

**BPER SERVICES S.C.p.A.**

Sede legale via Aristotele, 195 - 41126 Modena

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento

di BPER Banca S.p.A.

Iscritta nel Registro delle Imprese di Modena

Codice fiscale, Partita Iva e numero d'iscrizione 00244890653

Numero REA MO 372313 - Capitale Sociale € 10.920.000

---

**BILANCIO**  
**2016**

---

**Consiglio di Amministrazione**  
**del 6 febbraio 2017**

**Assemblea del 5 aprile 2017**



*Relazione e Bilancio  
al 31 dicembre 2016*

## **ORGANI SOCIALI IN CARICA ALLA DATA DI APPROVAZIONE DEL BILANCIO**

### **Consiglio di Amministrazione**

**Presidente** Rag. Fabrizio Togni

**Amministratori** Dott. Alessandro Vandelli  
Dott. Eugenio Garavini  
Rag. Giuseppe Cuccurese  
Rag. Carlo Felice Ferrarini  
Dott. Paolo Cerruti  
Dott. Gianluca Formenton

### **Collegio Sindacale**

**Presidente** Dott. Marco Alessandri

**Sindaci effettivi** Dott. Antonio Cherchi  
Dott. Alessandro Stradi

### **Direzione Generale**

**Direttore Generale** Rag. Giulio Castagnoli

**Vice Direttore Generale** Dott. Marco Bertazzoni

### **Società di Revisione**

**PricewaterhouseCoopers S.p.A.**

*Relazione sulla Gestione*

### PREMESSA

---

Signori Soci,

nel rinviare alla Nota Integrativa per quanto concerne i chiarimenti sui dati numerici risultanti dallo Stato Patrimoniale e dal Conto Economico, in questa sede desideriamo dare informativa sulla gestione della Società, sia con riferimento all'esercizio del 2016, sia sulle prospettive future, il tutto in conformità a quanto statuito dall'art. 2428 del Codice Civile.

### ANDAMENTO DELLA SOCIETÀ

Nel corso dell'esercizio 2016, la Società ha continuato ad assolvere ai previsti compiti di gestione e sviluppo di procedure ed attività informatiche e di attività di back-office, a favore delle società consorziate e, marginalmente, verso imprese non consorziate (principalmente appartenenti al Gruppo BPER).

### Attività informatiche-organizzative

#### L'informatica

Ad inizio 2015 il Gruppo BPER ha pubblicato il Piano Industriale 2015-2017, che nasce con il forte coinvolgimento di tutto il personale della Banca impegnato in un unico e condiviso programma di cambiamento ("*Becoming BPER*"), con i seguenti obiettivi:

1. **Rafforzamento dei ricavi** con obiettivi di crescita nell'ambito dei proventi commissionali e nello sviluppo di linee di business a supporto dei fabbisogni dei territori di riferimento, delle famiglie e delle piccole e medie imprese.
2. **Efficienza del modello operativo** grazie all'ulteriore razionalizzazione della rete di filiali e dei presidi organizzativi, alla semplificazione dei processi e all'investimento in tecnologie innovative.
3. **Ottimizzazione del profilo di rischio** con un'evoluzione mirata dei processi di governo della filiera creditizia e con strategie strettamente legate al Risk Appetite Framework, oltre ad un aumento della specializzazione nella gestione del credito deteriorato anche tramite la creazione di una Business Unit dedicata ai "*non core assets*".

Gli obiettivi del Gruppo BPER si concretizzano all'interno del Piano Informatico 2016 di BPER Services che, nel secondo semestre 2016, ha posto in essere iniziative finalizzate a rafforzare la posizione competitiva di mercato, a razionalizzare i processi della macchina operativa IT e a garantire la conformità con i requisiti normativi del Regolatore.

#### Rafforzamento dei ricavi

Con riferimento alle principali attività progettuali volte al rafforzamento dei ricavi, quelle che sono in corso di realizzazione presso la Divisione Sistemi sono riassumibili nei seguenti punti:

- **Sviluppo di applicazioni BPER dedicate ai tablet, Banking e Trading OnLine.** Tali implementazioni consentono di servire i dispositivi dei principali sistemi operativi iOS/Android in modalità nativa, ampliando la gamma di offerta dei servizi digitali creando un prodotto distintivo sia in termini di usabilità che di funzionalità. Le nuove applicazioni hanno inoltre consentito la creazione di un nuovo canale in termini di operatività e di relazione con il Cliente, l'incremento di *acquisition* e di *retention* e l'aumento del livello di soddisfazione della Clientela rispetto ai canali digitali.
- **Integrazione della piattaforma di Internet Banking/Mobile App e quella del retailer leader nell'e-commerce, Amazon.** La Partnership ha consentito al Cliente BPER di avere un marketplace

personalizzato all'interno della piattaforma bancaria e, alla Banca, di accrescere la comprensione del comportamento di acquisto dei propri Clienti e di ottenere un ritorno percentuale sugli acquisti.

Tale soluzione consente un rafforzamento del brand BPER Banca e la possibilità di esplorare nuove opportunità di business digitali.

- **Implementazione di nuovi strumenti a supporto del nuovo modello operativo in materia di prestiti personali.** L'intervento rientra all'interno del programma di evoluzione, avviata in Banca di Sassari, dell'attuale Divisione Consumer ed è finalizzata alla costruzione di una "fabbrica prodotto" di Gruppo dedicata al Consumer Finance. Gli sviluppi IT hanno inoltre abilitato la semplificazione e l'industrializzazione dei processi di filiale, garantendo la piena valorizzazione delle sinergie con l'operazione di cessione della rete di filiali di Banca di Sassari al Banco di Sardegna.

