
**Bilancio Sociale e di Missione
della Banca di Credito Cooperativo
Valdostana
2006**



Una Banca a Responsabilità Sociale

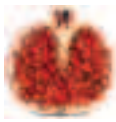


*«Le cooperative sono così diffuse
perché permettono a un'aggregazione di singoli produttori o consumatori
di trattare con i propri fornitori
da una posizione di maggior forza.*

*I produttori, in particolare, possono mettere in comune
risorse finanziarie e ripartire i rischi,
oltre che creare canali di distribuzione
e di commercializzazione più efficaci.*

*Le cooperative offrono inoltre ai propri membri
un maggior senso di partecipazione e di controllo».*

Jeremy Rifkin, 2002



Indice

PRESENTAZIONE DEL PRESIDENTE DELLA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO VALDOSTANA	5
LE BCC BANCHE DIFFERENTI	
Differenti per norma	7
Differenti per identità	8
Differenti per valori	8
La Carta dei Valori del Credito Cooperativo	10
La Carta della Coesione del Credito Cooperativo	11
Differenti per missione	13
Differenti per strategia	14
LA STRATEGIA DEL CREDITO COOPERATIVO	
La strategia e l'organizzazione	15
La presenza sul territorio	15
La struttura organizzativa della Bcc Valdostana	15
LE RELAZIONI CON I PORTATORI DI INTERESSI	
IL VALORE PER I SOCI	18
Chi sono i nostri soci	18
Dove sono i nostri soci	19
Il capitale sociale	19
Cosa significa "promuovere il miglioramento" dei soci?	19
Gli amministratori	20
IL VALORE PER I CLIENTI	21
La rete di vendita e i nuovi canali distributivi	21
Chi sono i nostri clienti	22
La gestione dei reclami	23
VALORE PER I COLLABORATORI	23
Chi sono i nostri collaboratori	23
L'attività a favore della crescita professionale dei collaboratori	24
La mutualità a vantaggio dei collaboratori	24
VALORE PER I FORNITORI	25
La situazione del 2006	25
IL VALORE PER LA COLLETTIVITÀ E LA COMUNITÀ LOCALE	26
Banca di Credito Cooperativo: impresa a responsabilità sociale	26
Le azioni per la prevenzione dell'usura	26
Il contributo alle istituzioni	26
L'azione di promozione sociale e culturale e le azioni di finanza etica	27
IL VALORE ECONOMICO GENERATO	
Il valore aggiunto e la sua distribuzione tra i portatori di interessi	28
Il valore aggiunto generato dalla BCC al 31.12.2006	29
Il valore aggiunto e la sua distribuzione	30
GLI IMPEGNI PER IL FUTURO	
Gli impegni per il futuro	31





Presentazione del Presidente



Il quinto Bilancio sociale della Banca di Credito Cooperativo Valdostana fotografa la realtà di un'azienda in continuo cambiamento, impegnata a proseguire la propria missione di cooperativa di credito al servizio delle comunità locali di riferimento.

Da questo principio nasce la sua continua ricerca di innovazione e adattamento del proprio ruolo al mutare delle esigenze della comunità, pur rimanendo fedele alle proprie radici, evolvendo ed arricchendo i propri fondamenti di riferimento.

Questo documento, oltre a rappresentare la realtà in divenire della Banca, è uno strumento per rendere sempre più consapevoli i nostri portatori di interesse - i soci, i dipendenti, i clienti, la collettività, dell'azione della Banca stessa nella promozione di occasioni di sviluppo e progetti di utilità sociale.

Una responsabilità sociale che la nostra Banca declina in vari modi. In primo luogo nei confronti dell'ampia compagine sociale con numerose iniziative di sostegno mutualistico creditizio e non; inoltre, nell'attenzione costante alle forze vive della società locale e nel sostegno alle fasce deboli e svantaggiate, attraverso la partecipazione a programmi sociali e iniziative benefiche. Senza contare la dedizione per la nostra clientela alla quale ci legano oltre 25 anni di lavoro, con lo sviluppo di una relazione basata sull'attenzione alla persona, sul dialogo, sulla disponibilità e la capacità di ascolto.

Il nostro proposito è promuovere cultura cooperativa perché crediamo che la cooperazione sia una valida modalità di partecipazione al processo economico anche nell'era della globalizzazione dei mercati e delle tecnologie, dando risposte concrete ai bisogni della gente sulla base dei principi di riferimento universalmente riconosciuti della solidarietà e della mutualità.

Per tutto ciò confidiamo che questo Bilancio sociale che non è solo stato scritto ma è anche stato fatto ci aiuti nel rinsaldare il rapporto con i nostri portatori di interesse e ci imponga un sempre maggior impegno alimentando un circuito virtuoso di crescita reciproca.

Il Presidente
Martino Cossard





LE BCC BANCHE DIFFERENTI

DIFFERENTE PER NORMA

La Banca di Credito Cooperativo (Cassa Rurale) è differente innanzitutto “per norma”: il Testo Unico Bancario del 1993 e le disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia ne danno una disciplina specifica riguardo ad alcuni aspetti fondamentali quali:

- l'operatività con i soci,
- la competenza territoriale,
- la distribuzione degli utili.

Recentemente la riforma del diritto societario ne ha ulteriormente rafforzato le specificità rispetto alle altre categorie di banche e recentemente è stata introdotta una verifica sul possesso dei requisiti mutualistici.

I soci non hanno come obiettivo primario il conseguimento di un guadagno sotto forma di dividendi, ma sono interessati a fruire dei servizi bancari a condizioni vantaggiose. Le norme dettano una disciplina specifica riguardo a:

- *il loro reclutamento*: devono risiedere, avere sede o operare con carattere di continuità nell'ambito territoriale della banca;
- *i vincoli all'operatività*: più del 50% dell'attività creditizia della banca deve essere realizzata a loro favore (la banca può essere autorizzata dalle Autorità di Vigilanza a operare in via prevalente con soggetti diversi dai soci solo per brevi periodi di tempo e per ragioni di stabilità gestionale);
- *il diritto di voto*: viene assegnato secondo la formula “una testa un voto”, che significa che ciascun socio può esprimere un solo voto indipendentemente dall'entità della partecipazione al capitale sociale;
- *la partecipazione al capitale sociale*: non può avere un valore nominale superiore a 50 mila euro, per evitare situazioni di disparità tra i soci.

La prevalenza dell'operatività con i soci ha assunto una rilevanza ancora maggiore a seguito della riforma del diritto societario, in quanto questo principio viene utilizzato come criterio generale per identificare le *cooperative a mutualità prevalente*.

La competenza territoriale viene definita in base al criterio di continuità territoriale: l'operatività deve essere limitata ai comuni nei quali la banca ha la sede legale e le succursali, e alle aree limitrofe. Tale territorio deve essere definito nello statuto e almeno il 95% del credito deve essere erogato all'inter-

no dell'ambito geografico così individuato.

La destinazione degli utili è sottoposta dal Testo Unico Bancario ai seguenti limiti:

- almeno il 70% degli utili netti annuali deve essere destinato a riserva legale, al fine di rafforzare il patrimonio aziendale;
- il 3% deve essere corrisposto ai fondi mutualistici per lo sviluppo e la promozione della cooperazione;
- gli utili rimanenti, al netto della rivalutazione delle azioni e della quota assegnata a altre riserve o distribuita ai soci, deve essere devoluta a fini di beneficenza o mutualità.

Il nuovo diritto societario, tenendo conto di queste peculiarità, ha riconosciuto le BCC-CR come cooperative a mutualità prevalente e ha integrato le disposizioni dettate dal Testo Unico Bancario e dalle Autorità di Vigilanza con quelle specifiche per questa categoria di imprese.

Il 1° gennaio 2007 è entrata in vigore la normativa sulla *revisione cooperativa* che ha l'obiettivo di verificare la corretta applicazione dei requisiti mutualistici da parte delle BCC, al fine di garantire il rispetto dei valori distintivi che qualificano la categoria. In particolare, il decreto ministeriale che detta le regole per la vigilanza cooperativa delle BCC stabilisce che tale vigilanza ha una duplice funzione:

- è diretta a verificare la correttezza nell'applicazione dei requisiti mutualistici cui è legato lo specifico trattamento fiscale (la specificità attiene all'esenzione dall'Ires della quota di utili destinata obbligatoriamente a riserva legale);
- ha l'obiettivo di supportare gli organi di direzione e amministrazione nel costante miglioramento della gestione e del livello di democrazia interna, in modo da promuovere l'effettiva partecipazione dei soci alla vita sociale.



LE BCC BANCHE DIFFERENTI

DIFFERENTE PER IDENTITÀ

La specifica normativa di cui la BCC è destinataria è riferita alla sua identità di banca cooperativa, mutualistica, locale.

La natura *cooperativa* si esprime nella partecipazione diffusa dei soci, dunque nella democrazia economica, e nella pariteticità tra loro.

La BCC è frutto di un'iniziativa che nasce dal basso, sotto la spinta dell'auto-aiuto e dell'auto-responsabilità.

La *mutualità* significa per la BCC:

- orientare la propria attività "prevalentemente" a favore dei soci, apportando loro vantaggi sia economici che meta-economici (*mutualità interna*);
- non perseguire finalità di "speculazione privata", ma avere lo scopo di assicurare vantaggi ai soci e al territorio, sostenendo lo sviluppo della comunità locale sotto il profilo morale, culturale ed economico, e accrescendone l'educazione al risparmio e la coesione sociale (*mutualità esterna*);
- valorizzare la cooperazione "tra" le banche della categoria, per dare attuazione al modello "a rete" del Credito Cooperativo (*mutualità di sistema*).

Il *localismo* della BCC è integrale. Essa è una banca:

- *del* territorio: i soci sono espressione del contesto in cui l'azienda opera;
- *per* il territorio: il risparmio raccolto sostiene e finanzia lo sviluppo dell'economia reale;
- *nel* territorio: appartiene al contesto locale al

quale è legata da un rapporto di lungo periodo.

In queste caratteristiche si fonda il modello operativo delle BCC, fatto di prossimità, fisica e relazionale, di conoscenza diretta con i clienti, di "familiarità", di personalizzazione dei prodotti e dei servizi, di sussidiarietà.

DIFFERENTE PER VALORI

L'identità peculiare della BCC (CR) è sintetizzata in tre strumenti che rappresentano, allo stesso tempo, il fondamento cui fare riferimento, una sorta di carta costituzionale, e la mappa per orientare l'attività in senso strategico, nel senso di una carta di navigazione.

Questi tre strumenti sono:

- l'articolo 2 dello Statuto;
- la *Carta dei Valori*;
- la *Carta della Coesione*.

