

BILANCIO SOCIALE **2010**

GRUPPO BIPIEMME



BANCA POPOLARE
DI MILANO

IN BREVE



**BILANCIO SOCIALE 2010
GRUPPO BIPIEMME**

A cura della Commissione
Responsabilità Sociale d'Impresa di Gruppo

Progetto editoriale e Art direction
Agema Rosso – Milano

Stampa
Agema Grafiche S.p.A. – Milano

Coordinamento immagini in collaborazione con la Direzione Relazioni Esterne
di Banca Popolare di Milano

È vietata la riproduzione anche parziale dei testi
e delle immagini

Per ulteriori informazioni sul presente documento,
disponibile anche sul sito internet www.bpm.it,
contattare il Settore Responsabilità Sociale d'Impresa e Bilancio Sociale
di Banca Popolare di Milano all'indirizzo
e-mail responsabilitasocialeimpresa@bpm.it

L'Italia che lavora: un patrimonio da tutelare.

C'è un'Italia che lavora e va tutelata perché da sempre rappresenta il più importante tessuto sociale del nostro Paese.

Non importa che si tratti di una grande azienda o di una piccola realtà locale: il Gruppo Bipiemme è stato, è tuttora e sempre sarà al loro fianco.

Perché dal 1865, anno della sua fondazione, la missione di Banca Popolare di Milano è quella di incentivare lo sviluppo economico, sociale, civile e ambientale del territorio in cui opera.

Una missione che il nostro Gruppo, in un momento storico complesso e delicato come quello che stiamo vivendo, sente sempre più forte.

Oggi più che mai, il Gruppo Bipiemme è vicino alle piccole e grandi imprese, alle famiglie e ai risparmiatori per continuare a consigliare e supportare l'Italia che ama di più: quella che lavora per costruire il suo futuro e quello di tutti noi.

Lettera del Presidente e del Direttore Generale



11 aprile 2011

Eccoci alla settima edizione del Bilancio Sociale. Non si tratta di una tappa importante solo dal punto di vista formale, per la sua valenza comunicativa sia interna, nei confronti dei nostri dipendenti, che esterna, nei confronti dei nostri soci, clienti, fornitori e dell'intera comunità. L'importanza è soprattutto sostanziale. Rendicontare da così lungo tempo la nostra sostenibilità - vale a dire il nostro impegno in ambito economico, sociale e ambientale - rappresenta in concreto quello che per noi è diventato un desiderio estremamente chiaro e sentito: far acquisire alle tematiche di responsabilità sociale un valore e un'importanza sempre maggiori, al pari di quelle più prettamente economiche e finanziarie.

Anche la nostra azienda, come qualunque altra quotata in Borsa, non può certamente prescindere dal comunicare in modo trasparente i propri risultati economici. Per questo motivo ci rivolgiamo costantemente ad azionisti, investitori e altri portatori di interesse attraverso incontri periodici, presentazioni e, soprattutto, tramite il bilancio d'esercizio, insostituibile fotografia dell'andamento di fine anno.

Il bilancio d'esercizio, ad oggi, non è tuttavia sufficiente a rappresentare in maniera completa la nostra attività. Valutare il nostro operato solo in funzione dell'utile è alquanto riduttivo. In questa prospettiva è nato e si è affermato nel tempo il Bilancio Sociale, un ritratto dell'azienda comple-

mentare a quello del bilancio d'esercizio, che racconta le strategie, le linee d'azione e i processi di responsabilità attuati in corso d'anno. Un documento che ci insegna a dare un valore più ampio e profondo al fare impresa: dall'ambito solo economico, a un allargamento all'ambito sociale. Saper coniugare il fare utili, con l'essere utili.

Una tendenza in atto a livello internazionale è quella che porterà, nell'arco di pochi anni, alla redazione di un unico bilancio in grado di fornire tutte le informazioni relative all'azienda. Si parla di rendicontazione integrata, un concetto ancora in divenire che implica la combinazione di dati finanziari ed economici con quelli ambientali, sociali e di governance.

Un cambiamento che non riguarda il solo modo di comunicare, ma che deve essere anticipato da un diverso approccio culturale: la profonda consapevolezza che la responsabilità sociale d'impresa non sarà più da intendere come un aspetto disgiunto dalla quotidiana attività, ma come una leva strategica attraverso la quale raggiungere migliori risultati di business.

È proprio con questa logica che nel Piano Industriale 2010-2012 del Gruppo Bipiemme è stato preso l'impegno a integrare la responsabilità sociale con le nostre strategie, che agli inizi del 2011 è stato avviato un processo di formazione a tutti i livelli sulle tematiche di responsabilità sociale che ha coinvolto, in primis, l'Alta Direzione, che durante l'Assemblea

dei soci di aprile, per la prima volta, verrà consegnata una sintesi del Bilancio Sociale.

Consapevoli che avere un ruolo di responsabilità nella creazione dei profitti e nello sviluppo del benessere della collettività richiede, non da ultimo, il "rendere conto" del nostro agire, continueremo in questa direzione rincorrendo un sogno: non più un bilancio che racconti solo i risultati economici, non più un bilancio che racconti solo la responsabilità sociale del Gruppo Bipiemme, ma un bilancio che racconti di un Gruppo responsabile sotto l'aspetto economico, sociale e ambientale.

Non più tre dimensioni disgiunte, ma tre aspetti inscindibili della nostra attività: oltre ai numeri, questa Banca ha un'anima.

Massimo Ponzellini

*Presidente
Banca Popolare di Milano*

Fiorenzo Dalu

*Direttore Generale
Banca Popolare di Milano*

**"...oltre ai numeri,
questa Banca ha un'anima."**

Lombardia, Milano. Piazza Cordusio

Foto in basso: Milano, agenzia di via Dante, angolo via Meravigli.





Profilo del Gruppo Bipiemme

Banca Popolare di Milano è una banca cooperativa fondata a Milano nel 1865 per favorire l'accesso al credito di commercianti, piccoli imprenditori e industriali. Definita la "banca dei milanesi" per il forte radicamento nel capoluogo lombardo, oggi è alla guida di uno dei principali gruppi bancari a livello nazionale.

Dagli anni '50 la Banca ha esteso la sua presenza in altre regioni italiane attraverso l'acquisizione di numerose aziende di credito di territorio: a partire da Banca Popolare di Roma nel lontano 1957 fino, in tempi più recenti, a Banca Popolare di Mantova nel 2008.

Quotata alla Borsa di Milano dal 1994, BPM annovera circa 97.000 azionisti. Di questi, più della metà sono anche soci e godono quindi non solo dei diritti patrimoniali, ma anche di partecipazione, voto e intervento alle assemblee.

Con oltre 8.400 dipendenti e una variegata rete distributiva costituita da più di 780 filiali, da centri *private*, da promotori finanziari e da punti vendita dedicati alle imprese, il Gruppo Bipiemme è al servizio di oltre un milione e 300mila clienti, in prevalenza privati.