Nel corso del secondo semestre del 2016, il Piano Informatico di BPER Services ha avviato le seguenti progettualità abilitanti l'evoluzione digitale per il Gruppo BPER :

- **Implementazione di una piattaforma software che supporti il Cliente nella gestione del proprio denaro, disponibile sia per il canale *Internet Banking* che *Mobile*.** Attraverso la categorizzazione delle proprie transazioni, il Cliente può monitorare la propria situazione finanziaria, interagire consapevolmente con la propria Banca (chiedere suggerimenti, essere supportato da un coach per la gestione dei ricavi, etc.) e pianificare le spese rilevanti, anche nei momenti più importanti della propria vita.
- **Introduzione della firma digitale all'interno dei processi bancari, al fine di fornire al Cliente la possibilità di sottoscrivere il contratto in maniera elettronica** attraverso un certificato elettronico di firma. La soluzione consente all'utente di concludere online i contratti attraverso Internet Banking e App Mobile/Tablet; viene inoltre abilitata la digitalizzazione dei processi di *acquisition*, attraverso il riconoscimento via webcam dei *prospect*, per i quali non è più necessario presentarsi in filiale per diventare Clienti.

### Ottimizzazione del profilo di rischio

Con riferimento alle attività progettuali volte all'ottimizzazione del profilo di rischio, i principali progetti completati dalla Divisione Sistemi nel corso del secondo semestre 2016 sono riassumibili nei seguenti punti:

- **Sviluppo di un sistema per la gestione industrializzata delle sofferenze del Gruppo BPER:** attraverso tale intervento è possibile segmentare il portafoglio delle sofferenze, assegnando in maniera automatica la posizione a sofferenza alla struttura di gestione e indirizzarle verso società di recupero esterne, consentendo a suddette società di operare sulla piattaforma BPER Services. Inoltre la soluzione offre una reportistica evoluta del portafoglio a sofferenza, al fine di disporre di un monitoraggio direzionale delle sofferenze , valutando gli impatti sul conto economico dell'attività di recupero.
- **Dotazione di un sistema interno di segnalazione (Whistleblowing)**, per consentire a tutto il personale di segnalare, in modo diretto e con assoluta garanzia di riservatezza, **eventuali comportamenti illegittimi posti in essere all'interno del Gruppo**. Con l'istituzione del sistema di Whistleblowing, il Gruppo BPER realizza uno specifico strumento di dialogo tra le Società destinatarie e il proprio personale, prevedendo forme di tutela rafforzate per i soggetti segnalanti, cui viene assicurata protezione da ogni condotta ritorsiva.

Il Piano Informatico 2016 di BPER Services prevede la prosecuzione delle seguenti attività:

- **Realizzazione di una piattaforma integrata che consenta di definire un sistema di indicatori e di controlli a distanza**, volto a migliorare la capacità di intercettare nel continuo i fenomeni di anomalia che rappresentano un concreto rischio per la Banca, a beneficio delle Funzioni di controllo di Gruppo (Direzione Revisione Interna, Servizio Antiriciclaggio e Servizio Compliance). La piattaforma consentirà inoltre di rendere più efficienti i processi di controllo e di migliorare l'azione di governo (gestione e

monitoraggio) della Rete e degli Uffici Centrali, secondo un approccio *risk based*, con un più efficace utilizzo delle risorse a disposizione.

Nel corso del secondo semestre del 2016, il Piano Informatico di BPER Services ha inoltre avviato la seguente attività, che proseguirà nel corso dell'arco del Piano Industriale 2015-2017:

- **Adozione del nuovo standard IFRS9 che ha l'obiettivo di definire i principi contabili per la rilevazione e valutazione degli strumenti finanziari, garantendo un più tempestivo riconoscimento delle perdite attese.** Il nuovo standard consente di semplificare le regole esistenti e rafforzare la fiducia degli investitori nei bilanci delle banche e del sistema finanziario. L'intervento informatico prevede l'analisi degli impatti, la definizione dei gap e le implementazioni tecnico-operative per allineare il Gruppo BPER al nuovo standard.

### Efficienza del modello operativo

Con riferimento alle attività progettuali volte all'efficienza del modello operativo del Consorzio, i principali progetti della Divisione Sistemi nel corso del secondo semestre 2016 sono riassumibili nei seguenti punti:

- **Operazione straordinaria avente l'obiettivo di adeguare tutti i sistemi informativi impattanti la cessione della rete di filiali di Banca di Sassari al Banco di Sardegna.** L'intervento nello specifico ha impatti sul modello operativo IT e su quello organizzativo, generando sinergie con le progettualità sui prestiti personali e sulla razionalizzazione delle filiali presenti sul polo sardo.
- Implementazione di tecnologie volte a realizzare un **sistema di protezione dei dati interni che transitano verso l'esterno** della rete bancaria via mail e file transfer e di **protezione delle informazioni sensibili presenti su determinate postazioni di lavoro.** L'obiettivo di tale soluzione è quello di individuare e prevenire l'uso non autorizzato e la trasmissione di informazioni riservate, realizzando un meccanismo di Governance delle informazioni stesse. Tale implementazione è in linea con i dettami specifici della Circolare n. 285 di Banca d'Italia.
- Interventi di **efficientamento dei processi amministrativi** della Banca attraverso la razionalizzazione **dell'attuale framework applicativo della Divisione Operations di BPER Services** in ambito Finanza. L'automazione dei processi e degli adempimenti amministrativi verso le controparti della finanza, la gestione unificata del passivo lato raccolta e dei tassi negativi di interesse consente di mettere in sicurezza i processi della Divisione Operations e di aumentarne l'efficienza.
- **Semplificazione dei workflow e del processo di concessione ed erogazione del credito** attraverso il disegno e la messa a terra delle logiche di differenziazione degli *iter* decisionali al fine di minimizzare il *"time to yes"* sulle posizioni a basso rischio e focalizzare la filiera creditizia sulle pratiche più complesse.