L'articolo 2 dello Statuto sociale della nostra Banca di Credito Cooperativo

"Nell'esercizio della sua attività, la Società si ispira ai principi dell'insegnamento sociale cristiano e ai principi cooperativi della mutualità senza fini di speculazione privata. Essa ha lo scopo di favorire i soci e gli appartenenti alle comunità locali nelle operazioni e nei servizi di banca, perseguendo il miglioramento delle condizioni morali, culturali ed economiche degli stessi e promuovendo lo sviluppo della cooperazione e l'educazione al risparmio e alla previdenza nonché la coesione sociale e la crescita responsabile e sostenibile del territorio nel quale opera. La Società si distingue per il proprio orientamento sociale e per la scelta di costruire il bene comune. E' altresì impegnata ad agire in coerenza con la Carta dei Valori del Credito Cooperativo e a rendere effettivi forme adeguate di democrazia economico-finanziaria e lo scambio mutualistico tra i soci"

La finanza cooperativa mutualistica è nata per "promuovere". "Promuovere, in particolare, il miglioramento delle condizioni morali ed economiche dei soci e delle comunità locali". Promuovere significa far crescere, dall'interno. Ovvero "mettere in moto".

E' questo l'obiettivo da sempre scritto negli statuti di una BCC (CR). Nell'Ottocento, quando si chiamava Cassa Rurale o Cassa di Depositi e Prestiti, come oggi.

L'IDENTITÀ DELLA BCC

COOPERAZIONE

- democrazia economica
- partecipazione diffusa
- pariteticità

MUTUALITÀ

- attività a favori dei soci
- produzione di utilità e vantaggi, non profitti
- cooperazione "tra" banche

LOCALISMO

- *del* territorio,
- *per* il territorio
- *nel* territorio



LE BCC BANCHE DIFFERENTI

La Carta dei Valori è il “patto” che lega il Credito Cooperativo alle comunità locali. Definisce le regole di comportamento, i principi cardine e gli impegni della banca nei confronti del suo pubblico: soci, clienti, collaboratori.

La Carta della Coesione inserisce la BCC nel sistema del Credito Cooperativo, traducendo i principi della Carta dei Valori in un contesto di “rete”.

ART. 2 L'IDENTITÀ DELLE BCC ATTRAVERSO I SECOLI			
	CHE COSA: <i>la missione</i>	CHI: <i>i destinatari</i>	COME: <i>le modalità</i>
1893 ART. 2	<i>Migliorare la condizione materiale e morale</i>	<i>I soci</i>	
1901 ART. 2	<i>Migliorare la condizione materiale e morale</i>	<i>I soci</i>	
1937 ART. 2	<i>Il miglioramento morale ed economico</i>	<i>I soci</i>	
1988 ART. 2	<i>Favorire nelle operazioni e nei servizi di banca ...proseguendo il miglioramento delle condizioni morali, culturali ed economiche degli stessi... ...e promuovendo lo sviluppo della cooperazione... inoltre (...) sviuppo e promozione della cooperazione... ...e di educare al risparmio e alla previdenza</i>	<i>I soci agricoltori, artigiani e dei membri di comunità locali in cui opera</i>	
1994 ART. 18	<i>Favorire nelle operazioni e nei servizi di banca ...proseguendo il miglioramento delle condizioni morali, culturali ed economiche degli stessi... ...e promuovendo lo sviluppo della cooperazione... ...e l'educazione al risparmio e alla previdenza...</i>	<i>I soci e gli appartenenti alle comunità locali</i>	
2005 ART. 2	<i>Favorire nelle operazioni e nei servizi di banca ...proseguendo il miglioramento delle condizioni morali, culturali ed economiche degli stessi... ...e promuovendo lo sviluppo della cooperazione... ...e l'educazione al risparmio e alla previdenza... ...nonchè la coesione sociale e la crescita responsabile e sostenibile del territorio.</i>	<i>I soci e gli appartenenti alle comunità locali</i>	<i>Orientamento sociale Costruzione del bene comune Democrazia economico-finanziaria Scambio mutualistico tra i soci</i>



LA CARTA DEI VALORI DEL CREDITO COOPERATIVO



Questa Carta dei Valori è il simbolo di un Patto tra il Credito Cooperativo e le comunità locali. Quindi di un Patto con il Paese.

Essa esprime i valori sui quali si fonda l'azione della nostra Banca, la sua strategia e la sua prassi. Racchiude le nostre regole di comportamento e rappresenta i nostri impegni.

1. Primato e centralità della persona

Il Credito Cooperativo ispira la propria attività all'attenzione e alla promozione della persona. Il Credito Cooperativo è un sistema di banche costituite da persone che lavorano per le persone.

Il Credito Cooperativo investe sul capitale umano - costituito dai soci, dai clienti e dai collaboratori - per valorizzarlo stabilmente.

2. L'impegno

L'impegno del Credito Cooperativo si concentra, in particolare, nel soddisfare i bisogni finanziari dei soci e dei clienti, ricercando il miglioramento continuo della qualità e della convenienza dei prodotti e dei servizi offerti. Obiettivo del Credito Cooperativo è produrre utilità e vantaggi, è creare valore economico, sociale e culturale a beneficio dei soci e della comunità locale e "fabbricare" fiducia.

Lo stile di servizio, la buona conoscenza del territorio, l'eccellenza nella relazione con i soci e clienti, l'approccio solidale, la cura della professionalità costituiscono lo stimolo costante per chi amministra le aziende del Credito Cooperativo e per chi vi presta la propria attività professionale.

3. Autonomia

L'autonomia è uno dei principi fondamentali del Credito Cooperativo. Tale principio è vitale e fecondo solo se coordinato, collegato e integrato nel "sistema" del Credito Cooperativo.



4. Promozione della partecipazione

Il Credito Cooperativo promuove la partecipazione al proprio interno e in particolare quella dei soci alla vita della cooperativa.

Il Credito Cooperativo favorisce la partecipazione degli operatori locali alla vita economica, privilegiando le famiglie e le piccole imprese; promuove l'accesso al credito, contribuisce alla parificazione delle opportunità.

5. Cooperazione

Lo stile cooperativo è il segreto del successo. L'unione delle forze, il lavoro di gruppo, la condivisione leale degli obiettivi sono il futuro della cooperazione di credito. La cooperazione tra le banche cooperative attraverso le strutture locali, regionali, nazionali e internazionali è condizione per conservarne l'autonomia e migliorarne il servizio a soci e clienti.

6. Utilità, servizio e benefici

Il Credito Cooperativo non ha scopo di lucro. Il conseguimento di un equo risultato, e non la distribuzione del profitto, è la meta che guida la gestione del Credito Cooperativo. Il risultato utile della gestione è strumento per perpetuare la promozione del benessere dei soci e del territorio di riferimento, al servizio dei quali si pone il Credito Cooperativo.

Esso è altresì testimonianza di capacità imprenditoriale e misura dell'efficienza organizzativa, nonché condizione indispensabile per l'autofinanziamento e lo sviluppo della singola banca cooperativa.

Il Credito Cooperativo continuerà a destinare tale utile al rafforzamento delle riserve - in misura almeno pari a quella indicata dalla legge - e ad altre attività di utilità sociale condivise dai soci.

Il patrimonio accumulato è un bene prezioso da preservare e da difendere nel rispetto dei fondatori e nell'interesse delle generazioni future. I soci del Credito Cooperativo possono, con le modalità più opportune, ottenere benefici in proporzione all'attività finanziaria singolarmente svolta con la propria banca cooperativa.



7. Cooperazione

Il Credito Cooperativo è legato alla comunità locale che lo esprime da un'alleanza durevole per lo sviluppo.

Attraverso la propria attività creditizia e mediante la destinazione annuale di una parte degli utili della gestione promuove il benessere della comunità locale, il suo sviluppo economico, sociale e culturale. Il Credito Cooperativo esplica un'attività imprenditoriale "a responsabilità sociale", non soltanto finanziaria, ed al servizio dell'economia civile.

8. Cooperazione

Il Credito Cooperativo si impegna a favorire la crescita delle competenze e della professionalità degli amministratori, dirigenti, collaboratori e la crescita e la diffusione della cultura economica, sociale, civile nei soci e nelle comunità locali.

9. Cooperazione

I soci del Credito Cooperativo si impegnano sul proprio onore a contribuire allo sviluppo della banca lavorando intensamente con essa, promuovendone lo spirito e l'adesione presso la comunità locale e dando chiaro esempio di controllo democratico, eguaglianza di diritti, equità e solidarietà tra i componenti la base sociale.

Fedeli allo spirito dei fondatori, i soci credono ed aderiscono ad un codice etico fondato sull'onestà, la trasparenza, la responsabilità sociale, l'altruismo.

10. Cooperazione

Gli amministratori del Credito Cooperativo si impegnano sul proprio onore a partecipare alle decisioni in coscienza ed autonomia, a creare valore economico e sociale per i soci e la comunità, a dedicare il tempo necessario a tale incarico, a curare personalmente la propria qualificazione professionale e formazione permanente.

11. Cooperazione

I dipendenti del Credito Cooperativo si impegnano sul proprio onore a coltivare la propria capacità di relazione orientata al riconoscimento della singolarità della persona e a dedicare intelligenza, impegno qualificato, tempo alla formazione permanente e spirito cooperativo al raggiungimento degli obiettivi economici e sociali della banca per la quale lavorano.

LA CARTA DELLA COESIONE DEL CREDITO COOPERATIVO



Premessa

La *Carta dei Valori del Credito Cooperativo*, approvata a Riva del Garda nel 1999, prendeva le mosse da un "Nuovo Patto per lo sviluppo delle comunità locali". In esso si dichiarava che il Credito Cooperativo italiano si impegna "a cooperare in maniera nuova e più intensa tra banche, tra banche e organismi di servizio, tra banche e fabbriche di prodotti e soluzioni che abbiamo costruito nel corso degli anni". Quest'anno, a Parma, nel rinnovare il nostro impegno con il Paese per continuare a contribuire al suo sviluppo durevole e partecipato, riteniamo responsabile farci carico di fissare concordemente i principi che orientano le evoluzioni organizzative del modo di stare insieme nel Credito Cooperativo. Il Credito Cooperativo costituisce infatti una risorsa insostituibile per le comunità locali e il miglioramento costante delle forme in cui si esprime la mutualità di rete deve ispirarsi a principi che garantiscano lo sviluppo nella continuità, la fedeltà nell'innovazione, la coerenza nella modernità.

1. Principio di autonomia

L'autonomia della singola Banca di Credito Cooperativo-Cassa Rurale è uno dei principi fondamentali del Movimento del Credito Cooperativo.

L'autonomia si esprime in modo pieno e fecondo se si sviluppa nell'ambito del "sistema" del Credito Cooperativo*

Tutti i soggetti del "sistema" propongono e gestiscono le proprie iniziative nel rispetto dell'autonomia della singola cooperativa. L'autonomia della singola BCC-CR deve essere compatibile con la stabilità della stessa e con l'interesse generale. Le BCC-CR custodiscono la propria indipendenza giuridica e la propria sostanziale autonomia imprenditoriale impegnandosi in una gestione sana, prudente e coerente con la propria missione. Esse sono accomunate da una forte omogeneità statutaria



LE BCC BANCHE DIFFERENTI



e culturale. Il "sistema" considera un valore prezioso l'esistenza del numero più ampio possibile di BCC-CR e ne assicura lo sviluppo nel segno della stabilità, della coerenza e della competitività.

