzamento della loro implementazione	parziale	Identità del Gruppo	9, 26
4.9	Core	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	totale	Governance	18, 26
4.10	Core	Processo per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali, sociali	totale	Governance	18, 26
4.11	Core	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	Governance	28
4.12	Core	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	totale	Non sono stati sottoscritti codici di condotta nel 2014	
4.13	Core	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione: • 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	Relazione sociale Comunità	69
4.14	Core	elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	totale	Relazione sociale	37

Indicatori	Tipo	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag.
4.15	Core	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	parziale	Relazione sociale	37
4.16	Core	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	parziale	Relazione sociale	35
4.17	Core	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	Relazione sociale	37
		EC - INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA			
EC1	Core	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	Relazione economica	32
EC3	Core	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione dei piani pensionistici	totale	Relazione sociale Personale	58
EC4	Core	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	Non ne sono risultati di significativi		
EC5	Additional	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti, suddiviso per genere, e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative	totale	Relazione sociale Personale	57
EC6	Core	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	totale	Relazione sociale Fornitori	76
EC7	Core	Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale.	totale	Relazione sociale Personale	52
EC8	Core	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	Relazione sociale Comunità	63, 103

Indicatori	Tipo	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag.
		LA - PRATICHE DI LAVORO E INDICATORI DI CONDIZIONI DI LAVORO ADEGUATE			
LA1	Core	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologia, tipo di contratto, distribuzione territoriale e genere	totale	Relazione sociale Personale All. tabelle	50, 92, 93, 94
LA2	Core	Numero totale e tasso di nuovi assunti e di turnover dei dipendenti, suddiviso per età, genere e area geografica	totale	Relazione sociale Personale All. tabelle	52, 97, 98
LA3	Additional	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	Relazione sociale Personale	58
LA4	Core	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	totale	Relazione sociale Personale	60
LA5	Core	Periodo minimo di preavviso per modifiche organizzative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano inclusive o meno nella contrattazione collettiva	totale	Relazione sociale Personale	61
LA6	Additional	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	Relazione sociale Personale	60
LA7	Core	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	Relazione sociale Personale All. tabelle	59, 99
LA8	Core	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità	totale	Relazione sociale Personale All. tabelle	58, 59, 102
LA9	Additional	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e sicurezza	totale	Relazione sociale Personale	59
LA10	Core	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per genere e per categoria di lavoratori.	totale	Relazione sociale Personale All. tabelle	53, 100, 101

Indicatori	Tipo	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag.
LA11	Additional	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	Relazione sociale Personale	53
LA12	Additional	Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera	totale	Relazione sociale Personale	56, 94
LA13	Core	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	Governance All. tabelle	22, 50, 96
LA15	Core	Tasso di rientro al lavoro dopo il congedo parentale, suddiviso per genere	totale	All. tabelle	99
		HR - INDICATORI DI PERFORMANCE DEI DIRITTI UMANI			
HR4	Core	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese	totale	Relazione sociale Personale	56
		SO – INDICATORI DI PERFORMANCE SULLA SOCIETA'			
SO3	Core	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	totale	Relazione sociale Personale All.tabelle	54, 101
SO4	Core	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	Non ne sono state segnalate		
SO5	Core	Posizioni sulla politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	totale	Relazione sociale Comunità	69

Indicatori	Tipo	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag.
		PR - INDICATORI DI PERFORMANCE DELLA RESPONSABILITA' DI PRODOTTO			
PR1	Core	Valutazione della sicurezza dei prodotti e servizi	parziale	Relazione sociale Clienti	45
PR3	Core	tipologia di informazioni su prodotti e servizi richieste dalle procedure aziendali e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	parziale	Relazione sociale Clienti	44
PR5	Additional	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	totale	Relazione sociale Clienti All. Tabelle	46, 90
PR6	Core	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 Clienti	45
PR8	Additional	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.	totale	La relazione sociale Clienti	48
		FS - INDICATORI DI PERFORMANCE PER IL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI			
FS6	Core	Portafoglio clienti	totale	Relazione sociale Clienti All. Tabelle	39,86, 87, 88
FS7	Core	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio sociale specifico per ogni linea di business ripartiti per scopo	parziale	Relazione sociale Clienti	42
FS13	Core	Presenza di punti di accesso (es. sportelli,filiali) nelle aree a bassa intensità di popolazione o economicamente svantaggiate, per tipologia	totale	Identità del Gruppo	17
FS15	Core	Politiche per la corretta progettazione e vendita di prodotti e servizi finanziari	totale	Relazione sociale Clienti	44
FS16	Core	Iniziative volte a rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipo di beneficiario	totale	Relazione sociale Comunità	67

Indicatori	Tipo	Descrizione	Copertura	Sezione	Pag.
		EN - INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE			
EN1	Core	Materie prime utilizzate per peso o volume	totale	Relazione sociale Ambiente	79, 105
EN2	Core	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	parziale	Relazione sociale Ambiente	105
EN3	Core	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	totale	Relazione sociale Ambiente	80, 106
EN4	Core	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	totale	Relazione sociale Ambiente	80, 106
EN16	Core	Emissioni totali dirette e indirette di gas e effetto serra per peso	totale	Relazione sociale Ambiente	80, 107, 108
EN26	Core	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	totale	Relazione sociale Ambiente	81