Il Piano Informatico 2016 di BPER Services prevede inoltre la prosecuzione della seguenti attività:

- **Definizione e implementazione del framework di Data Governance e Data Quality,** attraverso l'attivazione di procedure organizzative e regolamenti operativi, la gestione del cambiamento e la realizzazione di una piattaforma integrata a supporto della gestione operativa e del controllo di governo e qualità dei dati in maniera centralizzata. La messa a terra del framework viene contestualmente supportata dalla **reingegnerizzazione dell'ambiente di Data Warehouse.**

Nel corso del secondo semestre del 2016, il Piano Informatico di BPER Services ha avviato la seguente attività che proseguirà nel corso dell'arco del Piano Industriale 2015-2017:

- **Nuovo applicativo interbancario per la presentazione al pagamento degli assegni in modalità esclusivamente elettronica.** L'intervento è in linea con i dettami dell'ABI e consente di generare efficienza sull'intero processo di incasso degli assegni, minimizzando i costi di lavorazione degli assegni stessi oltre che i costi legati alla loro archiviazione. Inoltre sarà possibile massimizzare il livello di servizio offerto al Cliente, creando una nuova gamma di servizi evoluti.



### Divisione Operations

Nel corso del 2016 è proseguita la progettualità prevista dal Piano Industriale 2015-2017 “Piano di Efficientamento Operations”, il cui obiettivo principale è quello di realizzare una maggiore efficienza della Divisione, in linea con gli obiettivi di rimodulazione dell’organico e di riduzione progressiva dei poli di Back e Middle Office. Questa sola progettualità ha portato ad una riduzione complessiva delle unità organizzative della Divisione.

Parallelamente, è iniziata la revisione del catalogo BHelp con lo scopo di efficientare e razionalizzare le attività di assistenza e supporto operativo alla rete. Gli ambiti sperimentati sono stati quelli dell’Anagrafe CR e delle Successioni.

Con l’obiettivo, inoltre, di mappare i processi *end to end* ed intervenire su aree di miglioramento, sono stati compiuti i primi passi di tracciatura tramite il nuovo applicativo MY Invenio di OT Consulting sugli ambiti: Successioni, Istruttoria Finanziamenti, Fideiussioni, Pignoramenti e Crediti Documentari.

Nel corso del 2016, nell’ambito dei vari Servizi/Uffici, sono state portate a termine le seguenti attività principali:

#### **Credit Risk Mitigation**

- **Covered Bond e Cartolarizzazioni:** verifiche sulla qualità e integrità degli attivi ceduti.
- **Data Quality:** verifica e analisi delle anomalie rilevate dal Data Quality riferite a garanzie finanziarie, personali, ipotecarie e scheda immobili, con la finalità di migliorare la coerenza, l'accuratezza e la consistenza dei dati riferiti alle nostre garanzie e l'obiettivo finale di migliorarne l'eligibilità.
- **Ipoteche giudiziali:** censimento in procedura Fidi e Garanzie delle ipoteche giudiziali e dei relativi immobili in scheda immobili.
- **Monitoraggio garanzie immobiliari:**
  - verifiche dei processi di valutazione, rivalutazione indicizzate sugli immobili a garanzia
  - analisi e verifiche sugli scarti eligibilità.

### Servizi Esecutivi Centrali

#### **Anagrafe e Centrale Rischi**

- Riorganizzazione interna, nel febbraio 2016, mediante costituzione della Sezione Anagrafe ad Avellino con le attività di Anagrafe e Gruppi Aziendali e della Sezione Centrale Rischi a Modena, che si occupa delle attinenti attività di Centrale Rischi.
- Acquisizione delle attività inerenti “Visure Immobiliari” e “Pregiudizievoli di Conservatoria”.
- Ufficio pilota delle Operations per la gestione di tutte le richieste di assistenza e di informazione dalle Dipendenze, mediante utilizzo del canale BHelp; revisione completa dell’alberatura delle richieste, per l’utilizzo efficace dello strumento a beneficio della rete.
- Partecipazione all’analisi e alla formulazione di proposte atte a predisporre una diversa e più efficace architettura dei Gruppi Clienti Connessi, rafforzando i controlli di linea per i censimenti della clientela in procedura Anagrafe (attività in corso).

#### **Conti Correnti Italia/Estero**

- Da febbraio 2016, acquisizione delle attività di gestione e di controllo dei conti esteri.
- Partecipazione all’analisi e alla formulazione di proposte rivenienti dalla nuova Normativa sulla Trasparenza ed Usura.
- Dal punto di vista organizzativo interno: semplificazione della struttura mediante derubricazione da gennaio 2016 delle due Sezioni che componevano l’ufficio.