** Art. 3 della Carta dei Valori del Credito Cooperativo*



2. Principio di cooperazione

La cooperazione tra banche cooperative mutualistiche mediante le strutture locali, regionali, nazionali e internazionali è condizione per conservarne l'autonomia e la stabilità e migliorare la loro capacità di servizio ai soci e ai clienti.

Il "sistema" del Credito Cooperativo costituisce un fattore competitivo indispensabile per le BCC-CR e consente di ottenere e mantenere un posi-

zionamento istituzionale, concorrenziale e reputazionale altrimenti irraggiungibili.

3. Principio di mutualità

La "mutualità" di sistema è condizione per realizzare al meglio le forme di mutualità interna (con e verso i soci) ed esterna (con e verso il territorio) previste dalla normativa bancaria e dallo Statuto della BCC-CR.

Lo sviluppo di rapporti collaborativi tra le BCC-CR è finalizzato al perseguimento di vantaggi bancari e non-bancari a favore della base sociale, della clientela finale e del territorio*

** Art. 45 della Costituzione Italiana e art. 2 della Carta dei Valori del Credito Cooperativo.*

4. Principio di solidarietà

La solidarietà all'interno delle BCC-CR e fra le BCC-CR è un principio irrinunciabile del Movimento.

Contribuire a creare le condizioni migliori per la nascita, l'operatività e lo sviluppo durevole delle BCC-CR rappresenta un valore prioritario e costituisce interesse primario di ciascuna BCC-CR e dell'intero "sistema" del quale essa fa parte. La solidarietà si esprime anche attraverso la condivisione di principi e idee, l'elaborazione e la partecipazione a progetti e iniziative comuni, l'aiuto vicendevole nei casi di necessità.

5. Principio di legame col territorio

La BCC-CR nasce, vive e si sviluppa nel territorio.

Di esso è espressione e al suo servizio si dedica completamente, in modo indiretto (favorendo i soci e gli appartenenti alla comunità locale nelle operazioni di banca) e in modo diretto (favorendo la coesione sociale e la crescita responsabile e sostenibile del territorio) *

** Art. 34 del Testo Unico Bancario e art. 2 dello Statuto-tipo delle BGG-GR del 2005*

6. Principio di unità

L'unità del "sistema" rappresenta un bene irrinunciabile per ciascuna BCC-CR.

La convinta adesione delle BCC-CR alle Federazioni Locali e di queste alla Federazione Italiana va perseguita costantemente, pur nel rispetto della volontarietà delle scelte.

7. Principio di democrazia

Il principio di democrazia regola sia le relazioni tra i soci della singola BCC-CR sia le relazioni tra le BCC-CR all'interno delle strutture di natura associativa-consortile che nel tempo esse si sono date e si danno.

8. Principio di sussidiarietà

Il "sistema" del Credito Cooperativo si fonda sul principio di sussidiarietà e si presenta come un sistema coordinato di autonomie basato su strutture operanti a vari livelli con funzioni distinte ma tra loro complementari *

** Definizione di sistema a rete varato in occasione del 12° Convegno Nazionale del Credito Cooperativo, Riva del Garda 1999.*

9. Principio di efficienza

Tutte le iniziative e le forme organizzative del sistema di volta in volta adottate dovranno essere caratterizzate da efficienza.

L'efficienza dovrà essere valutata in termini economici, qualitativi, relazionali, di stabilità e di coerenza rispetto alla previsione normativa e statutaria.

10. Principio di trasparenza e reciprocità

Le iniziative e le relazioni all'interno del "sistema" del Credito Cooperativo sono improntate al principio di trasparenza e di reciprocità.

Trasparenza significa stabilire relazioni ispirate alla chiarezza e favorire l'accessibilità e la circolazione delle informazioni a tutti i livelli.

Reciprocità significa che ciascuna componente si impegna, concordemente alle altre, a contribuire alle attività comuni, nella consapevolezza della responsabilità congiunta e nella prospettiva di un beneficio reciproco.



LE BCC BANCHE DIFFERENTI

I VALORI DELLE BCC		
STATUTO	CARTA DEI VALORI	CARTA DELLA COESIONE
<i>Mutualità senza fini di speculazione privata</i>	<i>primato e centralità della persona</i>	<i>indipendenza giuridica e autonomia Imprenditoriale della BCC</i>
<i>Miglioramento delle condizioni morali, culturali ed economiche</i>	<i>Credito Cooperativo produttore di utilità e vantaggi</i>	<i>Credito cooperativo sistema coordinato di autonomie</i>
<i>Sviluppo della cooperazione</i>	<i>promozione della partecipazione</i>	<i>“Sistema” come fattore competitivo per il posizionamento istituzionale, concorrenziale e reputazionale</i>
<i>Coesione sociale e crescita sostenibile del territorio</i>	<i>Promozione dello sviluppo locale</i>	<i>Solidarietà all'interno delle BCC e fra le BCC</i>
<i>Orientamento sociale e bene comune</i>	<i>Formazione permanente</i>	<i>Legame con il territorio</i>
<i>Democrazia economica e scambio mutualistico tra i soci</i>	<i>Attività imprenditoriale “a responsabilità sociale” e a servizio dell’economia civile</i>	<i>Efficienza economica, qualitativa, relazionale</i>
		<i>Trasparenza nelle relazioni interne e circolazione delle informazioni</i>
		<i>Reciprocità come impegno di ciascuno a contribuire alle attività comuni</i>

DIFFERENTE PER MISSIONE

La missione della Banca di Credito Cooperativo Cassa Rurale, in coerenza con la sua identità, è quella di:

- favorire i soci e le comunità locali;
- perseguire la diffusione del ben-essere, inteso come il miglioramento delle condizioni economiche e meta-economiche di questi (moralì, culturali, oltre che economiche, si afferma nello statuto);
- promuovere lo sviluppo della cooperazione;
- agevolare la coesione sociale;
- incentivare la crescita responsabile e sostenibile del territorio.

LA MISSIONE DELLE BCC

- essere intermediarie della fiducia dei soci e delle comunità locali
- lavorare per la promozione del benessere e dello sviluppo complessivo
- assicurando un servizio finanziario conveniente e personalizzato
- favorendo la partecipazione e la coesione



LE BCC BANCHE DIFFERENTI

DIFFERENTE PER STRATEGIA

Il XIII Convegno Nazionale del Credito Cooperativo (*Controcorrente. Autonomia e coesione. Strategie del Credito Cooperativo per la qualità della rete e lo sviluppo delle comunità locali*, Parma 2005) ha ribadito la strategia di rafforzamento del sistema a rete delle BCC. Per misurarsi con il cambiamento. Per fare banca sempre più di qualità. Per essere più competitivi sul mercato e garantire lo sviluppo del sistema anche nel futuro.

In particolare, le BCC hanno deciso di investire ancora, e di più, sulla “rete”. E se “rete” significa un “sistema coordinato di autonomie”, governato da “regole e meccanismi condivisi e rispettati” da tutti, dove ciascuna struttura svolge “funzioni distinte ma complementari”¹, allora è proprio l’aspetto del “coordinamento” che si è voluto potenziare. Nel modo più coerente con la propria storia e le proprie caratteristiche: puntando sulla valorizzazione della cooperazione.

La “rete”: che cosa è, quali sono i vantaggi

Il “sistema a rete” del “Credito Cooperativo è “un sistema coordinato di autonomie basato su strutture operanti a vari livelli con funzioni distinte ma complementari tra loro e saldato insieme da regole e meccanismi condivisi e rispettati di indirizzo strategico e di coordinamento”.

Il “sistema” rappresenta uno strumento per governare la complessità, unendo i vantaggi del localismo e quelli della dimensione. Perché la “rete”:

- permette di usufruire di economie di costo e di gamma, grazie alla possibilità di centralizzare i servizi accessori e strumentali;
- agevola lo scambio delle informazioni e delle esperienze;
- favorisce la condivisione della cultura e delle scelte;
- consente di accedere a soluzioni e prodotti altrimenti non disponibili;
- dà una visibilità e una forza ben superiori a quelli di un marchio locale.

Fulcro della strategia di rafforzamento della “rete” è l’estensione dei meccanismi di garanzia interni

attraverso l’evoluzione del Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti verso una forma di garanzia “incrociata” di tutto il Credito Cooperativo, che vada a completare la tutela già prevista dal Fondo di Garanzia dei Depositanti.

Il Convegno di Parma ha inoltre individuato alcuni elementi sinergici che si affiancano a questo “fattore strategico”:

- il rafforzamento del processo di esternalizzazione interna, in una logica che potremmo definire di co-sourcing o di coop-sourcing, che vede la realizzazione a livello accentrato delle fasi di lavoro di carattere strumentale, che non attengono al core business, ossia ai rapporti con la clientela;
- l’ulteriore qualificazione del marchio, attraverso la sua evoluzione come marchio di qualità, anzi “delle” qualità che connotano le BCC;
- la piena valorizzazione della formazione identitaria, intesa come momento di condivisione della cultura distintiva delle BCC, e quindi veicolo di coesione.

Questo disegno strategico è finalizzato a generare vantaggi per le BCC e per la loro clientela: le prime saranno più competitive, potendo contare su una maggiore stabilità e solidità, e i clienti vedranno migliorare la qualità e la convenienza dei prodotti e dei servizi offerti.



¹Definizione del XII Convegno Nazionale del Credito Cooperativo, Riva del Garda 1999, in: *Cooperazione di Credito*, n. 167-168 (2000).