Fedele alle proprie origini cooperativistiche e alla propria missione, il Gruppo ha mantenuto sempre saldo il suo tradizionale legame con i territori di riferimento e con i suoi interlocutori – clienti, soci e azionisti, dipendenti, fornitori e comunità – integrando lo sviluppo economico con quello sociale e ambientale.

CARTA D'IDENTITÀ (dati a fine 2010)

Presidente e Direttore Generale della Capogruppo:
Massimo Ponzellini e Fiorenzo Dalu

Rete distributiva: 838 punti vendita, di cui 782 sportelli retail

Personale: 8.602 risorse, di cui 8.406 dipendenti e 196 altre forme contrattuali (interinali, co.pro)

Clienti banche commerciali: 1,3 milioni, di cui l'89% privati

Azionisti: 97.099, di cui 52.082 soci

Masse amministrate: 82.094 milioni di euro

Impieghi alla clientela: 35.586 milioni di euro

Utile d'esercizio: 106 milioni di euro

Patrimonio netto (escluso utile): 3.737 milioni di euro

MILANO, AGENZIA DI PORTA GENOVA



MILANO, AGENZIA DI PIAZZALE CADORNA



ALESSANDRIA, AGENZIA DI PIAZZA GARIBALDI



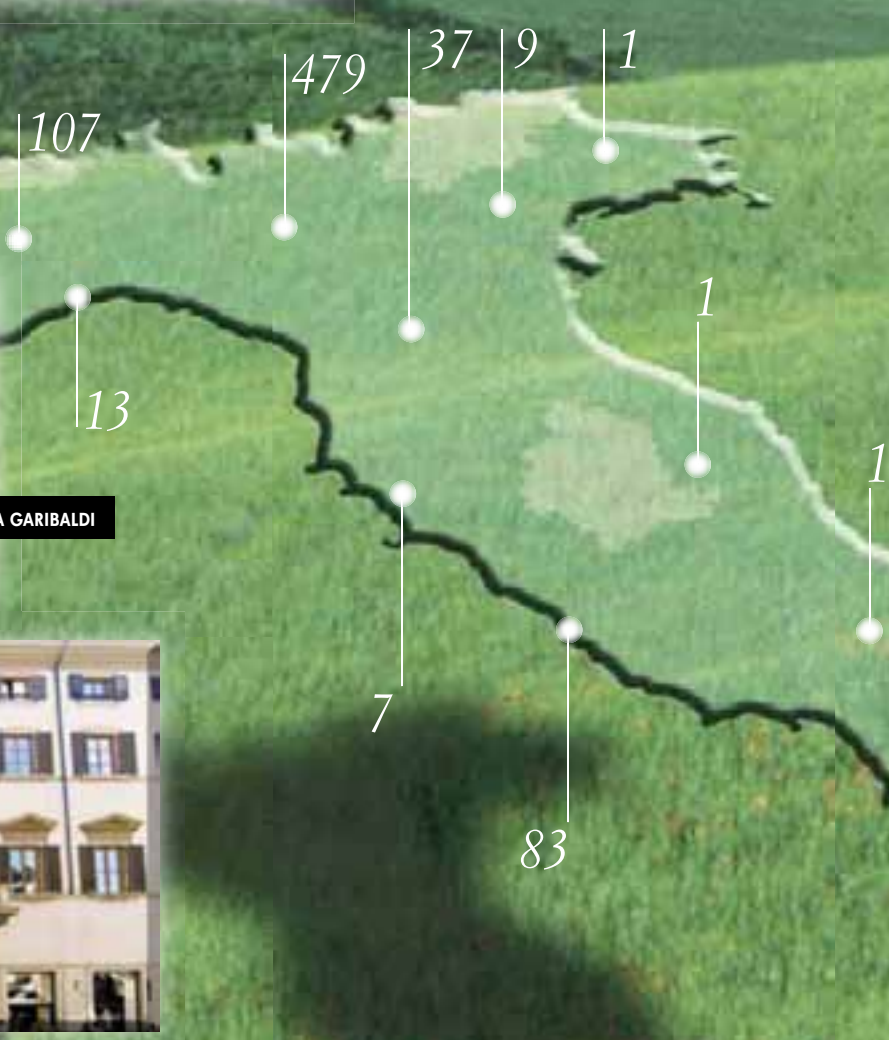
RAPALLO, AGENZIA DI PIAZZA GARIBALDI



FIRENZE, SEDE



ROMA, AGENZIA DI PIAZZA BARBERINI





VERBANIA, AGENZIA DI PIAZZA MATTEOTTI



MANTOVA, SEDE



BOLOGNA, AGENZIA DI VIA DEGLI ARTIERI



PESARO, AGENZIA DI VIA MAMELI



TERMOLI, AGENZIA DI CORSO F.LLI BRIGIDA



TRANI, AGENZIA DI PIAZZA GRADENIGO



NAPOLI, AGENZIA DI PIAZZA D'ACQUISTO



Rete distributiva

TOTALE SPORTELLI	782
Banca Popolare di Milano	560
Banca di Legnano	117
Cassa di Risparmio di Alessandria	92
Banca Popolare di Mantova	11
WeBank	1
Banca Akros	1

ALTRI PUNTI VENDITA	
Financial Shop e filiali dirette ProFamily	25
Centri Private	17
Filiali Grandi Imprese e Unità PMI	14

MISSION

Essere la banca di riferimento sul territorio per lo sviluppo di famiglie e imprese, dando pieno valore alla relazione di lungo termine con la clientela:

- proseguire nel solco della tradizione BPM di centralità del cliente (famiglie e imprese) e forte orientamento ad una relazione trasparente migliorando significativamente il servizio con un'offerta semplice e orientata ai bisogni;
- essere una cooperativa attenta allo sviluppo dei risultati economici e alla solidità patrimoniale nel rispetto degli impegni verso soci e azionisti;
- valorizzare il patrimonio umano e mantenere un sistema di relazioni con i dipendenti che alimenti la motivazione e il senso di appartenenza al fine di conseguire gli obiettivi aziendali;
- mantenere un atteggiamento attento alle tematiche di responsabilità sociale d'impresa e alle iniziative di crescita sostenibile sul territorio.

INTEGRITÀ: “CORRETTEZZA E RISPETTO DEGLI IMPEGNI”

SPIRITO COOPERATIVO: “PARTECIPAZIONE E VIC

“INFORMARE BENE PER DECIDERE CONSAPEVOLMENTE”

Altre Società del Gruppo



Fondata nel dicembre 1887 per rispondere alle esigenze finanziarie dell'industria manifatturiera nell'alto milanese, Banca di Legnano si è sempre contraddistinta per la sua marcata vocazione ad essere particolarmente attenta a sostenere l'economia locale. L'ingresso nel Gruppo Bipiemme è avvenuto nel 2001.

Presidente: Enrico Corali

Direttore Generale: Federico Arosio



Fondata nel 1835 e parte del Gruppo Bipiemme dal 2004, Cassa di Risparmio di Alessandria si caratterizza per essere una banca familiare e per lo stretto rapporto di prossimità in tutti i territori di insediamento, anche oltre i confini piemontesi: "Qui siamo nati. Qui viviamo e lavoriamo, qui ti sosteniamo".

