

CLIENTI

Creare valore attraverso la qualità del servizio alle persone, alle imprese e alle organizzazioni sociali del territorio è la nostra ragion d'essere. Costruire relazioni di lungo periodo, basate sulla fiducia e la reciproca soddisfazione è il nostro impegno quotidiano.

Negli ultimi anni abbiamo fatto notevoli investimenti in tecnologie informatiche, strutture organizzative e formazione del personale per creare e diffondere nelle Banche Rete un approccio commerciale unitario e modelli di servizio specializzati per segmenti di clientela omogenei in termini di esigenze e comportamenti finanziari, con l'obiettivo di sviluppare relazioni, prodotti e servizi il più possibile personalizzati.

Oltre ad ottimizzare la rete degli sportelli, per coniugare la prossimità fisica al cliente con un elevato livello di qualità ed efficienza, abbiamo investito nello sviluppo e nella sicurezza dei canali a distanza, per una maggiore comodità ed economicità delle operazioni più ricorrenti.

Etica professionale

Il nostro impegno è di operare sempre con correttezza, affidabilità e senso di responsabilità - nel pieno rispetto delle norme di legge e dei codici di autoregolamentazione - per offrire ad ogni cliente il prodotto giusto nel momento giusto, con una politica dei prezzi concorrenziale e trasparente e un forte orientamento all'innovazione e alla qualità.

Trasparenza

Oltre ad applicare il **Codice di Comportamento per il Settore Bancario e Finanziario** e il **Codice di Condotta per il Credito Ipotecario** dell'ABI, abbiamo aderito al **Protocollo ABI-Confindustria** (www.bankimprese.it) e partecipiamo al **Consorzio PattiChiari** (www.pattichiari.it).

Negli ultimi anni abbiamo sviluppato una serie di politiche e linee guida produttive, commerciali e di gestione dei rischi, tra

le quali, rispetto ai temi della trasparenza e dell'adeguatezza dei prodotti e servizi offerti alla clientela, rivestono particolare importanza le politiche sull'offerta di mutui tramite intermediari, sulla portabilità, rinegoziazione ed estinzione anticipata dei mutui erogati direttamente e di quelli intermediati, sul collocamento di strumenti finanziari strutturati e sull'offerta di strumenti derivati.

Attraverso il servizio **Financial Market Focus** distribuiamo sistematicamente alle Direzioni commerciali e agli operatori delle Banche Rete report finanziari, acquisti all'esterno, che consentano di fornire ai clienti - anche in funzione degli obblighi previsti dalla normativa Consob - informazioni coerenti con i loro obiettivi di investimento e di favorire l'assunzione di decisioni di investimento e disinvestimento più consapevoli, nella propria autonoma responsabilità.

Qualità

Tutti i nostri prodotti sono soggetti a una rigorosa valutazione di qualità in termini di conformità normativa, di rispondenza alle esigenze dei segmenti di clientela cui sono destinati e di coerenza rispetto alle condizioni economiche di mercato.

Nel 2009, oltre a concludere il programma di formazione Master, che ha coinvolto complessivamente 7.330 dipendenti della rete commerciale per la messa a regime del modello distributivo per segmenti di mercato, abbiamo avviato un nuovo progetto formativo per valorizzare il ruolo dei responsabili di filiale garantendo loro adeguate competenze professionali e di gestione delle relazioni.

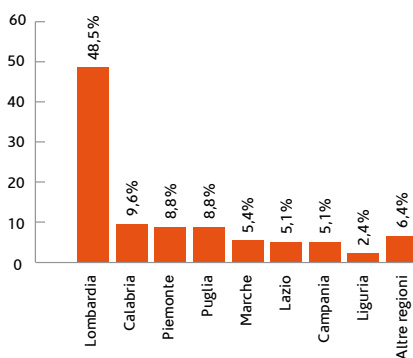


I clienti del Gruppo

(Banche Rete esclusa UBI BPI)

3,7	Milioni totali [-83.448]
88,1%	Privati [-0,2pp]
11,9%	Imprese [+0,2pp]

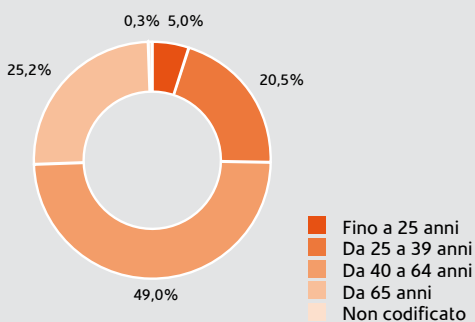
Clienti per regione



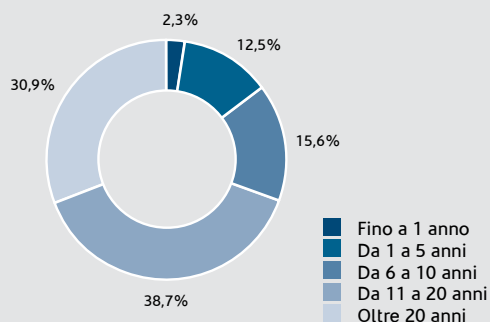
Privati

76,0%	Mass Market [-0,7pp]
48,6%	Donne [+0,6pp]
4,8%	Cittadini immigrati (in prevalenza da Est Europa, America Latina e Nord Africa)
31,4%	Degli impieghi [+1,3pp]