### **Cassa Centrale**

- Acquisizione dell'attività di gestione degli assegni circolari del Banco di Sardegna e della Banca di Sassari.
- Collaborazione con le altre funzioni aziendali preposte per la ricontrattualizzazione del servizio di trasporto e custodia del contante con le Società del segmento GDO (Grande Distribuzione Organizzata).
- Razionalizzazione del numero di visite alle Sale Conta esterne, in seguito all'adozione delle cd. "Casseforti intelligenti".
- Partecipazione proattiva e di stimolo nel progetto "War on cash" per la riduzione del contante, mediante analisi e razionalizzazione dei viaggi di trasporto, gestione e riduzione dei massimali nelle filiali e nelle Sale Conta.
- Completamento del Regolamento interno per la Gestione del Contante; in corso di aggiornamento le relative Procedure Organizzative emanazione nuova normativa interna riguardante le Banconote sospette di falsità.
- Ricontrattualizzazione del servizio di trasporto/custodia contante con le Società che gestiscono Banconote e Moneta per conto della Banca (BTV - Battistolli Service, Mondialpol, Coin).
- Analisi e partecipazione ai test per la messa in produzione della nuova procedura di Gestione Contabile (completata in dicembre).
- Dal punto di vista organizzativo interno: semplificazione della struttura, mediante derubricazione da ottobre 2016 delle tre Sezioni che componevano l'ufficio.

### **Segreteria Amministrativa**

- Accentramento progressivo ad Avellino di tutte le attività prima svolte a Milano (filiali del Nord Italia) ed a Sassari, per Banco di Sardegna e Banca di Sassari fino al momento della cessione di sportelli;
- Partecipazione all'analisi e ai test propedeutici all'avvio in produzione della nuova procedura informatica per la gestione dei Pignoramenti presso terzi, rilasciata da luglio 2016.
- Revisione organizzativa/amministrativa del processo di Pignoramenti presso terzi (attività in corso).
- Partecipazione alla revisione della Procedura organizzativa inerente il processo di gestione degli adempimenti in ambito Fondo Unico Giustizia (FUG).
- Dal punto di vista organizzativo interno: semplificazione della struttura, mediante derubricazione da gennaio 2016 della Sezione di Milano e da giugno 2016 delle Sezioni di Sassari e di Avellino; costituito contestualmente un unico Ufficio ad Avellino.

### **Servizio Finanza Estero e Fideiussioni**

#### **Crediti di Firma**

- Implementazione della stampa del testo fideiussorio direttamente dalla filiale richiedente, secondo le disposizioni contenute nel documento "Norme per l'uso della firma sociale", che estende la firma delle fideiussioni alle Dipendenze.

#### **Amministrazione Finanza**

- Proseguimento dell'attività di efficientamento del processo di lavorazione delle pratiche di successione attraverso l'introduzione di implementazioni in materia di trasmissione e archiviazione dei documenti.

- Rivisitazione dell'alberatura dei box in BHelp in ambito "Successioni" per consentire di soddisfare le richieste delle Dipendenze in modo più strutturato e tempestivo.

### **Middle Office Finanza**

- Relativamente alla gestione dei derivati quotati e OTC, e più specificatamente nell'ambito della Normativa Emir, sono state approntate modifiche alla contrattualistica e alla modulistica, per adempiere agli obblighi previsti.
- Completate le attività per l'adeguamento all'obbligo di *clearing* tramite controparti centrali, coerentemente a quanto stabilito dalla Normativa Emir.
- Compilazione del Liability Data Template per la predisposizione dei Piani di Risoluzione, da inviare a Banca d'Italia.
- Nell'ambito del progetto sull'abuso di informazioni privilegiate e sulla manipolazione del mercato è stato previsto un ampliamento del perimetro dei mercati coperti a Eurotlx e Euromts. Dal 1 gennaio 2017 il perimetro sarà allargato ad altre tre borse estere.
- Predisposizione delle attività per art.129 TUB per fornire a Banca d'Italia le informazioni inerenti l'offerta o l'emissione di strumenti finanziari.
- Completate le attività per il rimborso ai sottoscrittori ancora in possesso dei bond argentini dopo il default del dicembre 2001.
- A seguito della trasformazione in SpA della Banca Popolare dell'Emilia Romagna, sono state completate le attività inerenti la gestione dell'esercizio del diritto di recesso da parte degli azionisti.

### **Contabilità e Controlli**

- Revisione, automazione ed efficientamento del processo di calcolo del bollo speciale sui rapporti scudati.
- Nuova modalità di esposizione del Prezzo Medio di Carico degli strumenti finanziari in procedure N1HF, PICO e TOL.
- Efficientato il processo di riconciliazione contabile del fine mese Finanza attraverso l'utilizzo dell'applicativo SID.
- Attivati i nuovi processi di classificazione della clientela richiesti dalla normativa CRS.
- Completata la migrazione della procedura passivo per la gestione contabile delle obbligazioni emesse da Si-Grade a CAD di concerto con l' Ufficio Middle Office Ufficio Regolamento Titoli.

### **Regolamento Titoli**

- Concluse la II e III wave del progetto *Target 2 Securities*, che ha migrato nel sistema di Portogallo, Belgio (II), Francia, Olanda, Lussemburgo e Danimarca (III).
- Acquisizione dell'attività di gestione della spunta corrispondenti Italia ed estero.
- Acquisizione della gestione dei saldi e dei giri liquidità dei conti di corrispondenze euro/divisa.