Presidente: Carlo Frascarolo

Direttore Generale: Massimo Dorenti



Nata nel 1999 con il coinvolgimento di esponenti di spicco dell'economia locale, Banca Popolare di Mantova rappresenta una storia bancaria innovativa e di successo nel panorama creditizio della città e di tutta la provincia virgiliana. La Banca è entrata a fare parte del Gruppo Bipiemme nel corso del 2008.

Presidente: Carlo Zanetti

Direttore Generale: Mauro Mezzanzanica

RESPONSABILITÀ: “CONSAPEVOLEZZA DE

ATTENZIONE AL DIALOGO: “CONOSCERE PER VALORIZZARE”



INANZA”

INTEGRITÀ: “correttezza e rispetto degli impegni”

TRASPARENZA: “informare bene per decidere consapevolmente”

SPIRITO COOPERATIVO: “partecipazione e vicinanza”

ATTENZIONE AL DIALOGO: “conoscere per valorizzare”

RESPONSABILITÀ: “consapevolezza del proprio ruolo”

VALORI



Nata nel 1997, Banca Akros è la banca d'investimento e di private banking del Gruppo. Punto di riferimento per investitori istituzionali, aziende e privati che operano su tutti i principali mercati internazionali, Banca Akros fonda la sua strategia su innovazione, specializzazione e servizio al cliente.

Presidente: Graziano Tarantini

Amministratore Delegato: Marco Turrina

Webank 

Nata nel 1999 come società a servizio del Gruppo, dal 2009 WeBank è una banca online, tra i leader di mercato, che si caratterizza per l'ampia offerta di servizi e prodotti, per una relazione di eccellenza con il cliente e per modalità comunicative innovative.

Presidente: Michele Motterlini

Direttore Generale: Andrea Francesco Cardamone

ProFamily 
Il Credito Genuino

Operativa da giugno 2010, ProFamily è la società del Gruppo nata per offrire alla clientela una nuova formula di credito al consumo. Eticità, responsabilità, competenza, accessibilità e consapevolezza sono i valori di riferimento che trovano la loro sintesi nel concetto di “Credito Genuino”.

Presidente: Marcello Priori

Amministratore Delegato: Massimiliano Becheroni

1. Da sinistra a destra: Sede Banca di Legnano. Sede Cassa di Risparmio di Alessandria.
Sede Banca Popolare di Mantova. Sede Banca Akros. Centro Servizi BPM e Sede di WeBank e ProFamily.

EL PROPRIO RUOLO”

TRASPARENZA

Puglia. Baia delle Zagare

Relazione sociale del Gruppo Bipiemme

Questa parte del Bilancio Sociale è dedicata agli stakeholder. In essa vengono indicate le attività e le sinergie che il nostro Gruppo ha realizzato con loro durante l'anno trascorso, nonché i progetti futuri destinati a rafforzare sempre di più il nostro rapporto.



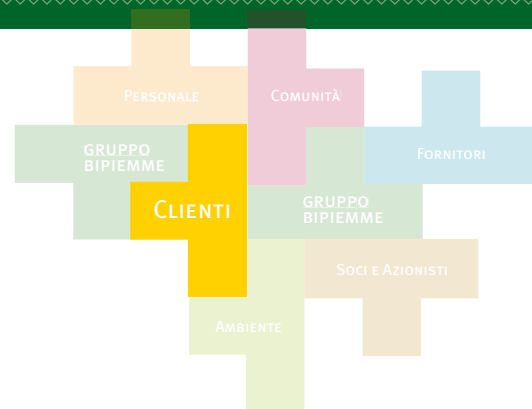
Baia delle Zagare è uno degli scenari pugliesi più suggestivi e ricchi di fascino che si trova all'interno del Parco Nazionale del Gargano. Al suo interno c'è un hotel che gode di un panorama naturale mozzafiato. È un onore che questo albergo sia cliente del Gruppo Bipiemme.

Cremona - Acciaierie Arvedi

Da destra verso sinistra: interno sede di Cremona con volte affrescate, personale al lavoro, stabilimento sul territorio cremonese.



Clienti



I clienti sono fondamentali per qualsiasi impresa che operi nel mercato e, naturalmente, lo sono anche per noi, azienda di servizi.

Possiamo contare su un solido bacino di clientela, ma siamo consapevoli che il rapporto di fiducia debba essere costruito giorno dopo giorno, alimentato con un'offerta adeguata e con una costante attenzione al territorio e ai suoi attori: privati, famiglie, piccole o grandi imprese.

Questa attenzione implica il saper mantenere nel tempo delle relazioni con i nostri clienti, richiede la capacità di ascoltarli e di soddisfare le loro esigenze, l'impegno a coltivare quei valori e a sviluppare quelle competenze che oggi ci consentono di rispondere in modo efficace e tempestivo ai loro bisogni.

Un modo di fare banca più "sostenibile" che pone particolare attenzione ai bisogni di tutta la clientela, anche alle fasce di popolazione fino ad ora escluse dal sistema bancario, e che promuove gli investimenti etici e il rispetto per l'ambiente.



- 2. Azienda agricola allevamento BI.GI.:** si trova nel cuore della Pianura Padana, vicino a Brescia. È stazione di monta autorizzata dal Ministero delle Politiche Agricole e rappresenta il fiore all'occhiello per la nascita e la crescita di puledri, oltre che per il ricovero di cavalli che necessitano di riposo dall'attività agonistica. Allevamento BI.GI è cliente del Gruppo dai primi anni '90.
- 3. Paolo Atti & Figli:** dal 1880 Paolo Atti & Figli produce pane e delizie dolci e salate per i buongustai bolognesi e non solo. Negli anni l'attività si è sviluppata, senza mai perdere la filosofia originale basata sulla qualità e la ricerca del prodotto migliore. La ditta Atti, ammessa a fare parte della prestigiosa Associazione dei Locali Storici d'Italia, è nostra cliente dal 1960.



Nel 2010

- Abbiamo sostenuto oltre 2.600 famiglie e circa 3.500 aziende in difficoltà per la crisi economica attraverso numerose iniziative realizzate in collaborazione con le Istituzioni: il **Prestito della Speranza** per famiglie bisognose con almeno due figli, il **Prestito Nuovi Nati** per la nascita di un figlio o un'adozione, il **Piano Famiglia** e il **Fondo Gasparini** per la sospensione delle rate dei mutui. A favore di famiglie e aziende del Veneto colpite dall'alluvione di fine ottobre abbiamo avviato misure straordinarie, quali la sospensione delle rate dei mutui.
- È proseguito il nostro impegno nella diffusione dei **fondi etici "Valori Responsabili"** di Etica SGR. In collaborazione con Etica SGR abbiamo realizzato eventi di sensibilizzazione a Milano e Roma con l'obiettivo di diffondere questa forma di investimento: a fine anno i clienti del Gruppo sottoscrittori di fondi etici sono cresciuti di quasi il 50% e il patrimonio di circa il 43%, raggiungendo circa 82 milioni di euro.