LA STRATEGIA DEL CREDITO COOPERATIVO

LA STRATEGIA E L'ORGANIZZAZIONE IL SISTEMA DEL CREDITO COOPERATIVO: UN'ARCHITETTURA "DI RETE"

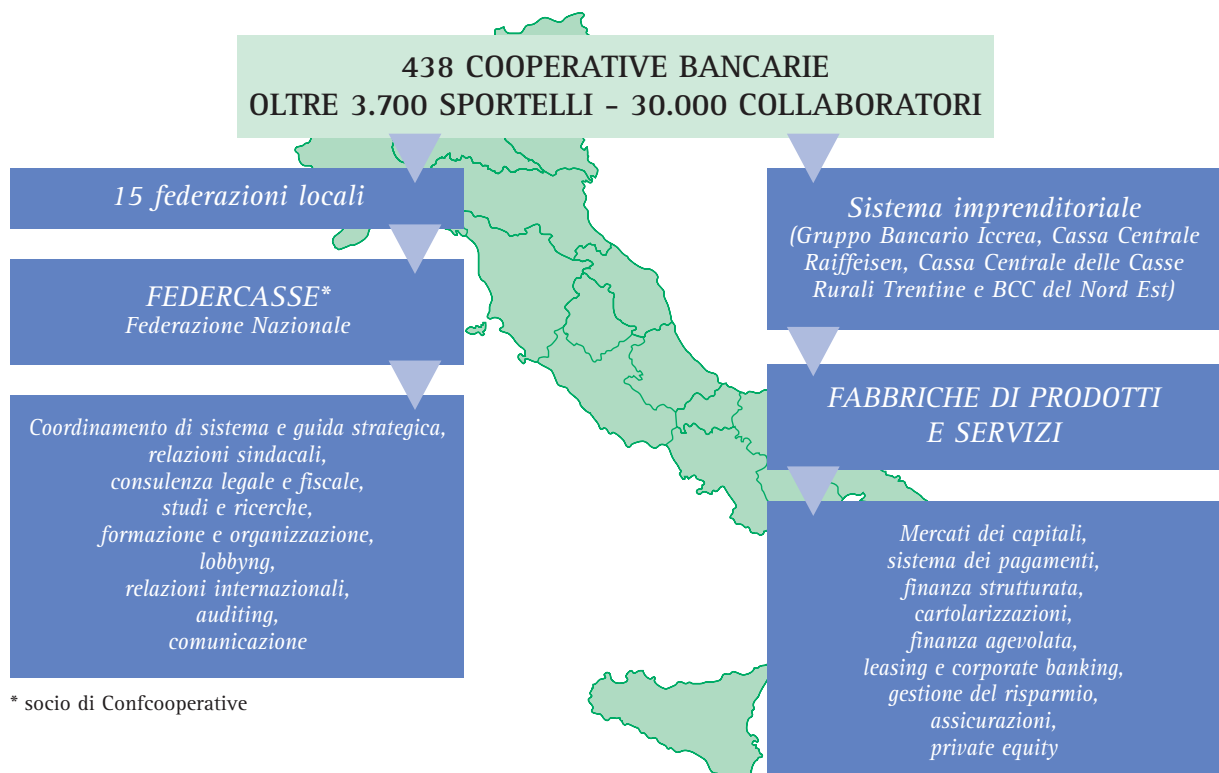
Il modello organizzativo del Credito Cooperativo ruota intorno alle 438 BCC complessivamente presenti sul territorio nazionale con oltre 3.700 sportelli: queste sono supportate da un lato dal sistema associativo e dall'altro dal sistema imprenditoriale. Il primo, composto dalle Federazioni Regionali e dalla Federazione Nazionale, svolge funzioni di coordinamento, assistenza tecnica, consulenza ed erogazione di servizi a favore delle banche asso-

ciate. Il sistema imprenditoriale si configura come "complemento operativo" della BCC per quanto riguarda la fornitura di servizi e prodotti.

I due principi che garantiscono l'efficienza del sistema sono la sussidiarietà e la solidarietà. La sussidiarietà si esercita dalle strutture nazionali e regionali alle banche: le prime svolgono in modo consortile quelle funzioni che sarebbe meno efficiente realizzare sul territorio. La solidarietà riguarda i rapporti di collaborazione e di corresponsabilità che legano le BCC tra loro.



IL SISTEMA A "RETE" DELLE BCC COMUNITÀ DI BANCHE, BANCHE DI COMUNITÀ



* socio di Confcooperative



LA STRATEGIA DEL CREDITO COOPERATIVO

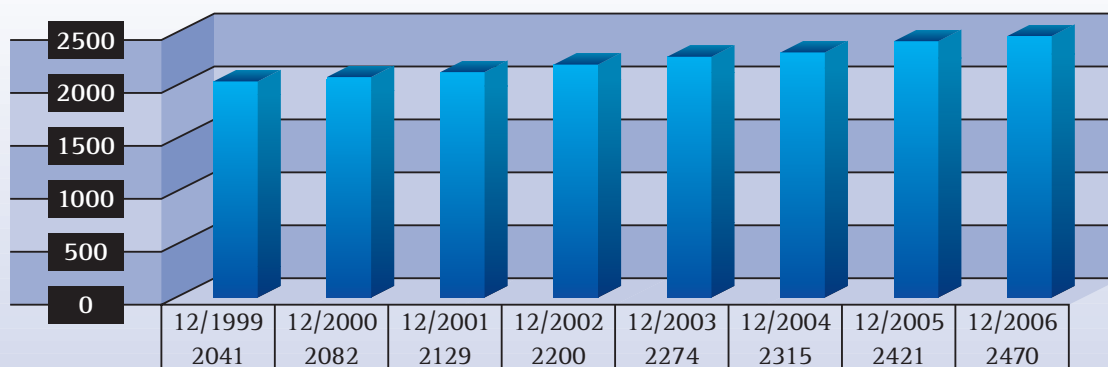
LA PRESENZA SUL TERRITORIO

A settembre 2006 il Credito Cooperativo contava 438 BCC, pari al 54,9% del totale delle banche italiane con 3.713 sportelli (l'11,3% della rete degli sportelli), diffusi in 98 province e 2.470 comuni. Il presidio delle banche sul territorio risultava il seguente.

DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DELLE BCC E DEGLI SPORTELLI AL 30/9/2006

Federazioni	AZIENDE			SPORTELLI		
	BCC	Banche	Quota%	BCC	Banche	Quota%
Piemonte - Valle d'Aosta - Liguria	12	39	30,8	185	3631	5,1
Lombardia	49	188	26,1	640	6177	10,4
Trentino	48	53	90,6	332	530	62,6
Alto Adige	52	58	89,7	19-2	410	46,8
Veneto	41	57	71,9	568	3405	16,7
Friuli Venezia Giulia	16	25	64,0	203	926	21,9
Emilia Romagna	25	57	43,9	355	3363	10,6
Toscana	36	60	60,0	263	2349	11,2
Marche	20	29	69,0	168	1154	14,6
Lazio - Umbria - Sardegna	31	82	37,8	254	3802	6,7
Abruzzo Molise	11	16	68,8	82	814	10,1
Campania	21	39	53,8	119	2401	5,0
Puglia Basilicata	29	39	74,4	122	1641	7,4
Calabria	18	20	90,0	89	534	16,7
Sicilia	29	36	80,6	141	1745	8,1
TOTALE	438	798	54,9	3713	32882	11,3

Numero di comuni con sportelli BCC 1999-2006



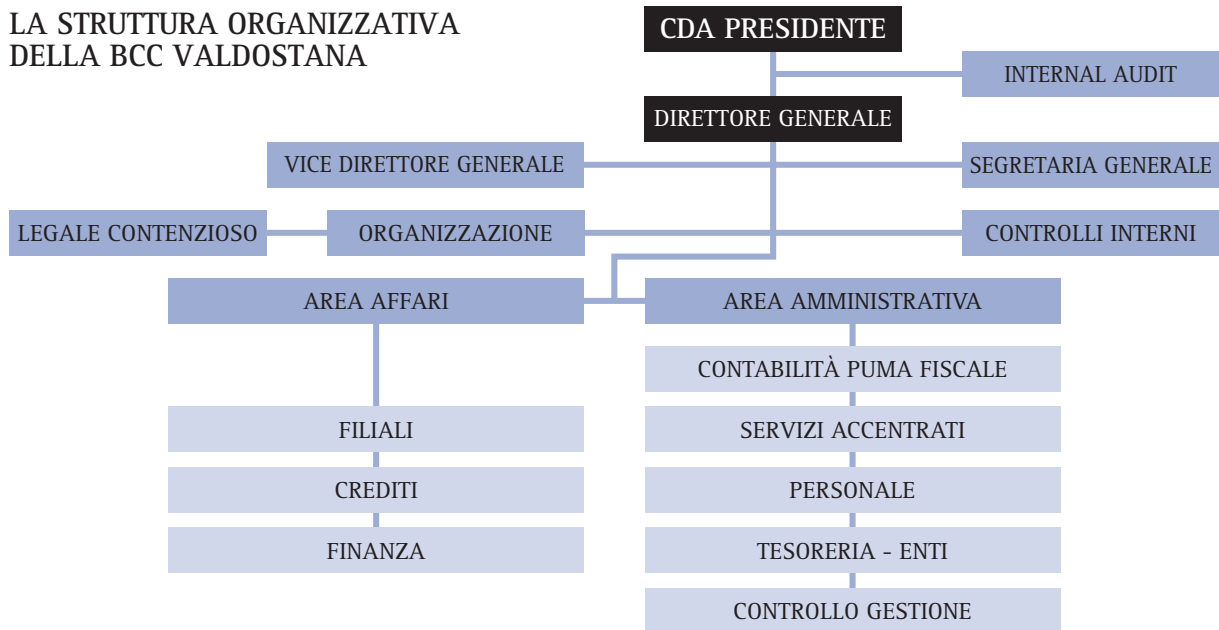
Nel 21,7 per cento dei comuni in cui operano (536 comuni), le BCC sono l'unica presenza bancaria, mentre nel 20,2 per cento dei casi (500 comuni) le BCC hanno un solo concorrente.

I comuni che rientrano in almeno un'area di competenza delle BCC sono passati da 4.801 nel 1999 a 5.082 nel 2006 (+281).



LA STRATEGIA DEL CREDITO COOPERATIVO

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELLA BCC VALDOSTANA





LE RELAZIONI CON I PORTATORI DI INTERESSI

IL VALORE PER I SOCI



...Il Credito Cooperativo investe sul capitale umano - costituito dai soci, dai clienti e dai collaboratori - per valorizzarlo stabilmente (art.1).

L'impegno del Credito Cooperativo si concentra, in particolare, nel soddisfare i bisogni finanziari dei soci e dei clienti, ricercando il miglioramento continuo della qualità e della convenienza dei prodotti e dei servizi offerti (art. 2).

I soci del Credito Cooperativo si impegnano sul proprio onore a contribuire allo sviluppo della banca lavorando intensamente con essa, promuovendone lo spirito e l'adesione presso la comunità locale e dando chiaro esempio di controllo democratico, eguaglianza di diritti, equità e solidarietà tra i componenti la base sociale (art. 9).

- 4.340 soci
- 2% aumento base sociale nell'anno
- 240 milioni di Euro di attività di rischio destinate ai soci

I soci sono il primo patrimonio della Banca di Credito Cooperativo.

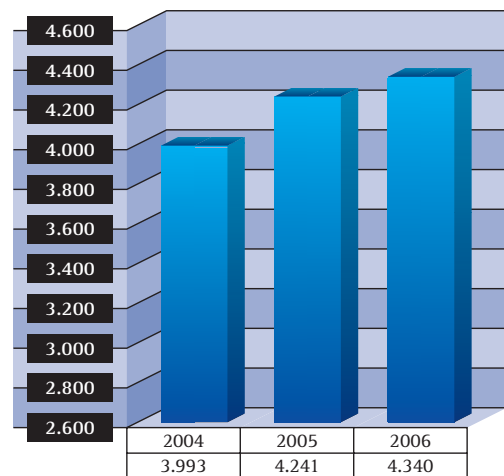
Essi sono, allo stesso tempo,

- i proprietari dell'azienda (e come tali ne stabiliscono l'indirizzo strategico),
- gli amministratori (e come tali sono responsabili della gestione),
- i primi clienti, dunque colonna dell'operatività (una BCC opera infatti per legge "prevalentemente" con i soci per quanto riguarda l'erogazione del credito),
- il miglior biglietto da visita della Banca, i testimoni dell'impresa.