### **Servizio Incassi Pagamenti e Tesorerie**

#### **Portafoglio**

- E' stata portata a termine la prevista unificazione dei due Uffici preesistenti Elettronico e Cartaceo; le lavorazioni relative al Portafoglio Cartaceo sono state trasferite nella nuova Sezione di Avellino.
- E' proseguita l'attività di efficientamento con relativa presentazione di diversi requisiti per lo snellimento di alcune fasi elaborative ed implementazioni evolutive che trovano progressivo accoglimento in relazione alla pianificazione della Divisione Sistemi.

### Pagamenti

- L'Ufficio Pagamenti Italia/Estero è stato unificato con l'Ufficio Assegni.
- E' proseguita l'erogazione della consulenza specialistica a filiali e direttamente ad aziende su argomenti particolarmente complessi e sensibili quali: Legge 185 - Operazioni con Paesi sottoposti ad embarghi e/o sanzioni.
- In ambito Assegni, è stato avviato il progetto per la dematerializzazione degli assegni.
- In relazione alla nuova struttura, sono state riviste le Procedure Organizzative in fase di validazione da parte dei competenti organi aziendali.

### Tesorerie

- Sono state concluse le attività previste dal Piano Industriale, con particolare riferimento all'accentramento delle attività sul Polo di Sassari (accentramento dei Bilanci - Verifiche di Cassa, contabilità – controlli su flussi trasmessi dagli Enti in Ordinativo Informatico); nel mese di dicembre 2016, in linea con la pianificazione, la sezione di Nuoro è stata chiusa.
- E' proseguito il progetto di informatizzazione degli Enti per lo sviluppo e la diffusione dell'Ordinativo Informatico.
- Su diversi Enti è stata attivata la firma digitale sui flussi relativi al pagamento degli stipendi.

### Monetica

- In ambito Piano Industriale le attività delle sezioni sono state suddivise in "contabili" e "amministrative".
- CBI: continua la promozione presso la Clientela della nuova piattaforma BPER CBI che vede l'Ufficio coinvolto pesantemente nel progetto di attivazione del nuovo strumento e nella gestione delle problematiche connesse al passaggio in produzione.
- ATM-POS-Carte: l'Ufficio ha partecipato attivamente ai test relativi all'applicazione delle condizioni di base (Trasparenza) derivanti dai nuovi contratti stipulati con le compagnie.

### Servizio Finanziamenti e Documentazione Crediti

Contestualmente all'attività ordinaria a supporto della rete in ambito Finanziamenti e Documentazione Crediti, il Servizio ha avviato il processo di riorganizzazione previsto dal Piano Efficiamento Operations (P.E.O.) che prevede il progressivo accorpamento di alcuni poli operativi (attuali sette) e una ridefinizione degli iter di processo, che passa da una lavorazione su base territoriale a una lavorazione per processo/prodotto di gruppo.

Sono inoltre state gestite alcune attività "straordinarie" legate a novità normative e ad aggiornamenti/adequamenti delle procedure e strumenti in uso al Servizio:

- **Finmonitor:** rilascio di implementazioni oggetto di studio e test per la dematerializzazione delle pratiche di finanziamento che consentano di evitare l'invio cartaceo delle pratiche di finanziamento ottimizzando la tempistica delle gestione delle operazioni.
- **M.C.D.:** nuova normativa sul credito immobiliare ai consumatori che impone un iter di processo modificato soprattutto in fase precontrattuale. Partecipazione ai tavoli di lavoro per la valutazione della normativa e l'operatività da impostare; successivo trasferimento negli applicativi e negli iter di processo di quanto validato dal gruppo di lavoro.
- **Documentazione fidi:** le novità di utilizzo della data certa sulla documentazione prevista, non più operativa presso le Poste, ha reso necessario l'utilizzo di una nuova procedura che ha modificato e allungato i tempi soprattutto del settore documentazione fidi e parzialmente nel settore finanziamenti.

- **Perizie:** è stato definito e concluso l'accorpamento dell'ufficio Perizie Banco di Sardegna, in precedenza gerarchicamente definito sotto la Direzione Crediti Banco di Sardegna, con l'ufficio Perizie di BPER Services; con l'omogeneizzazione dell'operatività in quell'ambito per tutto il Gruppo BPER.
- **MCC:** revisione e semplificazione dell'iter e della documentazione necessaria sulla base dell'attività ispettiva ricevuta da Medio Credito Centrale.
- **Scansione:** attività per il recupero delle scansioni arretrate in ambito Gruppo, ancor più necessario per supporto alle attività di CRM.

### Divisione Service Desk

La **Divisione Service Desk** ha esercitato la propria attività a supporto degli utenti e il monitoraggio dei servizi erogati attraverso gli Uffici Supporto Sistemi Periferici e Supporto Utenti. Dallo scorso 8 febbraio 2016 è stato costituito il Servizio Middle Office, creato scorporando dalla Divisione Operations la struttura "Servizi Amministrativi per la Rete", che fornisce supporto alla rete per una serie di attività di scansione, monitoraggio e gestione di pratiche post-vendita. A fronte di un'attività di semplificazione ed efficientamento della struttura, prevista all'interno del progetto P.E.O., sono stati chiusi a maggio 2016 il Polo di Lanciano, confluito all'interno delle Operations e a novembre 2016 i Poli di Cutro e di Messina, i cui colleghi sono stati riconvertiti ad altri incarichi sia in BPER Banca che in BPER Services.

Il **Servizio Middle Office** opera sul territorio nazionale con Unità Organizzative e sedi decentrate presenti a Modena, L'Aquila, Avellino, Matera, Crotone, e Sassari, svolgendo attività a supporto delle Dipendenze.