4. **Acciaierie Arvedi:** in quasi cinquant'anni di attività, il Cav. Giovanni Arvedi ha fondato e sviluppato varie società operanti nel settore della laminazione, produzione e trasformazione di prodotti siderurgici. Danno lavoro a più di 2.400 dipendenti con un fatturato annuo consolidato di oltre 1.700 milioni di euro. Le Acciaierie Arvedi sono clienti del nostro Gruppo dal 1990.

5. **Leitner Technologies:** ha sede in Trentino e da 120 anni è sinonimo di alte prestazioni nel campo della tecnica. Leitner produce funivie e impianti a servizio degli sport invernali dalle soluzioni moderne e affascinanti. I prodotti di questa azienda sono sempre più richiesti anche nelle città, alle quali offrono un sistema di trasporto di persone ecosostenibile. Leitner è nostro cliente dal 2009.

CARTA D'IDENTITÀ (dati a fine 2010)

NUMERO TOTALE CLIENTI	oltre 1,3 milioni
Privati	88,6%
Residenti Milano e provincia	41,0%
Telematici	38,5%
Stranieri	3,4%
Con fondi etici	0,3%

Dati relativi a Banca Popolare di Milano, Banca di Legnano, Cassa di Risparmio di Alessandria, Banca Popolare di Mantova, WeBank

6




7



■ Abbiamo mantenuto la nostra stabile **relazione di ascolto** sia con modalità tradizionali – incontri diretti, indagini telefoniche, call center e numeri verdi – che

più innovative, quali l'iniziativa di WeBank **"La Banca che vorrei"** per raccogliere online idee e suggerimenti. Tra le modalità più tradizionali rientrano le indagini di **Customer Satisfaction** volte a misurare il grado di soddisfazione della clientela: i risultati di tali indagini evidenziano un miglioramento nel 2010, in particolare sui segmenti maggiormente colpiti dalla crisi, a testimonianza dell'impegno e della vicinanza del Gruppo ai bisogni del territorio.

- Attraverso la **nuova società ProFamily**, abbiamo dato avvio a un'importante attività di **ProFamily**  **Il Credito Genuino** credito al consumo basata su un approccio genuino, trasparente e responsabile. In questa logica rientra l'accordo siglato agli inizi del 2011 con l'associazione dei consumatori Adiconsum per la certificazione di tutti i prodotti di ProFamily.
- Abbiamo proseguito su più fronti la nostra attività a **tutela della sicurezza**, presidiando le frodi informatiche e quelle sull'utilizzo delle carte.
- A tutela della nostra clientela, nel corso del 2010, abbiamo proposto ai portatori di polizze con sottostanti titoli islandesi, a suo tempo collocate dalle reti del Gruppo, un'operazione di trasformazione delle stesse in nuovi prodotti con prestazioni garantite da BPM Vita. L'operazione di trasformazione, volta a evitare perdite alla clientela, si è conclusa con notevole successo (99% di adesioni), comportando per il Gruppo un onere di circa 55 milioni di euro.

8



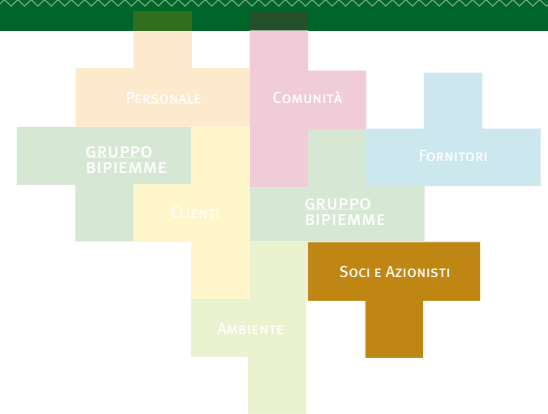
6. Azienda agricola "La Cascinetta" di Vallieri: l'azienda agricola La Cascinetta, che alleva e commercializza animali da cortile, è a un solo chilometro dall'Oasi WWF di Vanzago. È un tranquillo punto di ristorazione con piatti tipici della cucina locale che dispone anche di uno spaccio con vendita diretta di formaggi, riso e miele. L'azienda è cliente del Gruppo Bipiemme dai primi anni '90.

7. Alidaunia: è l'unica azienda in Italia che effettua voli di linea con elicottero e ha sede in Puglia. Fornisce un completo servizio di navigazione aerea: trasporto pubblico passeggeri/merci, voli umanitari di emergenza/soccorso, lavoro aereo nelle sue molteplici applicazioni. È inoltre Ditta di Manutenzione Certificata. È nostra cliente dagli anni '80.

8. Centrale del latte di Alessandria e Asti: è una azienda che da più di sessant'anni fornisce prodotti freschi di elevata qualità, ottenuti dal latte che proviene esclusivamente dalle aziende agricole locali, riuscendo in questo modo ad assolvere anche un compito importante e fondamentale per l'economia del territorio. Lavora insieme a noi dal 1984.



Soci e Azionisti



In qualità di banca popolare quotata, attribuiamo un ruolo fondamentale al rapporto con i soci e gli altri azionisti, nel rispetto della nostra missione, dei nostri principi guida e delle esigenze degli altri stakeholder.

Ci impegniamo a mantenere e a sviluppare il tradizionale rapporto di fiducia e trasparenza che da sempre abbiamo instaurato sia attraverso un'efficace e costante attività di comunicazione e coinvolgimento sia rafforzando il profilo e lo scambio mutualistico che caratterizza tale rapporto.



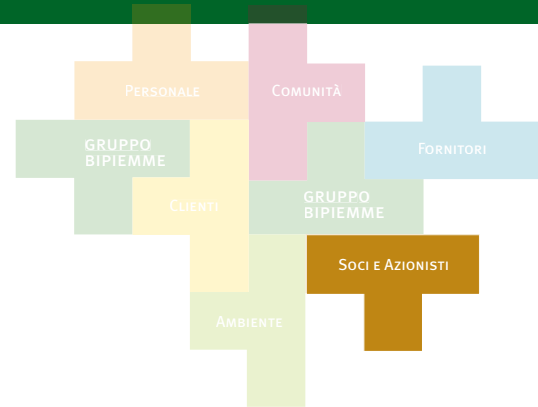
Con l'obiettivo di accrescere la nostra identità di grande banca cooperativa radicata sul territorio e prossima alle esigenze delle comunità locali, intendiamo perseguire l'allargamento della base sociale, in particolare attraverso la ricerca di politiche di incentivazione e di fidelizzazione nei confronti dei soci clienti.

9. *Da sinistra a destra:* particolare dell'area Club Soci BPM allestita presso Fieramilanocity durante l'Assemblea BPM 2010.
Evento Ale & Franz and Friends: una serata di beneficenza organizzata in esclusiva per i Soci BPM presso l'Auditorium di Milano con la partecipazione degli artisti di Zelig.

10. *Assemblea societaria Banca Popolare di Milano 2010:* scorcio della sala plenaria e del palco degli Amministratori.