CHI SONO I NOSTRI SOCI

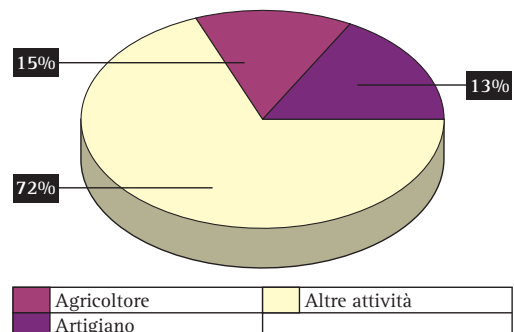
In relazione alla politica di incentivazione all'apertura della compagine sociale adottata dalla Banca, il numero dei soci negli ultimi anni è cresciuto sensibilmente con un aumento in percentuale del 11% nell'anno 2004, del 6% nell'anno 2005 e del 2% nell'anno 2006.

Evolutione della compagine sociale



Per quanto riguarda la composizione della compagine sociale, i nostri soci sono espressione di diverse categorie professionali.

Composizione della Compagine Sociale al 31.12.2006



Questa diversificazione è frutto della riforma della Legge Bancaria del 1993 che ha svincolato le Banche di Credito Cooperativo dall'obbligo di reclutamento dei soci esclusivamente nelle due categorie degli agricoltori e degli artigiani, adeguando in tal modo le compagini sociali alla reale composizione delle economie locali.



LE RELAZIONI CON I PORTATORI DI INTERESSI

Diversificata è anche la composizione per sesso e per età.

DISTRIBUZIONE PER ETA' DEI SOCI NEL 2006

	NUMERO	%
Fino a 35 anni	513	11,82
Da 36 a 50 anni	1.276	29,41
Da 51 a 65 anni	1.212	27,93
Da 66 a 80 anni	829	19,10
Oltre 81 anni	157	3,61
Società o ditte	353	8,13
Totale	4.340	100,00

DISTRIBUZIONE PER SESSO DEI SOCI NEL 2006

	NUMERO	%
Uomini	2.666	61,43
Donne	1.321	30,44
Società o ditte	353	8,13
Totale	4.340	100,00

DOVE SONO I NOSTRI SOCI

I nostri soci risiedono o svolgono la propria attività nella zona di competenza della Banca e prevalentemente nei comuni dove sono sorte le quattro Banche iniziali che con varie fusioni sono confluite nella Banca di Credito Cooperativo Valdostana.

SUDDIVISIONE DEI SOCI PER FILIALE

FILIALE	SOCI	%
Gressan	814	18,76
Charvensod	214	4,93
Cogne	74	1,71
Saint Christophe	778	17,93
Aosta	560	12,90
Saint-Pierre	743	17,12
La Salle	564	13,00
La Thuile	85	1,95
Arvier	72	1,65
Verres	230	5,30
Pont Saint Martin	206	4,75
Totale	4.340	100,00

IL CAPITALE SOCIALE

Il capitale sociale ammonta a dicembre 2006 a 1.861 mila Euro.

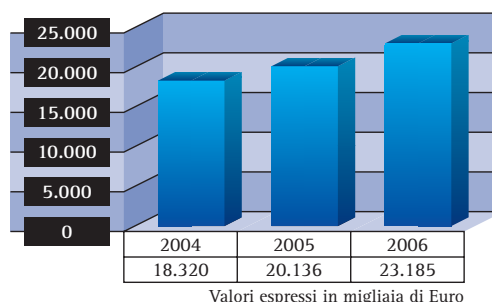
Le azioni sottoscritte, del valore unitario di 5,16 euro, sono in totale 360.591.

La quota media detenuta da ciascun socio si mantiene piuttosto contenuta, circa 510 euro, questo conferma il principio che la partecipazione del socio alla cooperativa non ha motivazioni di carattere lucrativo, ma di ricerca di un più ampio vantaggio.

In ogni caso, in ottemperanza alle disposizioni vigenti, secondo le quali la remunerazione del capitale della BCC non può superare il tasso legale, la Banca negli ultimi tre anni non ha destinato utili a dividendi e/o a rivalutazione delle azioni preferendo accantonare le cifre a riserva legale in modo da allargare i limiti dell'operatività e far crescere il Patrimonio della Banca.

Il Patrimonio netto della Banca ha raggiunto i 23 milioni di Euro

Crescita del Patrimonio



COSA SIGNIFICA "PROMUOVERE IL MIGLIORAMENTO" DEI SOCI?

DELLE CONDIZIONI MORALI

"Pareggiare nel credito ai grandi gl'imprenditori più minuti... redimendoli dall'usura; diffondere la moralità, insegnando praticamente alla popolazione il valore economico dell'onestà; stimolare le energie morali assopite, ridestando negli animi avviliti la speranza, richiamando forze latenti alla vita".

(L. Wollemborg, Statuto Cassa Rurale di Prestiti)



LE RELAZIONI CON I PORTATORI DI INTERESSI

DELLE CONDIZIONI CULTURALI

- Abilitare a conoscere;
- Informare;
- Creare consapevolezza;
- Creare occasioni culturali;
- Promuovere viaggi;
- Organizzare incontri su tematiche generali e specifiche

DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE

- Vantaggi bancari;
- Vantaggi extra-bancari;
- Accesso al credito;
- Valore alla conoscenza personale nel merito di credito

Le agevolazioni e i benefici di cui i soci si avvantaggiano sono di natura bancaria ed extrabancaria ("metabancaria", si usa definirla). Non tutti sono per tale ragione facilmente monetizzabili, anche se hanno un indubbio valore anche sul piano economico (si pensi, per fare un esempio, al garantire l'accesso al credito, ma anche servizi e prestazioni integrative di carattere sanitario, connesse alla previdenza o alla cultura e alla formazione).

Un ulteriore impulso alla partecipazione dei soci deriva dall'entrata in vigore, dall'inizio del 2007, della revisione cooperativa, per la verifica e il miglioramento della "qualità cooperativa" delle BCC-CR.

In questa logica, sono stati rivisti i regolamenti elettorali ed assembleari, mettendo a punto regole volte a tutelare tre diritti fondamentali dei soci:

- il diritto all'informazione;
- il diritto a partecipare consapevolmente al dibattito assembleare e a esprimere la propria opinione;
- il diritto a candidarsi alle cariche sociali.

Rilevanti sono anche i vantaggi sul piano dell'attività "caratteristica" garantiti dalle BCC-CR ai propri soci, misurati dalla ripartizione del valore aggiunto ai soci-clienti, che nel 2005 per l'intero "sistema BCC" ha superato i 990 milioni di euro.

GLI AMMINISTRATORI

La nostra Banca è amministrata da 11 consiglieri:

Presidente	Cossard	Martino
Vice Presidente	Domaine	Roberto
Consigliere designato	Boch	Marco
Consiglieri	Azzalea	Mauro
	Bognier	Ugo Amato
	Chabod	Osvaldo
	Chamen	Giuseppe
	Marlier	Elmo
	Ferré	Davide
	Quendoz	Raffaella
	Vection	Ornella

La composizione del Consiglio è per l'81% maschile e per il 19% femminile. La composizione per professione è indicata nella tabella seguente.

PROFESSIONE	%
Lavoratore dipendente	18,18
Professionista	27,27
Imprenditore agricolo	9,09
Artigiano	9,09
Imprenditore	9,09
Pensionato	27,27

La banca, consapevole dell'importanza della qualificazione e della formazione degli amministratori, ha partecipato a tutte quelle attività espressamente organizzate dagli organi di categoria.



LE RELAZIONI CON I PORTATORI DI INTERESSI

IL VALORE PER I CLIENTI



...Lo stile di servizio, la buona conoscenza del territorio, l'eccellenza nella relazione con i soci e clienti, l'approccio solidale, la cura della professionalità costituiscono lo stimolo costante per chi amministra le aziende del Credito Cooperativo e per chi vi presta la propria attività professionale. (art. 2)

Il Credito Cooperativo favorisce la partecipazione degli operatori locali alla vita economica, privilegiando le famiglie e le piccole imprese; promuove l'accesso al credito, contribuisce alla parificazione delle opportunità. (art. 4)

- 28.142 clienti
- 208 milioni di Euro di finanziamenti all'economia locale
- 485 milioni di Euro di raccolta in Valle d'Aosta

I nostri clienti sono la nostra ragione di fare e fare sempre meglio il nostro mestiere.

Nostro obiettivo è quello di garantire loro un servizio efficiente e di qualità, proponendo uno stile di relazione basato sulla trasparenza, sulla fiducia, sulla disponibilità. Per il suo raggiungimento abbiamo perciò cercato, coerentemente, di muoverci in due direzioni:

- curare la formazione del nostro personale, perché assicuri professionalità e insieme cortesia, competenza e attenzione;
- ampliare le modalità di contatto con la clientela, utilizzando sia i canali tradizionali che quelli più innovativi.

Nella consapevolezza che ogni cliente rappresenta un *unicum*, abbiamo inoltre cercato di stabilire con ognuno una relazione personalizzata e "su misura" rispetto alle specifiche esigenze.

Allo stile della prossimità sostanziale e alla logica della "banca di relazione" è stato improntato l'approccio nell'adozione della nuova normativa sui requisiti di capitale (Basilea2). Le BCC, in concreto, hanno definito un proprio sistema per la classificazione e gestione dei rischi di credito, che tiene conto e valorizza le relazioni che le singole BCC riescono a instaurare con le imprese, soprattutto le micro e piccole, e quindi il patrimonio informativo originale di cui esse dispongono per valutare il merito creditizio. Il sistema prevede che ciascun cliente venga allocato, sulla base dell'analisi di

alcuni parametri e della definizione di un punteggio sintetico, in una delle nove classi di merito, ovvero nella decima, rappresentativa dello stato di default. Tuttavia, il rating così determinato, se non ritenuto congruo dall'analista della banca in relazione agli elementi di carattere soggettivo in suo possesso, può essere variato, in senso migliorativo o peggiorativo. L'aggiustamento, di entità predefinita, dovrà essere motivato in forma scritta e registrato. Il processo, pertanto, consente di misurare il merito di credito della clientela con modalità oggettive e standardizzate, valorizzando però la flessibilità e l'attitudine distintiva delle Banche di Credito Cooperativo ad acquisire e trattare informazioni qualitative sui prenditori, frutto del loro radicamento nel territorio.