Di seguito un elenco non esaustivo delle principali lavorazioni acquisite nel corso del 2016:

- Gestione amministrativa ordinaria dei contratti del Servizio CBI presso il nuovo polo di Sassari e attività di gestione, controllo e archiviazione dei contratti CBI in supporto all'Ufficio Monetica per recuperare il pregresso generato fino a fine 2015.
- Attività di gestione amministrativa dei contratti del Servizio POS per controllo documentazione, inoltre richieste alle compagnie Amex, Diners, CartaSì e archiviazione dei fascicoli presso il polo di Sassari.
- Trasferimento dell'attività dai Servizi Esecutivi Centrali di Modena al polo di Sassari della gestione e invio alle dipendenze di buste password, Pin e OTP per gli utenti CBI e Smartweb.
- Inserimento di Bonifici Italia, richiesti da Uffici di Direzione Generale con partite debitori/creditori e bonifici a fronte di distinte trasmesse da Equitalia, presso il polo de L'Aquila.
- Trasferimento della lavorazione di distinte di bonifici multipli per Banco di Sardegna dal polo di Messina (chiuso) al polo de L'Aquila.
- Concluso il recupero del pregresso dei questionari Mifid e del documentale titoli ex Carispaq, Banca della Campania Banca Popolare di Ravenna.
- Da maggio, presso il polo di Modena, viene eseguita l'attività di recupero del pregresso della scansione dei fascicoli dei mutui ipotecari fino a fine 2015 oltre alla scansione giornaliera ordinaria sempre dei mutui ipotecari sia per BPER Banca che per la Cassa di Risparmio di Bra.
- Sul polo de L'Aquila è stato concluso il recupero del pregresso della scansione dei mutui Sisma Abruzzo e del pregresso in relazione alla multicanalità Smartweb.

L'attività dell' **Ufficio Supporto Sistemi Periferici** si è sviluppata nei seguenti principali ambiti:

- **ATM:** monitoraggio nel continuo dei circa 949 ATM di BPER Banca e Cassa di Risparmio di Bra, e sostituzione di 108 ATM obsoleti con nuovi apparati e 29 danneggiati da ignoti. A seguito della recrudescenza degli attacchi fisici e informatici sugli ATM, in accordo con l'Ufficio Security di

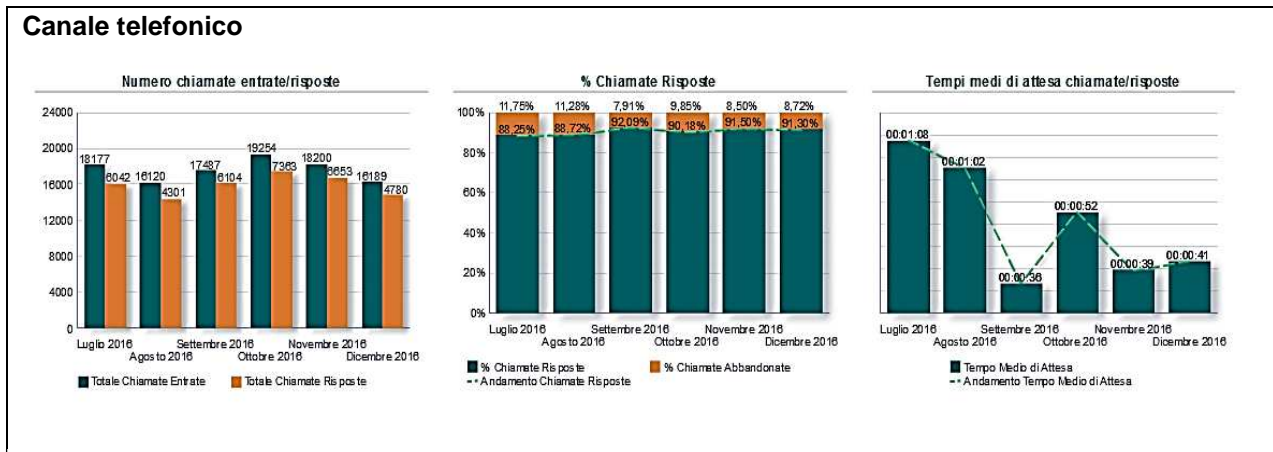
Capogruppo, è stato avviato un progetto con il fornitore per implementare i dispositivi di sicurezza a bordo degli ATM (Macchiatori, Shutter Control Security, Gabbie di contenimento Antistrappo, Anti Black Box, ecc) che si concluderà nel 2017. Sono stati avviati i lavori di installazione/sostituzione di ATM Evoluti in aree self, nell'ambito dei progetti a Piano Industriale per il New Concept di filiale e Footprint.