Età



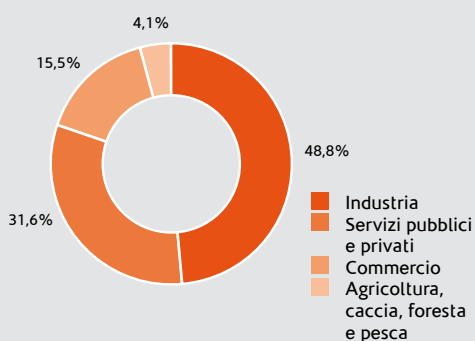
Durata del rapporto (media 16 anni)



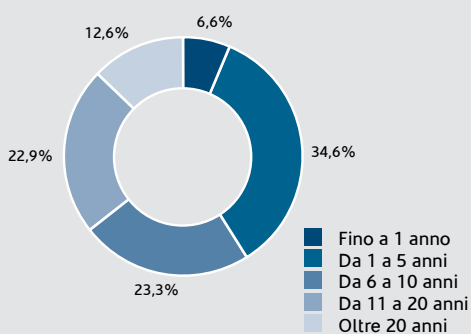
Imprese

89,3%	Professionisti, artigiani e piccole imprese [-0,3pp]
61,3%	Degli impieghi [+0,5pp]

Settore economico



Durata del rapporto (media 9,5 anni)



Organizzazioni sociali senza scopo di lucro

1,1	Mld € raccolta totale
196,4	Mln € impieghi

Dati a ottobre 2009

Ascolto e dialogo

Con la revisione della struttura organizzativa di UBI Banca, nel 2009, nell'ambito della Macro Area Controllo Rischi, abbiamo costituito l'Area Customer Care, alla quale fanno capo tutte le attività di ascolto e dialogo con la clientela (*customer satisfaction*), a presidio degli aspetti qualitativi dell'attività di relazione e di servizio e dei connessi rischi reputazionali.

Progetto Ascolto

Da due anni Demoskopea conduce per noi 150.000 interviste su un campione rappresentativo della nostra clientela, per rilevarne in via continuativa il livello di soddisfazione. L'indagine considera vari indicatori di qualità delle relazioni con il

personale e dei prodotti e servizi offerti e li compone in un indice sintetico, misurato a livello di Gruppo, di Banca Rete, di Area territoriale e di singola unità (Filiale *Retail*, *Corporate Business Unit* e *Private Business Unit*). Dal 2009 l'indice è incluso tra gli obiettivi del Sistema Incentivante di Gruppo. I risultati di Gruppo sono confrontati con un termine di paragone (*benchmark*) di mercato elaborato dalla stessa Demoskopea.

Nel corso delle interviste abbiamo raccolto anche più di 40.000 suggerimenti e segnalazioni, liberamente forniti dai clienti, in merito alle relazioni con il personale, alle condizioni praticate, alla precisione ed efficienza nello svolgimento delle operazioni e alla personalizzazione del rapporto.

Nell'ultimo trimestre del 2009 abbiamo

Progetto Ascolto	
Dopo un primo quadrimestre di flessione, vi è stata una ripresa (maggiore nel Mercato <i>Retail</i>), che si è consolidata nell'ultimo trimestre con miglioramenti più accentuati rispetto al <i>benchmark</i> ¹ .	
Mercato <i>Retail</i> (circa 130.000 interviste)	
Indici	Soddisfazione complessiva 1,35 punti sopra il <i>benchmark</i> e in crescita di circa un punto rispetto al 2008 Tutti i segmenti (<i>Mass</i> , <i>Affluent</i> e <i>Small Business</i>) su livelli ampiamente superiori al <i>benchmark</i> Risultati decisamente sopra la media di Gruppo per le Banche di piccole dimensioni ²
Punti di forza	Cortesìa e competenza del personale Rapidità nella risposta alle lamentele Atmosfera accogliente e familiare all'interno delle filiali
Aree di miglioramento	Supporto nella crescita delle piccole imprese (segmento <i>Small Business</i>) nel lungo periodo Comunicazione dell'ampiezza della gamma dei prodotti/servizi offerti
Mercato <i>Corporate</i> (oltre 5.000 interviste)	
Indici	Soddisfazione complessiva 1,13 punti inferiore al <i>benchmark</i> Risultati positivi per le Banche di piccole dimensioni ² e per Banca Carime ³
Punti di forza	Competenza e capacità di trasmettere fiducia e credibilità da parte dei gestori Gamma dei prodotti e servizi offerti
Aree di miglioramento	Velocità nella concessione delle linee di credito
Mercato <i>Private</i> (oltre 4.000 interviste)	
Indici	Soddisfazione totale allineata al <i>benchmark</i> Banco di San Giorgio 11,5 punti superiore al totale di Mercato Ottimi risultati per Banca Popolare Commercio e Industria
Punti di forza	Relazione interpersonale di lungo periodo
Aree di miglioramento	Proposte di investimento personalizzate
¹ Risultati rilevati da Demoskopea a livello di sistema bancario ² Banca di Valle Camonica e Banco di San Giorgio ³ Banca Carime per dimensione di mercato è assimilabile alle Banche di piccole dimensioni	