CARTA D'IDENTITÀ (dati a fine 2010)

	AZIONISTI	AZIONI POSSEDUTE
NUMERO TOTALE	97.099	415.055.195
Soci	53,6%	28,2%
Clienti BPM	41,6%	16,1%
Persone fisiche	97,9%	42,3%
Residenti Milano e provincia	44,1%	26,1%
Investitori istituzionali esteri	0,2%	32,3%



Nel 2010



■ Con l'obiettivo di facilitare la partecipazione di soci all'assemblea societaria di aprile, abbiamo organizzato videoconferenze nelle sedi decentrate di Bologna, Roma e Foggia. L'iniziativa ha costituito una sperimentazione propedeutica all'organizzazione di **assemblee decentrate**, dopo il necessario adeguamento statutario.



■ Si è dato ulteriore sviluppo al Progetto Soci, il programma pluriennale che ha come obiettivo l'ampliamento e la fidelizzazione della base sociale. Attraverso il **Club Soci BPM**, che di tale progetto rappresenta la concreta realizzazione, è stata offerta una serie di prodotti e servizi bancari ed extrabancari a condizioni agevolate. Nell'ambito del Club Soci abbiamo organizzato alcuni **eventi culturali**, tra cui la serata di beneficenza che ha fatto da sfondo alla presentazione del progetto e che ha visto la premiazione della nostra socia più anziana. Le diverse iniziative proposte dal Club Soci e le attività di formazione e sensibilizzazione della rete commerciale hanno contribuito all'**aumento della base sociale**, per oltre 2.400 nuovi soci.

11. **Assemblea dei Soci BPM:** vista panoramica della Sala Plenaria e particolare del palco.

12. **Club Soci BPM:** ciclo di eventi dedicati alla salute e ad altri argomenti legati al tempo libero. Si tengono un giovedì al mese presso la Sala delle Colonne nella Sede Centrale di Banca Popolare di Milano in Piazza Meda. Nella foto, alcuni momenti del seminario "Cultura, esercizi e memoria: la ginnastica per la mente".



13



14



- Abbiamo proseguito l'attività di ascolto e confronto con le Associazioni di Soci attualmente costituite che, a fine anno, contavano complessivamente quasi 14.000 aderenti: **Associazione Amici della Bipiemme, Assoinsieme, Comitato Soci BPM**. Il dibattito si è incentrato in particolare sulla tematica dell'allargamento della base sociale e continuerà anche nel corso del 2011 con l'obiettivo di valorizzare il contributo dei soci alla vita societaria.
- Attraverso la Commissione Soci abbiamo elaborato una serie di **modifiche al testo della Delibera Quadro**, approvate all'inizio del 2011. Tali modifiche hanno riguardato le procedure per l'ammissione a socio, rendendole più agevoli in particolare per gli azionisti non depositanti in BPM.
- Abbiamo mantenuto vivo e costante il **dialogo con la comunità finanziaria** attraverso i più tipici strumenti di comunicazione: conference call per la presentazione dei risultati finanziari, incontri e contatti individuali e in piccoli gruppi con analisti e investitori sia da parte dell'Alta Direzione che delle funzioni preposte, presentazione del Piano Industriale e roadshow sulle principali piazze finanziarie. I contatti dell'anno con esponenti della comunità finanziaria, in crescita rispetto al 2009, sono stati più di 800.

13. Assemblée dei Soci BPM: particolare dell'ingresso e dello spazio Club Soci BPM allestito nel padiglione di Fiera Milano City. Questa area è stata divisa nei 3 mondi dedicati ai Soci (Bancario, Extrabancario e "Punta su di te"), con in evidenza tutti i vantaggi a loro riservati.

14. Ale & Franz and Friends: primo evento organizzato dal Club Soci BPM. Il Direttore Generale di Banca Popolare di Milano, Fiorenzo Dalu, premia la socia più anziana durante lo spettacolo degli artisti di Zelig realizzato presso l'Auditorium di Milano. Particolare della consegna di uno dei due assegni dati in beneficenza da parte del Club Soci BPM.

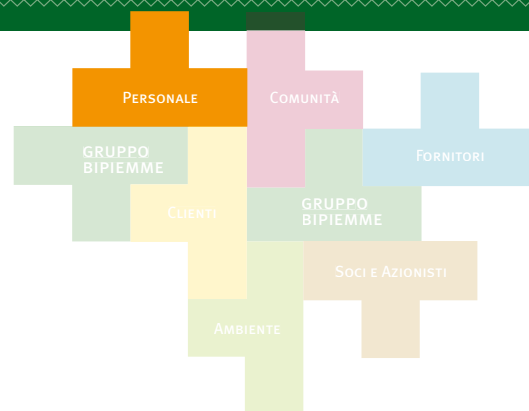
Personale



delle diversità, sistema retributivo, relazioni industriali, salute e sicurezza rappresentano gli ambiti principali nei quali il Gruppo è impegnato. Da anni è attivo il progetto POESIA (Pari Opportunità e Sostegno In Azienda), iniziativa di Banca Popolare di Milano nei confronti di tutti i collaboratori del Gruppo, per diffondere il benessere in azienda.

La necessità di attivare e definire policy, migliorare la comunicazione e il coinvolgimento dei dipendenti, stimolare l'innovazione e la sostenibilità della crescita rappresentano le principali direttrici dei piani di azione del 2011.

15. Profamily: è la Società del Gruppo dedicata al credito alle famiglie. Anche tutte le persone che ci lavorano, con entusiasmo e partecipazione, sono una grande famiglia. Ecco una foto dello staff al completo nel salone centrale del Palazzo "Bezzi 2", sede della Società.



Tutte le politiche si realizzano attraverso le persone che lavorano in azienda: il loro coinvolgimento e la loro partecipazione sono quindi fondamentali per il successo di qualsiasi iniziativa e per la creazione di valore che assicuri all'azienda un forte vantaggio competitivo.

La presenza del dipendente socio che partecipa agli utili e alla gestione aziendale rende il modello Banca Popolare di Milano unico: il valore delle persone è infatti forte per tradizione, missione e vocazione. Nonostante le singole Società presentino specifiche peculiarità, continua l'impegno a integrare progressivamente lo spirito di appartenenza al Gruppo.

Formazione, valorizzazione delle persone e



16



Nel 2010

- **L'attività di formazione** si è caratterizzata con la finalità di rinforzare le competenze professionali e relazionali delle

persone, promuovere azioni che sviluppino valori e comportamenti positivi, sostenere lo sviluppo di una leadership che sappia integrare la cultura del business con una capacità di lettura delle dinamiche dell'ambiente interno ed esterno. Le giornate formative sono state oltre 44.000, in maggioranza su argomenti non obbligatori; è stato coinvolto anche personale con disabilità sensoriali su tematiche normative e professionali.