- **POS:** ha effettuato il monitoraggio degli SLA relativi al parco di installato di BPER (circa 47.000 terminali), gestendo e coordinando 8.299 nuove installazioni, 2.922 sostituzioni e 5.492 disinstallazioni. È in corso una collaborazione con l'Ufficio Promozione Monetica di BPER e Divisione Consumer sul progetto carte Loyalty su POS, mentre è in corso un progetto pilota con alcune installazioni per l'attivazione delle carte di credito sugli apparati self-service di carburante, funzionalità nuova che verrà estesa a tutti gli altri esercenti nel corso del 2017.
- **Asset di BPER Banca e BPER Services:** gestite oltre 13.000 richieste di interventi di fornitura e manutenzione di hardware e software. Tra le principali attività, il completamento della sostituzione di 2.600 PC obsoleti; nell'ambito del progetto *Paperless*, sono stati distribuiti 1.780 tablet per la firma grafometrica alle filiali BPER Banca; ha fornito e predisposto i nuovi asset delle filiali coinvolte nelle tre wave di Footprint e nell'attivazione del progetto Offerta Fuori Sede.
- **Connettività Rete:** si è concluso nell'anno il progetto di efficientamento della rete dati del Gruppo con il completamento della connettività in rame a 4Mgbit, attività conclusa la scorsa primavera, e della posa della fibra ottica, all'inizio dell'autunno. Sono circa 600 le filiali del gruppo BPER su cui sono stati realizzati interventi di miglioramento della capacità trasmissiva, poco meno di 300 quelle in cui è stata installata la fibra ottica.
- **Fonia e Videocomunicazione:** si è provveduto a completare l'attività di autocertificazione dei dispositivi mobili in possesso ai colleghi di BPER Banca e BPER Services e alla consegna di 600 nuovi smartphones ai direttori di filiali, nell'ambito del progetto di Continuità Operativa. Sono state oltre 3.500 gli eventi di videoconferenza organizzati e monitorati dell'anno, 10 le nuove sale approntate, che portano a 127 il numero totale degli apparati di sala fruibili nel Gruppo BPER. E' attualmente in corso un progetto di potenziamento delle videoconferenze per portare da 20 a 54 il numero di apparati raggiungibili contemporaneamente per un medesimo evento.

L' **Ufficio Supporto Utenti** ha gestito il progetto "*Service Desk – percorso qualità dei Servizi*", con particolare focus sulla definizione dei processi, normativa e modello operativo relativo alla gestione di Incident (anomalie) e Richieste di supporto (assistenza di I livello). Conclusa inoltre la revisione del sistema di FAQ a disposizione della rete e la ristrutturazione funzionale della struttura in modo da dedicare risorse in via continuativa ed esclusiva all'assistenza telefonica (Front-End), alla risposta ai ticket web (Back-End) e al monitoraggio in continuo della qualità del servizio e del backlog ai II livelli (Monitoring Team). Consolidati presso le strutture di Help Desk di I livello l'uso e la conoscenza della piattaforma di gestione ticket Bhelp, sulla quale vengono veicolati circa 25.000 richieste al mese attraverso il canale web e il canale telefonico.

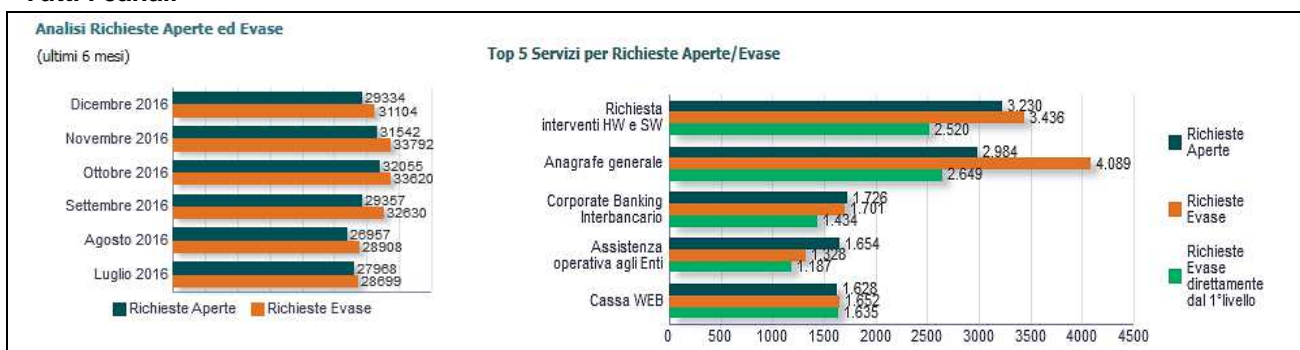
La struttura si rapporta con altre funzioni interne ed esterne che forniscono assistenza specialistica di II e III livello. Nel corso dell'anno è stato realizzato un piano formativo che ha coinvolto tutti gli addetti della struttura, con l'obiettivo di massimizzare i livelli di servizio e ampliare la capacità delle risorse interne di intervenire in un numero più ampio di aree tematiche, in un percorso virtuoso che si confermerà anche nel corso del 2017.

## Andamento chiamate e tempi medi di attesa



## Tutti i canali

## Andamento richieste aperte ed evase



Il percorso virtuoso intrapreso in questi mesi ha consentito, rispetto al canale telefonico, di abbattere sensibilmente i tempi medi di attesa degli utenti e di aumentare la percentuale di chiamate risposte sul totale. I ticket web sono presi in carico nel rispetto degli SLA concordati e il backlog delle richieste prese in carico è costantemente monitorato, sia al primo livello che nei livelli successivi, al fine di rispondere nella maniera più tempestiva alle richieste della rete.

La struttura ha supportato con grande impegno e in maniera positiva la rete, nell'ambito del rilascio della nuova struttura commerciale (Progetto Footprint) e durante le attività di fusione per incorporazione di Banca Sassari nel Banco di Sardegna (Progetto Dinamo), dedicando alle due iniziative un canale telefonico di assistenza privilegiata, dal quale sono giunte un numero importante di richieste di assistenza, come è possibile riscontrare dai grafici sopra indicati.

Come **supporto applicativo** si continua a fornire assistenza specialistica su canali diretti CBI e SmartWeb, TOL, BStore e piattaforma di supporto al Contact Center, effettuando specifiche analisi sui ticket pervenuti, con l'obiettivo di indirizzare azioni per il miglioramento continuo dei servizi alla rete.