Focus sulla responsabilità sociale

Al Gruppo sono riconosciute concretezza, solidità, rispetto dei valori dichiarati e buona reputazione (in ulteriore miglioramento negli ultimi anni), ma viene espressa preoccupazione per una minore vicinanza e attenzione al territorio a causa della dimensione nazionale. È elevata (soprattutto tra le imprese) la percentuale di clienti che non sono informati sulla responsabilità sociale d'impresa e non sono in grado di dare un giudizio.

Punti di forza	Etità e astensione dal finanziamento dei settori controversi Finanziamenti per adeguamento alle normative ambientali e sulla sicurezza del lavoro
Aree di miglioramento	Sostegno alle organizzazioni non profit e alle fasce deboli della popolazione Considerazione dei rischi sociali e ambientali nella concessione dei finanziamenti Offerta di prodotti e servizi di particolare valore sociale/ambientale Comunicazione della rendicontazione annuale su impegni e risultati



46

Personale

Soci e
altri azionisti

Clienti

Fornitori

Collettività

esteso Progetto Ascolto alla rilevazione della *customer satisfaction* interna, per individuare le principali attività che hanno influito sulla qualità del servizio offerto, attraverso il confronto con il personale che opera a diretto contatto con la clientela.

I reclami

I reclami, come le semplici lamentele, sono una preziosa fonte di informazioni per migliorare la qualità del nostro lavoro. Per agevolare i clienti nell'effettuare le segnalazioni (attualmente ancora per lo più inoltrateci in via cartacea) e rendere più efficienti i vari passaggi interni, riducendo i tempi di risposta, abbiamo attivato appositi indirizzi di posta elettronica a livello di Capogruppo e di singole Banche Rete e Società Prodotto.

Sicurezza e accessibilità

A seguito del completamento delle attività di migrazione informatica, UBI Sistemi e Servizi ha avviato un articolato programma di interventi per assicurare il mantenimento nel tempo di un elevato livello di sicurezza dei sistemi informativi e dei processi per la protezione dei dati personali e dei valori dei clienti. Particolare attenzione dedichiamo alla sicurezza dei canali diretti, utilizzando sistemi di protezione da frodi e da accessi non autorizzati, che vengono costantemente aggiornati e monitorati. In particolare, rispetto alla realtà emergente degli attacchi fraudolenti alle procedure di inoltro dei bonifici effettuati tramite Internet, abbiamo attivato un nuovo sistema di controllo dell'identità di ogni nuovo beneficiario, tramite SMS.

Crediamo che sia nostro dovere assicurare a tutti i clienti la possibilità di utilizzare i nostri servizi, preoccupandoci di eliminare le barriere che le persone disabili possono incontrare nell'accesso alle filiali e nell'utilizzo dei canali diretti. Nel progettare gli interventi di miglioramento teniamo conto delle esigenze che rileviamo sul territorio.

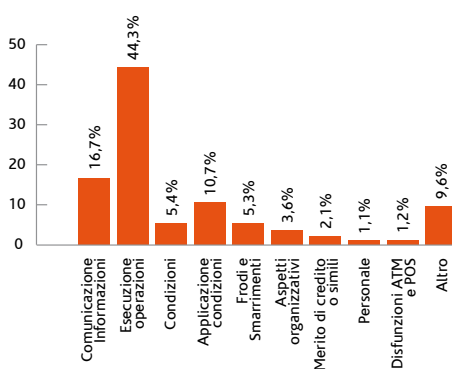
Attualmente in 10 filiali abbiamo installato apparecchiature ATM Bancomat adeguatamente posizionati per le persone disabili e utilizzabili da parte di persone non vedenti o ipovedenti. Anche per il portale Internet del Gruppo abbiamo adottato accorgimenti che ne consentono la navigazione a persone ipovedenti.

Nel corso del 2009 abbiamo reso accessibili alle persone disabili il 97% delle nuove filiali, il 95% delle filiali trasferite in una nuova sede e il 94% delle ristrutturazioni.