Il Credito Cooperativo si è dotato di due strumenti fondamentali di tutela dei propri clienti in caso di *default* di una banca consociata: il Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti (FGO) e il Fondo di Garanzia dei Depositanti (FGD).

Il primo rappresenta un'iniziativa esclusiva del Credito Cooperativo espressamente rivolta alla tutela dei piccoli risparmiatori. Il FGO, costituito nel 2004 sotto forma di consorzio volontario, ha infatti la finalità di intervenire nel caso in cui una banca non sia in grado di rimborsare le obbligazioni da essa emesse. Il Fondo ha ottenuto notevole successo: solo nel primo biennio vi hanno aderito circa 300 banche e ha prestato garanzie a fronte dell'emissione di obbligazioni per un valore nominale, al dicembre 2006, di oltre 16 miliardi di euro.

Anche il Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo, per quanto sia uno strumento obbligatorio, presenta caratteristiche peculiari. Effettua infatti non solo interventi di ultima istanza, ossia finalizzati a rimborsare i depositanti di quelle banche che versano in una situazione di crisi, ma anche interventi di sostegno orientate a prevenire situazioni di crisi delle banche, e quindi nell'interesse dei clienti.

LA RETE DI VENDITA E I NUOVI CANALI DISTRIBUTIVI

L'ampliamento della nostra rete di vendita ha seguito la logica di assicurare il miglioramento del servizio ai nostri soci, ai nostri clienti e all'intera comunità locale, talvolta portando il servizio bancario laddove altre banche non avrebbero convenienza ad operare. A gennaio 2007 è stata inoltrata in Banca d'Italia la domanda per aprire una nuova Filiale.



LE RELAZIONI CON I PORTATORI DI INTERESSI

La Banca opera oggi con 13 sportelli, nelle seguenti piazze:

COMUNE	ABITANTI (numero*)	BANCHE CONCORRENTI (numero)
Gressan	2.741	1
Charvensod	2.270	1
Cogne	1.467	2
Saint Christophe	2.974	2
Aosta	34.047	38
Saint-Pierre	2.618	2
La Salle	1.879	2
La Thuile	716	2
Arvier	839	1
Verres	2.623	4
Pont Saint Martin	3.838	4

* dati al 31 dicembre 2002 fonte ISTAT

Per garantire un migliore servizio la Banca ha attivato 20 ATM ed installato circa 600 POS.

Allo scopo di facilitare e qualificare la relazione con la clientela la Banca si avvale anche di altri canali distributivi di tipo telematico.

In particolare, la Banca offre alla clientela la possibilità di operare comodamente dalla propria residenza consultando la propria posizione e inviando i propri ordini tramite *Home banking* ed *Internet banking*.

La nostra azienda ha posto specifica attenzione alla tematica della sicurezza (sia la sicurezza fisica allo sportello, sia la sicurezza riguardante le transazioni per via telematica). In particolare, tutti gli sportelli sono dotati di cassaforti con apertura a tempo, di bussole, metal detector e telecamere a circuito chiuso, nonché di un sistema di allarme centralizzato. L'investimento per la sicurezza è ammontato negli ultimi tre anni a circa 300 mila Euro.

CHI SONO I NOSTRI CLIENTI

Alla fine del 2006 la raccolta e gli impieghi a clientela ammontavano rispettivamente a 485 milioni e 208 milioni di Euro.

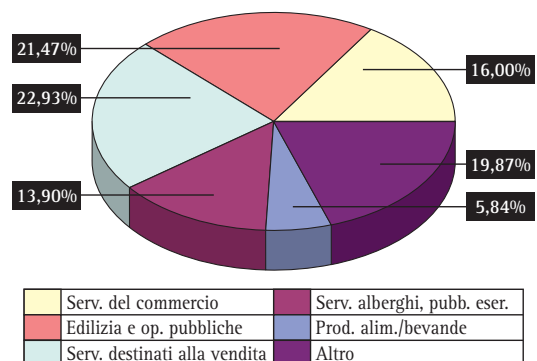
I volumi gestiti sono cresciuti del 12% sugli impieghi, mentre lo stock della raccolta diretta è aumentato del 7%. I finanziamenti a medio e lungo termine rappresentano il 70% degli impieghi e questo denota la fiducia e la volontà di avere un rapporto nel tempo con la nostra azienda.

In questo periodo la Banca ha cercato di accompagnare le esigenze della clientela per una diversificazione e ricomposizione del risparmio, alla ricerca di forme più remunerative di investimento della liquidità. In particolare, sono stati offerti obbligazioni emesse dalla banca ed è stato dato forte impulso alla raccolta indiretta (investimenti in titoli obbligazionari, nei fondi comuni, nelle gestioni patrimoniali, nelle polizze vita). Tutto questo ha permesso alla Banca di mettere a disposizione dei clienti un'offerta competitiva per gamma e qualità.

Per quanto riguarda gli impieghi, essi si sono concentrati per il 98,0% nella zona di competenza della Banca (dato calcolato in base alle normative di vigilanza). Questo dato esprime la vocazione autenticamente locale della BCC, che finanzia lo sviluppo della zona di insediamento non drenando risparmio verso altre piazze (fisiche o semplicemente finanziarie) più appetibili.

Inoltre la Banca ha seguito la filosofia del frazionamento del credito, non soltanto per ovvie ragioni di contenimento del rischio, ma anche e soprattutto per concretizzare il principio cooperativo che vede nel credito un mezzo di promozione di una crescita endogena e responsabilmente gestita. Una conferma viene dalla composizione degli impieghi per categoria di clienti e dall'importo medio del fido accordato pari a circa 41 mila Euro.

Composizione degli impieghi per categoria di clienti



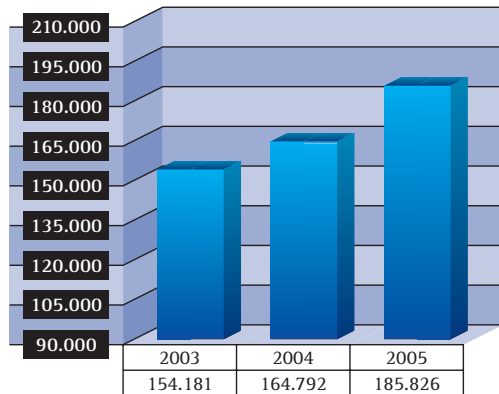
Nell'erogazione del credito inoltre la nostra Banca ha cercato di:

- ridurre e semplificare gli aspetti burocratici delle procedure;
- di valutare, oltre le garanzie offerte, la bontà dei progetti proposti e le capacità di coloro che si candidavano a gestirli;
- di velocizzare i tempi di finanziamento.



LE RELAZIONI CON I PORTATORI DI INTERESSI

Dinamica degli impieghi a clientela



Nella logica della personalizzazione dell'offerta, la Banca a siglato accordi con i Consorzi di Garanzia Fidi operanti sul territorio e con Artigiancassa Spa.

In tutti i casi la Banca si è proposta di fornire un servizio, piuttosto che un singolo prodotto, curando i profili di consulenza ed assistenza e non solo il mero collocamento, a vantaggio del cliente.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

La Banca ispira i rapporti con la clientela ai principi della trasparenza e della chiarezza, dell'assistenza e della qualità. Il personale è perciò costantemente a disposizione per fornire informazioni e chiarimenti, con l'obiettivo di assicurare la soddisfazione del cliente.

Nel caso in cui questo non accada, la Banca ha attivato strumenti specifici per la gestione dei reclami.

Il primo è l'Ufficio Reclami, cui i clienti possono segnalare per iscritto le proprie ragioni di insoddisfazione e chiedere risposte. Il servizio è assicurato dal servizio controlli interni e nel corso dell'ultimo anno ha gestito sette reclami.

Il secondo è l'Ombudsman bancario ("giudice di pace"), un organismo collegiale voluto dalla quasi generalità delle banche cui il cliente si può rivolgere per risolvere le controversie che non abbiano trovato soddisfazione presso l'Ufficio Reclami della Banca, purché l'importo non sia superiore a 10.000 Euro. Nel corso del 2006 a questo organismo non si sono rivolti nostri clienti.

VALORE PER I COLLABORATORI



Il Credito Cooperativo si impegna a favorire la crescita delle competenze e della professionalità degli amministratori, dirigenti, collaboratori e la crescita e la diffusione della cultura economica, sociale, civile nei soci e nelle comunità locali. (art. 8)

I dipendenti del Credito Cooperativo si impegnano sul proprio onore a coltivare la propria capacità di relazione orientata al riconoscimento della singolarità della persona e a dedicare intelligenza, impegno qualificato, tempo alla formazione permanente e spirito cooperativo al raggiungimento degli obiettivi economici e sociali della banca per la quale lavorano. (art. 11)

- 99 Collaboratori di cui 98 in servizio attivo
- circa 1.400 ore di formazione nell'ultimo anno

Nella vita dell'impresa determinanti sono le persone. Dal loro coinvolgimento e dalla loro capacità dipende la realizzazione degli obiettivi d'impresa. La principale risorsa della Banca perciò non sono tanto i 23 milioni di Euro di patrimonio, non è la raccolta e non sono neanche gli impieghi.

La nostra principale e primaria risorsa sono le energie umane.

I collaboratori in particolare costituiscono l'anima operativa dell'azienda e in qualche misura ne rappresentano il volto. Perché la gente, osservando "la squadra", traccia un profilo della Banca di Credito Cooperativo.

Alla valorizzazione delle competenze e alla promozione della partecipazione delle risorse umane la Banca ha dedicato specifica attenzione.

CHI SONO I NOSTRI COLLABORATORI

Alla fine del 2006 l'azienda vanta n. 99 collaboratori, così suddivisi: il 51% donne e il 49% uomini.

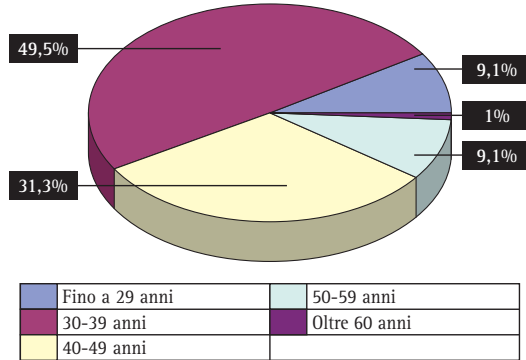
Esaminando la composizione del personale, emerge che l'età media è molto bassa ed è pari a circa 38,8 anni, a fronte di un'anzianità media bancaria di circa 14 anni.

Per quanto riguarda il titolo di studio, il 13,13% possiede una laurea, il 75,75% il diploma di scuola media superiore; il 11,11% la licenza media.



LE RELAZIONI CON I PORTATORI DI INTERESSI

Composizione del personale per età



In nettissima maggioranza, i collaboratori della Banca sono espressione del territorio di competenza. Soltanto l'8% risiede al di fuori di esso.