- Le buone **relazioni industriali** hanno consentito la prosecuzione del processo di efficientamento (sia tramite operazioni di carattere societario che con la seconda fase del Fondo di Solidarietà) e il mantenimento dei livelli di investimento nella valorizzazione e formazione del personale, nel benessere sul luogo di lavoro e nelle politiche retributive.
- I temi della **salute e sicurezza** sono stati sostenuti con un forte impegno formativo, con investimenti tecnologici e di cooperazione con il territorio. Abbiamo realizzato il progetto **"Parliamo di rapine"** per aiutare le persone a reagire rendendole consapevoli degli aspetti psicologici e comportamentali legati all'evento rapina.
- L'attenzione ai **temi della diversità** si è esplicitata in attività di ascolto (ad esempio questionari, incontri, riunioni) per misurare la consapevolezza sulle politiche intraprese e nell'adesione a iniziative volte a promuovere l'organizzazione di genere e la valorizzazione delle diverse età in azienda. BPM, riconosciuta come best practice nell'ambito della gestione del personale diversamente abile, è promotrice di un **laboratorio sulle disabilità** per favorire confronti con le Istituzioni nazionali e locali e un dialogo costruttivo tra imprese e associazioni di rappresentanza delle persone disabili.

17

Improvvisamente ti senti sottosopra.



Parliamo di RAPINE

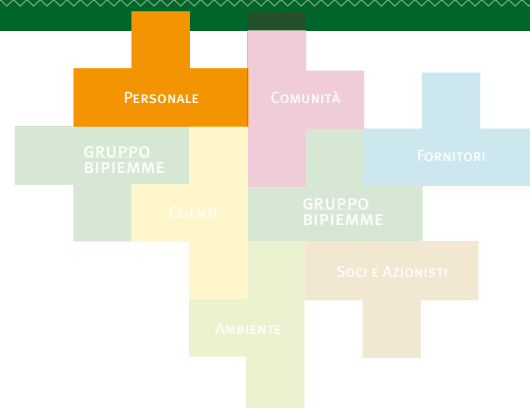
16. **Milano, agenzia di via Bodoni:** particolare dei nuovi arredi interni dedicati sia all'attività di cassa che alla consulenza privati. Tutte le strutture sono realizzate con materiali riciclati o ecocompatibili.

17. **Brochure del progetto "Parliamo di rapine":** è un'iniziativa che il Gruppo ha realizzato per supportare le persone che hanno subito una rapina. L'emblema della tartaruga rovesciata rappresenta lo stato di "smarrimento" che un evento del genere causa in chi lo subisce.

CARTA D'IDENTITÀ (dati a fine 2010)

NUMERO TOTALE DIPENDENTI	7.926 (pari al 94,3% del totale Gruppo)
In rete	70,5%
Donne	46,1%
Laureati	25%
Part-time	13,8%
Neoassunti	2,6%
Anzianità media di servizio	anni 16,5
Età media	anni 42,8

Dati relativi a Banca Popolare di Milano, Banca di Legnano, Cassa di Risparmio di Alessandria, Banca Popolare di Mantova, WeBank



- A settembre abbiamo inaugurato la **nuova sezione** dell'asilo nido aziendale **"Il Giardino di Bez"**, premiato dalla Regione Lombardia come progetto a sostegno della genitorialità, che ora è in grado di accogliere fino a 72 bimbi.

Nel periodo delle vacanze natalizie il nido ha ospitato una decina di bimbi iscritti negli anni precedenti e ora frequentanti la scuola d'infanzia. All'interno della struttura è proseguito il ciclo di incontri "Il tempo della crescita", esteso nel 2010 a tutto il personale del Gruppo, per aiutare i genitori a crescere bene insieme ai propri figli. In linea con la politica di attenzione all'ambiente, è iniziato un processo che porterà alla certificazione ambientale dell'asilo.

- Attraverso i **cral aziendali** è continuata l'offerta di differenti servizi a favore dei dipendenti e dei loro familiari: condizioni agevolate per eventi culturali e ricreativi, viaggi, abbonamenti ai trasporti pubblici e car sharing, prodotti di vario genere e colonie estive per i figli.
- Come ogni anno sono state realizzate numerose **iniziative di ascolto e di coinvolgimento** quali ad esempio la convention per la presentazione del Piano Industriale 2010-2012, la giornata di benvenuto ai neoassunti, la cerimonia di premiazione per il personale al 25° e 30° anno di servizio e per i pensionati.

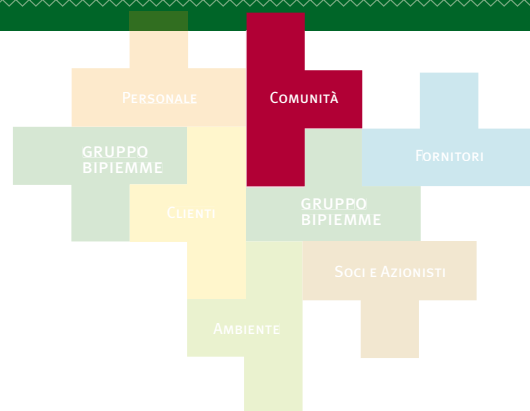


18. Udine, agenzia di via Poscolle: personale di sportello.

19. Il Giardino di Bez: un'importante struttura dedicata all'infanzia realizzata all'interno del Centro Servizi BPM "Bezzi 2" e messa a disposizione del personale e del quartiere circostante. Nel 2010 sono stati attuati lavori di ampliamento dell'asilo.



Comunità



Abbiamo sempre scelto di valorizzare il legame con il territorio di riferimento, con il quale intratteniamo un continuo e consolidato rapporto di collaborazione.

Come Gruppo radicato nel contesto sociale, sosteniamo le attività economiche e le iniziative culturali di associazioni, fondazioni ed enti pubblici.

Negli ultimi anni, abbiamo affiancato al tradizionale sostegno finanziario diretto, altre forme di intervento, chiamate a definire meglio la nostra funzione di servizio e integrazione fra le diverse e numerose realtà, in una logica che coniughi il "fare utile" con l'"essere utile".



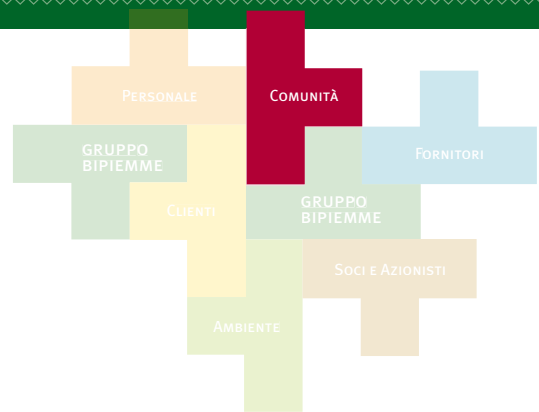
20. Il Tunnel Borbonico: uno splendido percorso sotterraneo interamente in tufo giallo napoletano, ubicato nella parte meridionale della città di Napoli, che attraversa il Monte Echia. Il Tunnel, nato con scopi militari, lungo il suo percorso intercettò la rete di cunicoli e cisterne legate all'antico acquedotto del Carmignano (1627-1629) che serviva la città di Napoli. BPM ha contribuito alla realizzazione dell'intero impianto di illuminazione, rendendo accessibile questa emozionante realtà sotterranea.