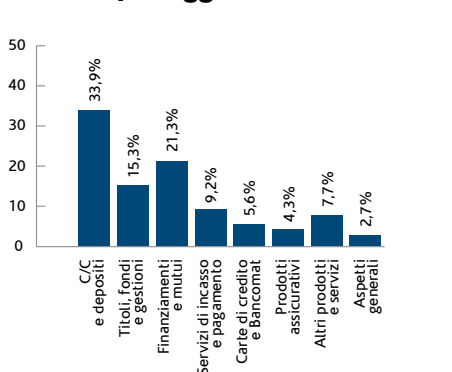
Reclami (Banche Rete inclusa UBI BPI)	
4.932	Su prodotti e servizi [+570]
173	Su privacy [0]
231	Per anatocismo [-25]
483	Su titoli in <i>default</i> [+241]
93	Su canali a distanza
5.346	Conclusi nel 2009 [+1.541]
1.732	A favore del cliente [+532]
1,8	Mln € importi liquidati
32	Giorni medi di risposta [+1]
118	Inoltrati all'Ombudsman [-14]
102	Riscontrati dall'Ombudsman [-14]
8	A favore del cliente [-5]
8	Inoltrati all'Arbitro Bancario Finanziario ¹ (tutti in corso di esame)

¹ Nuovo organismo costituito da Banca d'Italia per la risoluzione stragiudiziale delle controversie

Reclami per motivazione



Reclami per oggetto



Settori controversi

Valutiamo attentamente i rischi di coinvolgimento in settori economici che possono presentare elevati rischi dal punto di vista sociale e ambientale o che comunque sono considerati critici dalle agenzie di *rating* e dagli investitori che adottano criteri etici.

Armi e materiali d'armamento

Dal 2007, per contemperare le esigenze di assicurare il necessario supporto alle economie locali dei nostri territori e al mantenimento di strutture e forze militari orientate alla difesa della pace e della democrazia con i principi etici del rispetto della persona e della promozione dei diritti umani che fanno parte della nostra cultura aziendale, abbiamo adottato rigorose

linee guida per regolamentare in maniera oggettiva e trasparente l'operatività con controparti attive nei settori delle **armi** e dei **materiali d'armamento**. Nessuna società del Gruppo può intrattenere rapporti con imprese coinvolte nella produzione e/o commercializzazione di armi di distruzione di massa (es. nucleari, chimiche, batteriologiche) e altre armi controverse (es. mine) e tutte le operazioni di commercio internazionale sono soggette ad autorizzazione della Direzione generale della Banca o Società interessata, previa verifica che il Paese estero coinvolto non rientri in un elenco di Gruppo dei Paesi che risultano sotto embargo da parte dell'ONU o dell'UE o che non danno sufficienti garanzie di rispetto dei diritti umani in funzione dei criteri di valutazione stabiliti dalla policy.

Commercio internazionale di materiali d'armamento (L.185/1990) (Esportazioni)				
Banca	Autorizzazioni		Regolamenti	
	N. operazioni	Valore	N. operazioni	Valore
Banco di Brescia	21	1.229.603.517	170	128.254.345
Banca Popolare Commercio e Industria	3	19.072.962	26	1.299.080
Banco di San Giorgio	5	2.462.017	33	5.667.870
TOTALE COMPLESSIVO	29	1.251.138.496	229	135.221.295
Paese	Nuove autorizzazioni		Regolamenti	
	N. operazioni	Valore	N. operazioni	Valore
Germania	3	357.933.864	24	13.167.509
Francia	2	338.715.520	34	33.901.482
Paesi Bassi	3	308.503.986	5	17.629.200
Spagna	3	167.456.600	3	3.289.557
Norvegia	1	34.513.237	2	1.140.000
Estonia	3	25.152.598	1	7.986.231
Grecia	1	10.000.000	1	52.200
Nuova Zelanda	1	6.000.000	2	2.549.402
U.S.A.	3	2.265.425	27	618.803
Belgio	6	266.674	23	6.949.272
Emirati Arabi Uniti	2	196.592	24	24.255.912
Finlandia	1	134.000	1	894.662
Australia			44	20.160.226
Messico			6	1.152.910
Giappone			1	945.106
Brasile			24	288.557
India (Paese vietato di fascia B) ¹			5	207.769
Turchia			2	32.497
TOTALE COMPLESSIVO	29	1.251.138.496	229	135.221.295

¹ Autorizzazione assunta prima dell'entrata in vigore della policy

Tutte le operazioni sono state effettuate nel pieno rispetto della policy di Gruppo: il Banco di Brescia ha declinato 3 operazioni per 7,15 milioni di euro riferite ad esportazioni dirette verso Paesi non consentiti.

La quasi totalità delle autorizzazioni e dei regolamenti riguarda aeromobili armati e non armati e relativi componenti, ricambi, attrezzature, manutenzioni e riparazioni.