Ai collaboratori la Banca nel 2006 ha destinato 5,4 milioni di Euro, tra salari e stipendi, oneri sociali, TFR, trattamento di quiescenza e simili, altri oneri, accantonamento al Fondo Pensione Nazionale del Credito Cooperativo e per la Cassa mutua.

I collaboratori beneficiano inoltre dei ticket pasto, di condizioni agevolate e della polizza infortuni come contrattualmente previsto.

L'ATTIVITÀ A FAVORE DELLA CRESCITA PROFESSIONALE DEI COLLABORATORI

La Banca ha investito nel corso del 2006 nella crescita professionale e delle competenze dei collaboratori circa 62 mila Euro, per un totale di 1.407,20 ore di formazione. La formazione è stata inoltre strumento importante per veicolare all'interno dell'azienda i principi e la filosofia della nostra Banca, nonché per coinvolgere i collaboratori nelle strategie tracciate.

In particolare, la formazione è stata così suddivisa:

FORMAZIONE DEI COLLABORATORI	%
Altro	5,88
Commerciale	23,53
Specialistica	70,59

Le modalità formative tradizionali sono state affiancate anche da altre forme, quali:

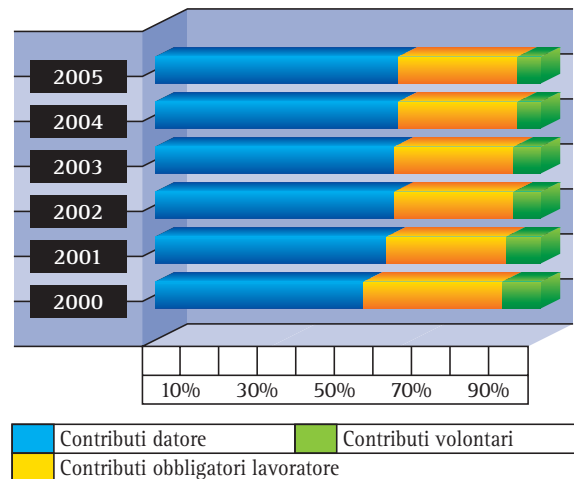
- l'autoformazione
- la formazione interna
- la formazione a distanza
- l'apprendimento *on the job*, ovvero attraverso l'esperienza
- l'apprendimento dagli errori.

LA MUTUALITÀ A VANTAGGIO DEI COLLABORATORI

Esistono due forme di mutualità a vantaggio del personale del Credito Cooperativo: il Fondo Pensione Nazionale e la Cassa Mutua Nazionale.

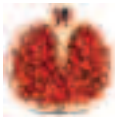
Dal 1987 i lavoratori del Credito Cooperativo usufruiscono del *Fondo Pensione Nazionale*, il cui obiettivo è quello di permettere agli aderenti di garantirsi una prestazione pensionistica che, unitamente a quella pubblica, permetta di mantenere inalterato il tenore di vita dopo il pensionamento. Vi contribuiscono i dipendenti (per il 2% della retribuzione, elevabile fino al 5%) e l'azienda (per il 4% delle retribuzioni).

Contribuzione obbligatoria e volontaria



Le risorse vengono investite sul mercato finanziario ed i risultati della gestione finanziaria, al netto dei costi sostenuti per il funzionamento del Fondo Pensione e di quanto necessario a garantire le prestazioni di solidarietà, sono ripartiti pro quota e capitalizzati sui conti individuali.

Nel 1994 è stata costituita la *Cassa Mutua Nazionale* per il Personale BCC, che garantisce ai dipendenti del Credito Cooperativo, ai loro familiari e ai dipendenti in pensione prestazioni sanitarie ad integrazione o in sostituzione di quelle offerte dal Servizio Sanitario Nazionale. La quasi totalità delle prestazioni (il 94,8% nel 2005) sono erogate a favore dei dipendenti e dei loro familiari, mentre quelle destinate al personale in pensione incidono in maniera limitata. Il numero dei beneficiari è andato progressivamente aumentando nel corso del tempo: nel 2005 erano 55.663, il 2,9% in più rispetto all'anno precedente, equamente ripartiti tra uomini (52,0%) e donne (48,0%).



LE RELAZIONI CON I PORTATORI DI INTERESSI

VALORE PER I FORNITORI



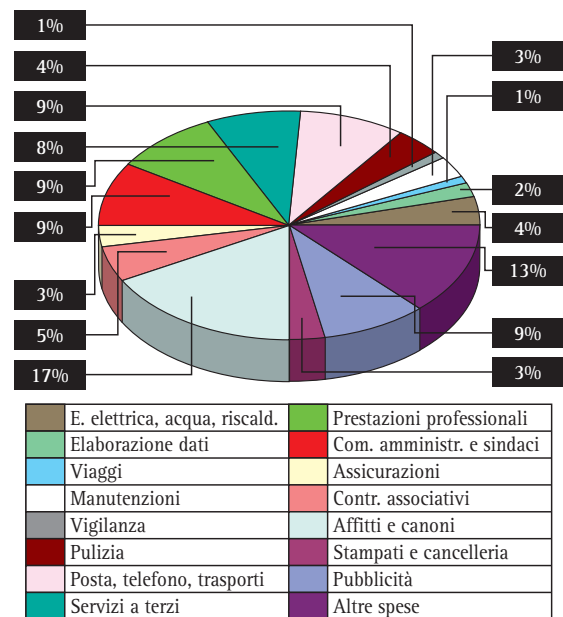
Lo stile cooperativo è il segreto del successo. L'unione delle forze, il lavoro di gruppo, la condivisione leale degli obiettivi sono il futuro della cooperazione di credito. La cooperazione tra le banche cooperative attraverso le strutture locali, regionali, nazionali e internazionali è condizione per conservarne l'autonomia e migliorarne il servizio a soci e clienti. (art. 5)

Il Credito Cooperativo è legato alla comunità locale che lo esprime da un'alleanza durevole per lo sviluppo. (art. 7)

- 2,4 milioni Euro a fornitori locali
- 9,4 milioni di Euro di capitale sociale in organismi del sistema

I fornitori, partner della Banca per varie iniziative e progetti, sono stati scelti soprattutto nell'ambito locale in base a criteri di affidabilità, professionalità e competenza, qualità del servizio e assistenza offerti. In termini di spese di competenza i fornitori locali rappresentano il 57% del totale, mentre i fornitori appartenenti al gruppo Credito Cooperativo rappresentano il 27% del totale.

I fornitori di servizi





LE RELAZIONI CON I PORTATORI DI INTERESSI

IL VALORE PER LA COLLETTIVITA' E LA COMUNITA' LOCALE



...Obiettivo del Credito Cooperativo è produrre utilità e vantaggi, è creare valore economico, sociale e culturale a beneficio dei soci e della comunità locale e "fabbricare" fiducia... (art. 2)

Il Credito Cooperativo è legato alla comunità locale che lo esprime da un'alleanza durevole per lo sviluppo.

Attraverso la propria attività creditizia e mediante la destinazione annuale di una parte degli utili della gestione promuove il benessere della comunità locale, il suo sviluppo economico, sociale e culturale. Il Credito Cooperativo esplica un'attività imprenditoriale "a responsabilità sociale", non soltanto finanziaria, ed al servizio dell'economia civile. (art. 7)

- 1,5 milioni di Euro di tasse e imposte dirette e indirette pagate negli ultimi tre anni
- circa 245 mila Euro per iniziative socio culturali

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO: IMPRESA A RESPONSABILITÀ SOCIALE

La responsabilità sociale della Banca di Credito Cooperativo è scritta non soltanto nello statuto, ma soprattutto nelle strategie e negli stili di gestione, nei comportamenti e nella prassi operativa.

La ricchezza che viene creata dalla Banca di Credito Cooperativo resta nel territorio, non soltanto perché la quasi totalità degli investimenti per lo sviluppo dell'economia è rivolta alla comunità locale, ma anche perché il patrimonio dell'azienda è ed è destinato a rimanere un bene di tutta la comunità. Un bene di cui nessuno (neanche i soci della Banca) si potrà mai appropriare.

La Banca destina inoltre risorse al sostegno degli organismi locali e per la realizzazione di attività nel campo dello sport, della cultura, delle tradizioni. In una parola, per il miglioramento della qualità della vita nel territorio.

LE AZIONI PER LA PREVENZIONE DELL'USURA

I vantaggi derivanti dal radicamento nel territorio, la vicinanza al cliente, la conoscenza delle sue abitudini finanziarie e di consumo hanno reso il Credito Cooperativo un importante canale di finanziamento delle famiglie e delle piccole imprese.

Per la natura e le caratteristiche che la connotano, la Banca di Credito Cooperativo continua ogni giorno a contribuire all'opera di prevenzione dell'usura attraverso una serie di strumenti:

- riducendo l'importo medio degli affidamenti;
- aderendo a consorzi di garanzia fidi e simili.

IL CONTRIBUTO ALLE ISTITUZIONI

Nel corso dell'ultimo anno la Banca ha versato all'Erario 1,5 milioni di Euro di imposte dirette e indirette, segnale della consistenza dell'attività svolta.

La Banca collabora con lo Stato nell'applicazione di normative di rilevante valore sociale come quelle relative all'antiriciclaggio e alla prevenzione del crimine. Tale attività ha un costo elevato e non facilmente quantificabile, derivante anche dalla difficoltà di automatizzare il processo operativo (ad esempio nel caso di accertamenti richiesti dalla Magistratura) e all'elevato numero di adempimenti da assolvere.

La Banca ha fornito supporto concreto agli enti e alle istituzioni presenti sul territorio attraverso lo svolgimento di servizi di tesoreria e di cassa per 43 enti: Istituzione Scolastica Maria Ida Viglino, Istituzione Scolastica Comunità Montana Grand Paradis, Comune di Gressan, Comune di Jovencan, Comune di Charvensod, Consorzio dell'Envers, Comunità Montana Grand Combin, Comune di Saint Christophe, Consorzio Asilo Nido tra i Comuni di Saint Christophe Brissogne e Quart, Comunità Montana Monte Emilius, Consorzio Miglioramento Fondiario di Blavy, Consorzio Miglioramento Fondiario Côtes de Sorreley et Senin, Fondazione Gran Paradiso, Comune di Saint-Pierre, Comune di Introd, Comune di Avise, Comunità Montana Grand Paradis, Comune di Rhêmes Notre Dame, Comune di Rhêmes Saint Georges, Comune di Valsavarenche, Comune di Valgrisenche, Comune di Saint Nicolas, Comune di Bionaz, Comune di Oyace, Comune di Saint Rhemy en Bosses, Azienda di Informazione e Accoglienza Turistica Grand Paradis, Consorzio canali irrigui Pont de Pierre - Rivolin - Petit Buthier, Consorzio delle acque di irrigazione di Saint Christophe, Consorzio delle acque di irrigazione di Villair e Villefranche, Consorzio di Miglioramento Fondiario dei canali riuniti Crepellaz Trois Villes Mazod, Consorzio di Miglioramento Fondiario Mont Morion, Consorzio di Miglioramento fondiario Rhins, Consorzio di Miglioramento Fondiario Ru Arberioz, Consorzio di Miglioramento Fondiario Ville sur Nus, Azienda Regionale Relazioni Sindacali, Consorzio dei Comuni della Valle d'Aosta, Consorzio Depurazione Fognature di Saint-Christophe - Aosta - Quart, Comune di La Salle, Collegio dei Geometri Valle d'Aosta, Museo Regionale di Scienze Naturali, Consorzio Vieyes Silvenoire, Agenzia Regionale dei Segretari degli Enti Locali Valle d'Aosta, Istituzione Scolastica Jean-Baptiste Cerlogne, Regione Valle d'Aosta. In



LE RELAZIONI CON I PORTATORI DI INTERESSI

tutti i casi, il rapporto non si è esaurito in una procedura burocratica ma si è trasformato in un servizio nel quale la Banca si è impegnata a supportare le esigenze finanziarie degli Enti, a garantire consulenza in materia fiscale, finanziaria e normativa e a fornire strumenti evoluti per la gestione degli incassi e dei pagamenti.