21. Il Palio di Legnano: si svolge l'ultima domenica di maggio e rievoca la battaglia che nel 1176 vide i Comuni della Lega Lombarda vittoriosi sull'esercito dell'imperatore Federico Barbarossa. Tramite Banca di Legnano, il Gruppo Bipiemme è da sempre uno dei protagonisti di questa importante manifestazione.

CARTA D'IDENTITÀ (dati a fine 2010)

NUMERO INIZIATIVE FINANZIATE	circa 500
Liberalità	68,5%
IMPORTO LIBERALITÀ E SPONSORIZZAZIONI	oltre 7 milioni di euro
Liberalità	27,6%
In ambito culturale	60,6%
A Milano e Provincia	72,7%

Dati relativi a Banca Popolare di Milano, Banca di Legnano, Cassa di Risparmio di Alessandria, Banca Popolare di Mantova, WebBank, Banca Akros



Nel 2010

- Nonostante il perdurare di una difficile congiuntura economica, le nostre **liberalità e sponsorizzazioni** sono aumentate di quasi 2 milioni di euro.
- Oltre ai rapporti che intratteniamo con il mondo della scuola e della formazione post-laurea, attraverso **stage e borse di studio**, BPM ha partecipato alla **Settimana dell'Educazione Finanziaria** organizzata dal Consorzio Patti Chiari e Junior Achievement, ospitando nell'auditorium del proprio Centro Servizi circa 400 studenti che hanno ricevuto un'educazione finanziaria di base e imparato a conoscere il funzionamento delle banche e del sistema bancario. Per iniziativa di WeBank, è nato il progetto **"La banca tra i banchi"**, destinato agli studenti degli ultimi due anni delle superiori, che ha per fine quello di fornire uno strumento per il controllo e la gestione del denaro, promuovendo anche la creatività dei partecipanti attraverso una borsa di studio ripartita su tre categorie. Inoltre, Banca Akros per il terzo anno consecutivo ha promosso l'iniziativa **"Giovani di sana e robusta Costituzione"**, una serie di incontri per far conoscere le origini storiche e le premesse ideali ai principi sanciti dalla Costituzione italiana.
- In ambito culturale, abbiamo partecipato all'edizione 2010 del **Festival della Letteratura di Mantova** come sponsor della ricostruzione della Biblioteca di Ennio Flaiano e delle visite organizzate al Palazzo dell'Agricoltura, sede di Banca Popolare di Mantova, adibito per l'occasione a spazio di lettura per tutta la durata del Festival. Come sempre, BPM ha

22. Evento Inter for Emergency: all'interno della Sala delle Colonne di Banca Popolare di Milano, la scorsa estate i tifosi dell'Inter hanno potuto scattare una foto ricordo con la Coppa dei Campioni. Un'originale iniziativa benefica i cui proventi sono stati devoluti ad Emergency per costruire un Centro Pediatrico nella Repubblica Democratica del Congo.

23. Festival della letteratura di Mantova: durante questo importante festival letterario, il Gruppo Bipiemme è stato lo sponsor principale de La Biblioteca Flaiano. In questa mostra è stato possibile ammirare l'intera biblioteca di Ennio Flaiano, una delle figure di maggior spicco della scena letteraria e cinematografica italiana.





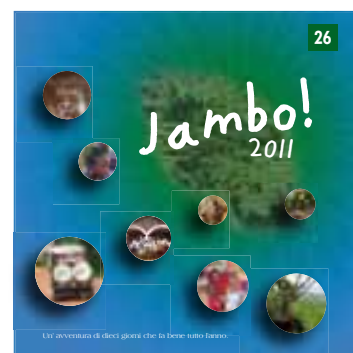
24



25

sostenuto importanti realtà nel campo dell'arte, tra cui il **Teatro alla Scala**, il restauro della chiesa di **San Maurizio al Monastero Maggiore** e **La triennale Design Museum**. Particolarmente significativa è stata l'apertura della **Pinacoteca di Brera** nel giorno di Sant'Ambrogio, il 7 dicembre.

- A livello internazionale è proseguito l'impegno di WeBank nell'iniziativa **"Dalla parte delle bambine"** sostenuta da Children in Crisis Onlus: un progetto concepito per offrire l'opportunità di proseguire gli studi a giovani della Tanzania che hanno completato la scuola elementare. A febbraio 2010 alcuni dipendenti di WeBank sono stati in Tanzania per conoscere le comunità in cui vivono le bambine e le condizioni della realtà circostante. Abbiamo inoltre risposto all'appello di AGIRE a sostegno della **popolazione di Haiti colpita dal terremoto**, mettendo in campo, in brevissimo tempo, una serie di iniziative per sensibilizzare l'opinione pubblica e moltiplicare i canali di raccolta fondi: e-mail personalizzate per le aziende clienti e messaggi nelle agenzie, sulla rete bancomat e nei siti web. Il totale raccolto tra clienti e dipendenti è stato di oltre 400.000 euro.



26

- In ambito sportivo abbiamo sostenuto diverse iniziative destinate ai giovani e partecipato a importanti manifestazioni: la **Stramilano**, la **Coppa Bernocchi** e la **Coppa Agostoni** di ciclismo, il **Palio di Legnano** con la sua rievocazione storica.

24. Stramilano: sin dalla prima manifestazione, Banca Popolare di Milano è stata partner ufficiale di questo importante appuntamento che abbina sport e voglia di stare insieme.

25. Coppa ciclistica Bernocchi: è una gara di ciclismo su strada, che si disputa dal lontano 1919. È dedicata ad Antonio Bernocchi, imprenditore italiano dell'industria tessile. Banca di Legnano è diventata inizialmente Main Sponsor e, da tre anni, primo nome della gara. Ad essa intervengono anche i più alti dirigenti del Gruppo Bipiemme.

26. WeBank e "Jambo Team": si tratta di un viaggio intrapreso da un gruppo di dipendenti WeBank per supportare Children in Crisis in un importante progetto a favore della bambine della Tanzania e della loro istruzione. Da questa esperienza è nato un calendario i cui proventi di vendita sono stati interamente devoluti in beneficenza.



Ambiente

28

**essere al verde
da noi
è un valore.**
per un ambiente migliore.



BANCA POPOLARE DI MILANO
Popolare è la firma, il sorriso è per voi.

“Essere al verde da noi è un valore” è lo slogan che, a partire dal 2010, è apparso sulle vetrine delle agenzie del Gruppo Bipiemme. Non si tratta solo di una iniziativa promozionale, ma della rappresentazione di un valore fondamentale: il rispetto per l'ambiente e per il territorio.

Allo scopo di tradurre questo principio in azioni concrete, abbiamo introdotto nel Piano Industriale 2010-2012 un programma di azioni volte, da una parte, a ridurre i consumi aziendali e migliorarne le fonti di approvvigionamento, dall'altra, a sostenere attraverso la nostra politica commerciale l'adozione di iniziative sostenibili dal punto di vista ambientale.

Inoltre, sono state numerose le iniziative di sensibilizzazione e di promozione di atteggiamenti responsabili sostenute nel territorio di appartenenza del Gruppo Bipiemme. Siamo consapevoli, infatti, che il benessere e lo sviluppo che può scaturire dalla nostra attività non possa prescindere dall'attenzione verso gli impatti ambientali.