Il testo della policy di Gruppo, che è stata aggiornata nel 2009, è pubblicato nella sezione Responsabilità Sociale del portale Internet di Gruppo insieme alle relazioni annuali sulle operazioni effettuate o declinate.

Altri settori controversi

Non abbiamo politiche specifiche per il controllo dell'operatività negli altri settori controversi (es. alcool, gioco d'azzardo, nucleare, pellicce, pornografia, tabacco), ma siamo tradizionalmente molto attenti ad evitare il coinvolgimento, anche involontario, in attività illegali o che comunque possono presentare rischi di natura reputazionale.

Attualmente siamo in grado di monitorare gli impieghi in essere nei settori dell'alcool, delle pellicce e del tabacco, in quanto direttamente identificabili attraverso la codifica dei settori di attività economica di Banca d'Italia, e abbiamo verificato un'esposizione del tutto trascurabile.

Impieghi a imprese operanti in settori economici controversi¹

(Banche Rete esclusa UBI BPI)

0,96%	Tabacco
0,04%	Alcool
0,01%	Pellicce

¹ Settore di attività economica secondo la classificazione di Banca d'Italia

Investimenti socialmente responsabili

Attraverso la nostra controllata UBI Pramerica, offriamo un'ampia gamma di strumenti di risparmio gestito (fondi comuni, programmi di accumulazione finanziaria e gestioni patrimoniali). Queste gestioni selezionano gli investimenti secondo i tradizionali criteri finanziari, senza esplicito riferimento a criteri etici e di responsabilità sociale.

Nel comparto dei fondi etici, che rientrano nella più ampia categoria degli investimenti socialmente responsabili, in Italia sono presenti 65 fondi di 28 gestori, per un patrimonio totale di circa 6 miliardi di euro (Fonte Guida Finanza Etica 2009 di Vita non profit magazine).

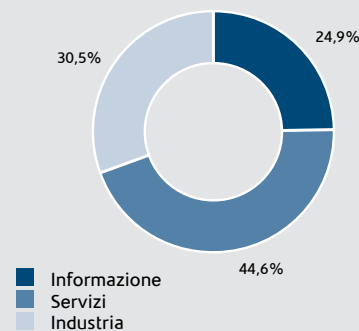
Il nostro Gruppo è presente con il fondo **UBI Pramerica Azionario Etico**, che investe in titoli di emittenti selezionati da E. Capital Partners (società di consulenza indipendente leader europea nei servizi di finanza etica) secondo requisiti di eticità e responsabilità sociale, senza rinunciare ad una corretta gestione finanziaria.

Il fondo UBI Pramerica Azionario Etico

(Dati al 28/02/2010)

Finalità	Consistente crescita del capitale nominale investito
Grado di rischio	Alto
Orizzonte temporale	5 anni
Tipologia di investimento	Principalmente in strumenti finanziari di natura azionaria, denominati in €
Patrimonio netto	17,96 mln €

Distribuzione settoriale degli investimenti del Fondo



Primi 10 titoli in portafoglio

Nome	Settori	Paese	% su portaf.
Henkel ag vorzug priv.	Beni di consumo	DE	5,7
Intesa S Paolo	Finanza	IT	5,1
Sampo oyj	Finanza	FI	4,9
Total sa	Energia	FR	4,8
Unilever nv - cva	Beni di consumo	NL	4,7
Koninklijke ahold	Servizi al consumo	NL	4,7
Bnp Paribas	Finanza	FR	4,1
Bco Santander sa	Finanza	ES	4,0
Nokia oyj - a	Telecomunicazioni	FI	4,0
Telefonica sa	Telecomunicazioni	ES	3,6
			45,6



Ogni anno UBI Pramerica devolve il 5% delle commissioni di gestione del Fondo a enti e associazioni con finalità benefiche. L'importo relativo al 2009, pari a 14.000 euro, è stato destinato in parti uguali a CESVI Cooperazione e Sviluppo Onlus di Bergamo e Save the Children Onlus.

Il credito alle famiglie

Il problema dell'accesso ai servizi bancari, e in particolare al credito, è normalmente associato al tema dell'inclusione sociale della popolazione immigrata. Ora però, la grave crisi economica che ha pesantemente colpito la produzione e l'occupazione anche nelle aree più ricche del nostro Paese, sta manifestando un impatto diretto su un numero crescente di famiglie italiane, riducendone la capacità di accesso al credito e di far fronte agli impegni già assunti. Da tempo siamo impegnati a favorire l'inclusione finanziaria degli immigrati con prodotti e servizi dedicati e a favorire l'accesso al credito delle famiglie in maniera responsabile attraverso una corretta valutazione della capacità di indebitamento rispetto al reddito e con piani di rimborso dei prestiti orientati a tutelare il tenore di vita del nucleo familiare anche nel lungo termine.