L'AZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE E CULTURALE E LE AZIONI DI FINANZA ETICA

Mutualità internazionale: il progetto Microfinanza Campesina

Dal 2001 il Credito Cooperativo ha attivato una collaborazione con Codesarrollo, cooperativa di risparmio e credito impegnata nel costruire un sistema di Casse Rurali di villaggio in Ecuador cui fa riferimento una rete di circa 800 Casse formali e informali. Tale collaborazione, improntata ad uno stile di reciprocità, riguarda non soltanto il piano finanziario.

La nostra banca è una delle 165 BCC che, insieme anche all'Istituto Centrale di categoria, Iccrea Banca, ha messo a disposizione un plafond di finanziamento di quasi 22 milioni di dollari ad un tasso fortemente agevolato (4%).

Il progetto però prevede anche l'affiancamento di Codesarrollo per la formazione, l'assistenza, la consulenza, il sostegno ad un progetto di sviluppo agricolo, il collegamento con istituzioni nazionali (l'Autorità di vigilanza bancaria ecuadoriana) ed internazionali (il BID, Banco Interamericano di Sviluppo).

Il progetto "Microfinanza Campesina", riconosciuto a livello internazionale come best practice di microfinanza e come "nuovo modello di cooperazione internazionale", e citato in documenti della Chiesa italiana, presenta caratteristiche che lo rendono originale rispetto agli strumenti tradizionali di aiuto al Sud del mondo:

- adotta una logica di sostegno alle attività produttive locali, anziché assistenzialistica, in termini sia economici che di trasferimento del know-how;

- riguarda tutto il ciclo economico di produzione;
- integra i contributi pratici con quelli finanziari.

Ulteriore forma di sostegno allo sviluppo auto-generato di Codesarrollo è la Campagna sulle "Azioni di donazione", finalizzata a raccogliere somme a fondo perduto destinate ad accrescere il patrimonio di Codesarrollo e ingenerare un effetto moltiplicatore sui prestiti che questa può concedere alle comunità locali. La cifra complessivamente raccolta supera il milione di dollari.

Recentemente, inoltre, con il supporto di Iccrea Banca, Codesarrollo è entrata a far parte del circuito Swift, diventando quindi abile a gestire le rimesse degli immigrati, che possono così raggiungere in tempi certi anche i più sperduti villaggi andini. Al riguardo, è stata lo scorso gennaio siglata una convenzione tra l'Istituto centrale delle BCC, Iccrea Banca, e Codesarrollo, che facilita il trasferimento dei fondi, prevedendo condizioni di favore in termini di costi e di tempi.

Un'ulteriore crescita di Codesarrollo deriverà dal "Programma di rafforzamento di Codesarrollo. Credito alle comunità rurali" gestito con la BID, che ha come obiettivi specifici:

- lo sviluppo di un prodotto finanziario "di secondo livello" che finanzia le stesse banche che fanno parte di Codesarrollo;
- il rafforzamento di queste banche attraverso un percorso di professionalizzazione e assistenza tecnica rivolto ai dirigenti;
- la costituzione di una rete tra le banche, in grado di favorire gli scambi, la formazione, la razionalizzazione dei capitali e il potenziamento del movimento finanziario di cui fanno parte.

Importante è sottolineare l'efficacia dell'azione svolta da Codesarrollo in questi anni a favore della promozione dello sviluppo locale. Il 78% dei crediti concessi è stato, infatti, indirizzato ad azioni di micro-credito a favore dei poveri (realtà con un indicatore di povertà non inferiore al 50%), in coerenza con lo slogan della Cooperativa per lo sviluppo dei popoli (questo il significato di Codesarrollo): "il denaro dei poveri per i poveri".

I NUMERI DI CODESARROLLO 1999-2005

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Soci	24	24	28	70	91	107	112
Clienti con risparmi	1.561	3.571	5.629	12.699	19.323	26.769	35.118
Crediti in essere	425	1.509	3.325	4.232	6.896	9.862	12.472
Famiglie servite	978	3.951	8.283	12.242		15.857	19.387
Dipendenti	8	23	34	46	52	55	61
Uffici	1	5	8	8	10	12	12



IL VALORE ECONOMICO GENERATO

IL VALORE AGGIUNTO E LA SUA DISTRIBUZIONE TRA I PORTATORI DI INTERESSI

La BCC, con la propria attività, ha prodotto valore a vantaggio dei soci, della comunità locale, della collettività, dei propri collaboratori, della promozione della cooperazione e della costruzione del proprio sviluppo futuro.

L'aggregato che esprime la ricchezza generata dalla BCC è il **valore aggiunto globale lordo**, che può essere calcolato come la differenza tra il valore della produzione e i costi sostenuti per la produzione stessa, al netto delle componenti straordinarie. Nel 2006 questo valore è risultato pari a 11 milioni di euro.





IL VALORE ECONOMICO GENERATO

IL VALORE AGGIUNTO GENERATO DALLA BCC AL 31.12.2006

RICAVI		
10	Interessi attivi e proventi assimilati	15.114.825
40	Commissioni attive	2.741.351
70	Dividendi e proventi simili	45.634
80	Risultato netto dell'attività di negoziazione	163.258
90	Risultato netto dell'attività di copertura	0
100	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	
	a) crediti	0
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	97.704
	c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	0
	d) passività finanziarie	235
110	Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al <i>fair value</i>	59.578
190	Altri oneri/proventi di gestione	1.659.695
TOTALE RICAVI		19.882.280
CONSUMI		
20	Interessi passivi e oneri assimilati	-5.381.751
50	Commissioni passive	-710.619
130	Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di:	
	a) crediti	545.536
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	0
	c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	0
	d) altre operazioni finanziarie	0
150B	altre spese amministrative (al netto imposte dirette ed elargizioni e libertà)	-3.362.109
160	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	-4.918
170	Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali (esclusi ammortamenti)	0
180	Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali (esclusi ammortamenti)	0
TOTALE CONSUMI		(8.913.861)
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO		10.968.419
ammortamenti		-339.422
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO		10.628.997
150	spese amministrative:	
	a) spese per il personale	-5.580.036
	b) altre spese amministrative (imposte indirette ed elargizioni e liberalità)	-986.457
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE		4.062.504
260	imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente	-807.507
RISULTATO D'ESERCIZIO		3.254.997



IL VALORE ECONOMICO GENERATO

IL VALORE AGGIUNTO E LA SUA DISTRIBUZIONE

La ripartizione del valore aggiunto per il sistema del Credito Cooperativo rispecchia la peculiare natura delle BCC.

In particolare essa è fortemente condizionata dalla normativa di cui le BCC sono destinatarie, soprattutto per quanto riguarda l'obbligo di destinazione degli utili a riserva, le forti limitazioni alla distribuzione degli utili ai soci e la destinazione del 3% degli utili residui al Fondo per la promozione e lo sviluppo della cooperazione. Nel nostro caso il 3% degli utili è attribuito alla Fédération Régionale des Coopératives Valdôtaines.



Merita ancora sottolineare:

- che nel Credito Cooperativo il valore per il socio non è misurato tanto dal dividendo, ma da altri vantaggi di carattere economico e soprattutto metaeconomico a lui riservati, meglio apprezzabili attraverso la descrizione delle attività svolte;
- che il patrimonio alimentato dalle riserve ha nelle BCC un valore peculiare, vista l'indisponibilità dello stesso per i singoli e la sua finalizzazione, in questo senso, per le generazioni future e per la comunità locale.

Lo schema di ripartizione, in sostanza, rappresenta uno standard di riferimento, che, nel caso delle Banche di Credito Cooperativo, necessita di una specifica ed attenta interpretazione, da svolgere anche alla luce della descrizione dell'attività svolta, dalla quale si può meglio dedurre il valore complessivamente prodotto.

Per calcolare la ripartizione del valore aggiunto

Questi sono i portatori di interesse tra i quali ripartire il valore aggiunto e gli utili derivanti dalle sopravvenienze attive e passive:

- Soci
- Dipendenti
- Collettività
- Comunità locale
- Patrimonio della banca
- Sistema cooperativo

Modalità di ripartizione:

- SOCI (attività a loro favore svolte nell'anno)
- DIPENDENTI (costo del lavoro lordo, calcolando oneri diretti ed indiretti, secondo quanto riportato nel conto economico)
- COLLETTIVITÀ (imposte sul reddito dell'esercizio + imposte e tasse di carattere non locale rappresentate nella nota integrativa)
- COMUNITÀ LOCALE (elargizioni calcolate sommando le imputazioni a carico del Fondo beneficenza e mutualità e le spese amministrative, es. pubblicità e rappresentanza, espressione dell'attività sociale svolta dalla Banca, a carico del conto economico + imposte di carattere locale, es. ICI)
- PATRIMONIO PER LO SVILUPPO LOCALE (destinazione alle riserve patrimoniali)
- SISTEMA COOPERATIVO (destinazione del 3% dell'utile residuo al Fondo per la promozione e lo sviluppo della cooperazione)



GLI IMPEGNI PER IL FUTURO

GLI IMPEGNI PER IL FUTURO

Per il prossimo anno la nostra Banca si impegna a:

Per i Soci:

- Estendere la compagine sociale del 5%
- Realizzare vere occasioni di formazione e informazione riservate ai soci
- Intensificare l'informazione sulla situazione e le prospettive aziendali attraverso "Nouvelles"

Per i Clienti:

- Incrementare gli impieghi all'economia reale del 10%
- Prevedere agevolazioni per i giovani
- Migliorare la qualità dei servizi

Per i Collaboratori:

- Accrescere l'investimento nella formazione del 15%
- Favorire la partecipazione e la condivisione attraverso la creazione di "Gruppi di lavoro" per la realizzazione di vari progetti

Per la Comunità locale:

- Incrementare le occasioni di formazione e informazione
- Realizzare iniziative di carattere culturale e ricreativo