27. Impianto fotovoltaico: vista panoramica dall'alto del nuovo impianto fotovoltaico realizzato sull'intera superficie del tetto di una palazzina del Centro Servizi BPM "Bezzi 1" a Milano. L'impianto garantisce l'energia totale necessaria ad alimentare le aule dedicate alla formazione del personale.

28. Campagna pubblicitaria nazionale: è la locandina apparsa nel 2010 sulle vetrine delle agenzie a conferma dell'impegno sociale e ambientale del Gruppo Bipiemme.



Nel 2010

- La costruzione di un futuro sostenibile non può realizzarsi se non cercando di conciliare le ragioni dell'ambiente con quelle della crescita e dell'innovazione. Seguendo tale filone di pensiero, abbiamo ritenuto importante investire nel consumo e nello sviluppo di **energia prodotta senza emissioni**. Per i nostri consumi ci siamo approvvigionati di energia elettrica prodotta esclusivamente da fonti rinnovabili, abbiamo realizzato il terzo impianto fotovoltaico e deliberato la costruzione di un quarto impianto in Banca Akros.
- Abbiamo potenziato il team tecnico/commerciale dedicato ai **finanziamenti verdi**, i cui volumi sono notevolmente aumentati grazie ai crediti erogati per la realizzazione di impianti fotovoltaici, per la sostituzione di coperture di amianto con materiali innovativi e per interventi di efficientamento energetico.
- Siamo consapevoli che una delle leve principali della sostenibilità sia il risparmio che può essere ottenuto sia modificando le nostre abitudini, riducendo gli sprechi, sia utilizzando tecnologie in grado di consumare in maniera più efficiente. Per questo motivo, nella ristrutturazione degli immobili, ci siamo attenuti a standard tecnici finalizzati all'**aumento dell'efficienza energetica** e abbiamo lavorato a un **sistema di contabilità volto a monitorare i principali consumi** e valutarne gli andamenti sulla base di indicatori che tengano anche conto delle variazioni intervenute nell'attività.
- Abbiamo avviato iniziative volte a promuovere uno **stile di consumi consapevole degli impatti ambientali**. In particolare, abbiamo installato degli erogatori in grado di filtrare l'acqua del rubinetto e garantirne il consumo senza l'utilizzo di bottiglie di plastica e senza i costi ambientali relativi a produzione, stoccaggio e trasporto dell'acqua stessa. Abbiamo inoltre proseguito la campagna di sensibilizzazione presso la clientela per la sostituzione di materiale informativo cartaceo con comunicazioni online e realizzato materiale pubblicitario e divulgativo con carta ecologica FSC.

31



29. Parco Nord: vista panoramica dall'alto del Parco Nord Milano, ritenuto uno dei più importanti "polmoni verdi" della città. Proprio in questo sito abbiamo realizzato il "Bosco BPM", un'iniziativa di riforestazione che ha visto la piantumazione di oltre 1.100 nuovi alberi.

30. Festival della Biodiversità: manifestazione capitanata dal Consorzio Parco Nord Milano dove è stata installata la "Cupola Geodetica BPM", simbolo dell'impegno di BPM in ambito ambientale.

31. Campagna comunicazione interna: locandina realizzata in occasione dell'installazione degli erogatori d'acqua ed esposta all'interno delle sedi BPM.

CARTA D'IDENTITÀ (dati a fine 2010)

Consumo Energia Termica	12,75 m ³ /m ²
Consumo Energia Elettrica	139 KWh/m ²
Acqua	372.423 m ³
Carta	2.034 tonnellate
Rifiuti	1.876 tonnellate
Mobilità Aziendale	3.971.000 Km
Compensazioni emissione CO ₂	circa 3.000 alberi piantati

Dati relativi a Banca Popolare di Milano, Banca di Legnano, Cassa di Risparmio di Alessandria, Banca Popolare di Mantova, WeBank, Banca Akros, Profamily, Ge.Se.So.



- Abbiamo contribuito, in partnership con Legambiente, alla realizzazione della **“Centrale di Mobilità”**, un centro servizi accessibile a tutti coloro che cercano informazioni personalizzate e servizi legati alla mobilità e ai trasporti.
- Abbiamo promosso e partecipato a eventi volti alla diffusione della cultura della sostenibilità come il **“Festival della Biodiversità - Parco Nord Milano”**, il **“Festival Ambiente Fiera Milano”**, la Fiera di Verona **“Solarexpo”**, l’iniziativa **“M’illumino di meno”** e il progetto **CRES.CO.** coordinato da Sodalitas, finalizzato a realizzare una collaborazione fra imprese, cittadini e istituzioni locali per la realizzazione di iniziative di attenzione all’ambiente.
- I cambi di abitudini, e più in generale la diffusione della consapevolezza sui temi ambientali, sono processi che richiedono diversi anni, mentre la riduzione delle emissioni risulta essere una priorità che non può essere rimandata.
Per questo motivo, anche nel 2010, abbiamo proseguito nell’**azzeramento di emissioni** di CO₂ di BPM attraverso progetti di riforestazione nel **Parco Nord Milano** e avviato tale attività per Cassa di Risparmio di Alessandria nel **Parco Fluviale del Po e dell’Orba**. Gli alberi piantumati nei due parchi sono stati più di tremila.

Fornitori

Per ottenere migliori risultati in termini di qualità di servizio e per meglio gestire i rapporti con i fornitori, ci avvaliamo sin dal 2003 di un nostro Centro Acquisti che, nel corso degli anni, ha sviluppato nuove competenze professionali, dotandosi di procedure sempre più articolate e complesse.

Dapprima al servizio della sola Banca Popolare di Milano, il Centro Acquisti ha progressivamente ampliato il proprio raggio d’azione arrivando a operare per tutte le banche commerciali del Gruppo.

Nelle relazioni con i nostri fornitori miriamo a instaurare rapporti di partenariato chiari e duraturi e di reciproca soddisfazione. Questo fa sì che il contenzioso sia estremamente limitato.


32. **Solarexpo:** fiera annuale che si svolge a Verona, interamente dedicata all’ambiente e alle energie rinnovabili. BPM ha partecipato all’evento con un proprio stand.

33. **Parco Fluviale del Po e dell’Orba:** Cassa di Risparmio di Alessandria ha azzerato completamente le proprie emissioni di CO₂ con un progetto di riforestazione in questo parco.

Un ringraziamento speciale ai Clienti e ai Colleghi del Gruppo Bipiemme che, con la loro disponibilità, hanno reso possibile la realizzazione della parte fotografica di questo Bilancio Sociale.

Banca Popolare di Milano ha scelto di compensare le emissioni di anidride carbonica relative alla pubblicazione di questo fascicolo contribuendo a progetti di forestazione di boschi in Italia.



Questo fascicolo è stato prodotto su Carta Ecologica  FSC con inchiostri vegetali ecocompatibili dalle Grafiche Agema S.p.A. Milano - Azienda certificata per lo sviluppo ecosostenibile.



BILANCIO SOCIALE **2010**
GRUPPO BIPIEMME