Il sostegno alle famiglie in difficoltà

Nel 2009 abbiamo attivato specifiche misure per le famiglie maggiormente colpite dalla crisi, anche attraverso l'adesione a iniziative istituzionali o di enti e organizzazioni del territorio, tra cui:

- l'accordo tra ABI e tredici Associazioni dei consumatori per la **sospensione per 12 mesi del rimborso dei mutui** delle famiglie coinvolte, nel biennio 2009-2010, in situazioni particolarmente negative come il decesso, la perdita dell'occupazione o il collocamento in cassa integrazione del mutuatario;
- la convenzione nazionale tra ABI, Confindustria e Associazioni Sindacali e gli accordi stipulati in sede locale per l'**anticipazione dell'indennità di Cassa Integrazione** fino al momento del pagamento da parte dell'INPS, che può avvenire con tempi insostenibili per le famiglie meno abbienti;
- i **prestiti di solidarietà** promossi a livello locale da vari enti e organizzazioni e il **Prestito della Speranza**, frutto di un accordo fra ABI e Conferenza Episcopale Italiana, destinato alle famiglie che hanno perduto ogni reddito da lavoro, per sostenere progetti di reinserimento lavorativo anche attraverso l'avvio di un'attività autonoma.

Siamo intervenuti anche a sostegno della popolazione abruzzese colpita dal sisma della primavera 2009, con la sospensione fino al 30 giugno 2010 dei pagamenti delle rate di mutui e finanziamenti, oltre che con la partecipazione a raccolte di fondi promosse da organizzazioni no profit, sia tramite donazioni sia con la gratuità dei bonifici disposti dalla clientela.

Il Fondo di credito per i nuovi nati

In applicazione dell'intesa stipulata fra ABI e Dipartimento per le politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei ministri per la costituzione di un "Fondo di credito per i nuovi nati" (www.fondonuovinati.it), stiamo sviluppando un prodotto per l'erogazione di prestiti a tassi particolarmente agevolati alle famiglie con un figlio nato o adottato nel periodo 2009-2011. Il prestito ha un ammontare massimo di 5.000 euro, è restituibile entro 5 anni e, per le famiglie dei bambini nati o adottati nel 2009, portatori di malattie rare è prevista un'ulteriore riduzione del tasso di interesse.

I prestiti sull'onore per gli studenti

Siamo stati tra i primi ad offrire ai giovani prestiti sull'onore a tassi agevolati per sostenere le spese di studio e formazione fino al conseguimento di un'autonoma capacità di reddito. Attualmente, oltre ad aderire all'iniziativa **Diamogli Credito** promossa dal Ministero delle Politiche Giovanili e dall'ABI, abbiamo in essere convenzioni con varie Università per le quali abbiamo creato apposite linee di credito.

Tra queste, le più importanti sono **Dottor Cresco** (www.dottorcreso.it) di Banco di Brescia e Banca Regionale Europea in convenzione con le Università di Brescia e di Pavia, per prestiti fino a 5.000 euro utilizzabili nella forma dello scoperto di conto per ogni anno di studi, cumulabili fino ad un massimo di 20.000 euro e restituibili in 96 rate mensili di importo fisso a partire da un anno e mezzo dopo la fine degli studi.

Misure per il sostegno alle famiglie in difficoltà

400	Domande di sospensione del rimborso dei mutui
40%	Già accolte
10	Prestiti speranza concessi
60	Mila euro erogati



50

Personale

Soci e
altri azionisti

Clienti

Fornitori

Collettività

Il microcredito

Il microcredito è un piccolo prestito concesso a persone che hanno difficoltà ad accedere al sistema tradizionale del credito per mancanza di garanzie e storia creditizia.

Per contribuire allo sviluppo del microcredito come strumento di integrazione sociale e di sostegno all'occupazione sul territorio, nel 2008 abbiamo avviato una partnership strategica con **PerMicro SpA** (www.permicro.it), prima società italiana specializzata nell'erogazione di microcredito, operante a livello nazionale. Nel 2009, per supportare lo sviluppo della rete territoriale di PerMicro e valutare le possibili sinergie, abbiamo allestito spazi dedicati all'interno di alcune filiali pilota di Banca Popolare di Bergamo, Banco di Brescia e Banco di San Giorgio.

Le stesse Banche affiancano anche PerMicro nell'avvio di iniziative locali in collaborazione con enti, istituzioni e organizzazioni sociali del territorio.

"Denaro, dice il proverbio, fa denaro; quando ne avete ottenuto un pò, è spesso facile ottenerne di più. La grossa difficoltà è ottenerne quel poco".

(A. Smith, 1776)

L'attività di PerMicro nel 2009

393	Microcrediti accordati
2,3	Mln € erogati
32,4%	Per avvio imprese
953	Mila € totali
7.500	€ medi
67,6%	Alle famiglie
1,4	Mln € totali
5.000	€ medi



■ **PerMicro si rivolge ai "non bancabili"**, soggetti con difficoltà di accesso al credito, **offrendo loro microcrediti fino a 15.000 euro**. PerMicro eroga il microcredito a chi, pur privo di garanzie,

intende avviare una piccola attività, partendo da una buona idea, o deve affrontare spese essenziali per la famiglia, la casa, la salute, gli studi.

■ La richiesta di prestito è supportata dalla **presentazione della rete sociale** (associazione, parrocchia, gruppo etnico, agenzia territoriale), che fornisce le referenze sul richiedente.

■ **PerMicro accompagna il progetto d'impresa** prima e dopo l'erogazione del prestito, fornendo assistenza pratica nella verifica dell'idea, consulenza nella stesura del piano d'impresa e nello sviluppo dell'attività.

■ **PerMicro valuta le necessità della famiglia** e per l'approvazione utilizza referenze anche informali anziché modelli quantitativi.

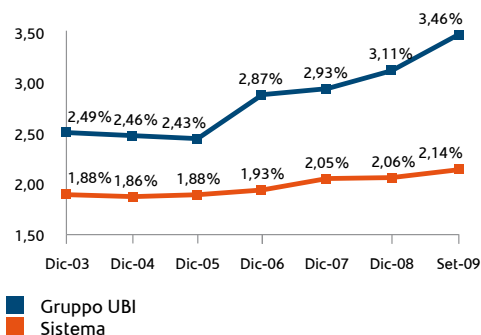


Il sostegno alle organizzazioni non profit

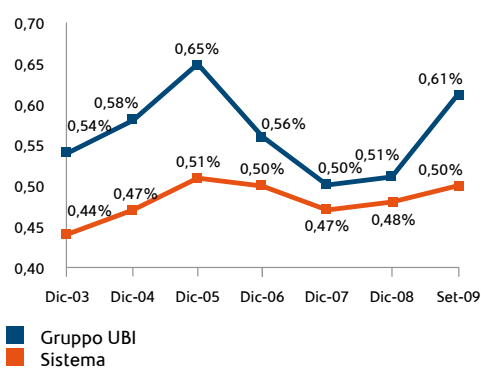
Nel perseguire la nostra missione di banca popolare cooperativa, abbiamo sviluppato nel tempo una forte capacità di relazione con le organizzazioni senza scopo di lucro - appartenenti al cosiddetto **terzo settore** o **privato sociale** - che hanno un ruolo sempre più centrale nell'offerta di servizi alla persona, in particolare di assistenza sociale e sanitaria: anche nel 2009, a livello di Gruppo, la quota di depositi e impieghi al terzo settore rispetto al totale dei depositi e degli impieghi è superiore rispetto ai valori di sistema.

In funzione anche delle evidenze emerse dalle attività di ascolto (Progetto Ascolto e *focus group*), stiamo lavorando per migliorare la nostra capacità di supportare lo sviluppo di questo settore attraverso una relazione ancora più strutturata ed efficace. Sul finire del 2009 abbiamo avviato un'indagine approfondita sulle esigenze delle diverse organizzazioni non profit, per mettere a punto - nell'ambito del Mercato *Retail* - un modello di servizio dedicato, con personale appositamente selezionato e formato e con prodotti e servizi specifici.

Depositi sul settore non profit¹ sul totale depositi



Impieghi al settore non profit¹ sul totale impieghi



¹Settore di attività economica secondo la classificazione di Banca d'Italia: "Istituzioni senza scopo di lucro al servizio delle famiglie"

Fonte: elaborazioni dell'Area Studi di UBI Banca su dati Bastra 1

Il credito alle imprese

Assicurare il credito alle imprese - in particolare PMI - per sostenere lo sviluppo economico del territorio è un nostro impegno prioritario.

Specializzazione settoriale

Nel segmento *Small Business* stiamo sviluppando **offerte differenziate per i settori merceologici** più interessanti presenti nelle principali regioni in cui opera il Gruppo, in funzione dei bisogni finanziari prevalenti e della "catena del valore" propria di ogni settore. Le offerte vengono realizzate attraverso l'ascolto delle stesse imprese, di gestori di relazione delle Banche del Gruppo e di alcune Associazioni di categoria di riferimento, mediante *focus group* dedicati.

Nel corso del 2009 abbiamo varato **Spazio Impresa - Commercio all'Ingrosso** e abbiamo avviato la creazione di un'offerta (da commercializzare entro il primo semestre 2010) per sostenere lo sviluppo delle imprese agricole, favorendo anche iniziative per l'accorciamento della filiera commerciale, la diversificazione produttiva e il ricambio generazionale.

Crediti in convenzione

Gli accordi con Enti di garanzia e Associazioni di categoria, per favorire l'accesso al credito delle piccole e medie imprese anche attraverso condizioni economiche più favorevoli, rappresentano per noi un importante elemento di congiunzione con l'economia del territorio. Gli interventi in collaborazione con i principali Confidi - pensati per rispondere a necessità di liquidità, di riequilibrio finanziario e di investimento per l'innovazione tecnologica e il miglioramento delle prestazioni ambientali delle imprese - acquistano ora anche una importante valenza anticrisi.

Nel 2009 abbiamo arricchito l'offerta con:

- **400% Sostegno e Sviluppo** destinato a finanziare investimenti fissi per progetti di crescita, per importi fino a quattro volte il conferimento di capitale dei soci;
- **200% Rafforzamento Patrimoniale delle Imprese** finalizzato alla ricapitalizzazione e al riequilibrio finanziario delle imprese con interventi fino al doppio del conferimento di capitale dei soci.

Il Banco di San Giorgio, insieme ad altri istituti bancari, ha siglato con la regione Liguria un accordo per accelerare il momento del saldo dei fornitori e, soprattutto, per evitare alle imprese crisi di liquidità dovute a ritardi.

La convenzione prevede il rilascio da parte della Regione di un certificato che attesti il credito detenuto dai fornitori nei suoi confronti; le imprese fornitrici potranno così "spendere" presso Banco di San Giorgio queste risorse ottenendo finanziamenti sotto forma di anticipi su fatture.

Misure anticrisi per le PMI

Oltre a partecipare attraverso le nostre Banche Rete ad accordi e convenzioni con istituzioni pubbliche locali (Camere di Commercio, Regioni e Provincie), nel 2009 abbiamo aderito alle principali iniziative promosse a livello di sistema dall'Associazione Bancaria Italiana.

A seguito di una convenzione sottoscritta tra ABI e Cassa Depositi e Prestiti (CDP, www.cassadpp.it), in agosto abbiamo siglato un contratto di finanziamento con la Cassa per 156 milioni di euro, che ci consente di offrire alle PMI, a condizioni vantaggiose, nuove opportunità di finanziamento per investimenti da realizzare e/o in corso di realizzazione o per l'incremento del capitale circolante.

Da fine settembre 2009 è attivo l'accordo per la sospensione dei debiti delle piccole

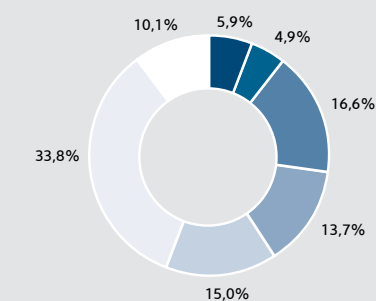
e medie imprese verso il sistema creditizio

- sottoscritto dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, dall'ABI e dalle altre Associazioni dell'Osservatorio Banche-Imprese - finalizzato a supportare le PMI che, trovandosi in temporanea difficoltà finanziaria, presentino adeguate prospettive economiche e di continuità aziendale. Per dare risposte rapide alle imprese, abbiamo previsto un iter ad hoc per la delibera delle domande di ammissione ai benefici dell'accordo, tanto che a fine 2009 le domande che avevano i requisiti di ammissibilità erano già state accolte per la quasi totalità.

L'accordo prevede anche interventi per il rafforzamento patrimoniale delle piccole e medie imprese, per i quali abbiamo attivato una speciale linea di credito - "200% ricapitalizzazione immediata" - che prevede finanziamenti pari al doppio del conferimento di capitale dei soci. Questo prodotto si aggiunge alle due linee citate fra i crediti in convenzione che, grazie all'intervento dei Confidi, hanno caratteristiche migliorative rispetto all'accordo.

Impieghi per settore economico

(Banche Rete esclusa UBI BPI)



- Agricoltura e industria alimentare
- Industrie estrattive e dell'energia
- Edilizia
- Altre industrie
- Commercio
- Servizi
- Beni di consumo

Crediti in convenzione

16.000	Finanziamenti a m/l termine [+16%]
1,2	Mld € erogati [+24%]
2,9	Mld € impieghi totali a fine anno [+11%]
499	Mln € utilizzati di linee a breve termine [+21%]

Misure per il sostegno alle imprese in difficoltà

8.499	Domande per la sospensione dei debiti delle PMI
2,3	Mld € di indebitamento bancario
5.318	Operazioni concluse
234	Mln € di quota capitale
775	Finanziamenti su accordo con Cassa Depositi e Prestiti
63	Mln € deliberati
37	Mln € erogati
47	Mln € richieste in corso di valutazione

Principali accordi anticrisi con enti e istituzioni locali

- "Accordo Fiducia" con la Camera di Commercio di Bergamo
- "Protocollo con la Provincia di Brescia a sostegno delle PMI"
- "Fondo di solidarietà" istituito dalla Regione Marche
- "Protocollo d'intesa - insieme per superare la crisi e rilanciare lo sviluppo" di Coopfidi Roma
- Progetto della Regione Calabria per finanziamenti a tasso agevolato a giovani e donne per iniziative di auto impiego e avvio di microimprese