## Servizio Organizzazione e Qualità

L' **Ufficio Organizzazione** nel corso del 2016, ha proseguito le attività a presidio della gestione della normativa interna, gestione MOG ex D.Lgs. L.231/01, ed efficientamento processi a supporto delle strutture interne. Più nel dettaglio:

**Normativa ed Evoluzione Organizzativa:** ha curato la gestione della normativa interna alla Società ed il recepimento di quella emanata a livello di Gruppo. Per quanto attiene le evoluzioni organizzative, ha provveduto a predisporre quanto necessario per la gestione e formalizzazione delle variazioni organizzative sintetizzando periodicamente quanto realizzato tramite la redazione del Funzionigramma ed Organigramma aziendale.

**Business Continuity:** ha profondamente rivisto ed aggiornato il Piano di Continuità Operativa, comprensivo delle soluzioni di ripristino, per recepire sia le evoluzioni organizzative del Consorzio sia le novità normative. Contestualmente, ha provveduto a formalizzare la sintesi degli esiti delle verifiche di Continuità Operativa e Disaster Recovery effettuate in corso d'anno a garanzia della tenuta del modello. La documentazione prodotta è stata approvata nel CDA di novembre.

**Gestione esternalizzazioni:** ha condotto attività di analisi ed indirizzamento delle nuove esternalizzazioni, di concerto con l'Ufficio Qualità, a supporto dei Gestori. Nell'ambito del progetto di Gruppo ha inoltre collaborato all'analisi e revisione dei contratti esistenti, con l'obiettivo di renderli "compliant" alle indicazioni contenute nella Circolare 285 di Bankitalia.

**Monitoraggio:** ha svolto il monitoraggio di piani di lavoro e degli interventi correttivi conseguenti a segnalazioni pervenute dalle funzioni di controllo di secondo e terzo livello.

**Progetto "BPER Services – Motore del Funzionamento":** completate nell'ultimo trimestre le attività di assessment propedeutiche all'avvio del progetto che si svilupperà nel corso del 2017 con l'obiettivo di garantire la mappatura ed il corretto presidio dei processi assegnati dalla Capogruppo con responsabilità del Consorzio. In via prioritaria sono stati redatti in corso d'anno i Regolamenti e le Procedure Organizzative relativi ai processi di Gestione Assegni Bancari e Circolari e Gestione Portafoglio Effetti e Disposizioni Elettroniche.

**Indagine sulla soddisfazione del cliente interno:** è stata condotta la seconda edizione dell'Indagine sulla soddisfazione del cliente interno, promossa dal Consorzio e realizzata in collaborazione con Doxa, per monitorare la percezione del cliente finale in relazione alle attività di BPER Services e delle sue tre Divisioni (Operations, Sistemi, Service Desk). Tale indagine ha misurato un sensibile miglioramento rispetto alla indagine effettuata nel marzo 2015, in merito alla qualità dei servizi erogati, alla soddisfazione delle soluzioni proposte, all'identità aziendale, all'efficienza ed alla tempestività nell'azione dei servizi di supporto. L'analisi dei risultati contribuirà alla definizione di ulteriori attività per il miglioramento dei servizi erogati.

L'Organizzazione ha inoltre effettuato specifiche attività, dando periodiche informative all'Organismo di Vigilanza della Società, in ottemperanza agli artt. 6 e 7 del D.Lgs. 8 giugno 2001 n.231. Nel corso del 2016, il **Modello di Organizzazione e Gestione** è stato implementato per il recepimento degli interventi legislativi sulla depenalizzazione dei reati di falsità in scrittura privata e falsità in foglio firmato in bianco-



atto privato (artt.485, 486 c.p.), nonché sull'inserimento nei reati di terrorismo delle fattispecie di associazioni sovversive (art.270 c.p.) ed organizzazione di trasferimenti per finalità di terrorismo (art.270-quater.1 c.p.).

L' **Ufficio Qualità**, nel corso del 2016, ha seguito le seguenti attività:

- **Scorecard Direzionale:** in prosecuzione delle attività avviate nel 2015, è stata portata in produzione la piattaforma denominata "Scorecard", in grado di produrre informazioni di sintesi attraverso la rilevazione di indicatori chiave allocati sulle principali attività e sui servizi erogati dalle unità organizzative del Consorzio. E' stato eseguito il monitoraggio sui primi 3 Trimestri del 2016 (il IV trimestre è in corso).
- **Revisione contratti di esternalizzazione:** nell'ambito delle iniziative progettuali avviate a livello di Gruppo in tema di esternalizzazioni di funzioni aziendali (rif. Circolare 285 Bankitalia), è stata effettuata un'attività di analisi e di revisione dei contratti di esternalizzazione del Consorzio, con invio delle proposte di modifica/integrazione ai diversi fornitori coinvolti, per il tramite del Servizio Acquisti di Gruppo, con particolare riferimento ai livelli di servizio attesi (SLA), agli indicatori di performance (KPI). A seguito degli adeguamenti, si è proceduto al monitoraggio dei livelli di servizio del III trimestre. In data 31/10/2016 si è inoltre conclusa la formalizzazione degli SLA contrattuali e il relativo modello delle penali per i contratti firmati dal Consorzio con società appartenenti al gruppo ICBPI, attività connessa all'operazione di closing governata dalla Capogruppo BPER. Il primo monitoraggio dei livelli di servizio è previsto nel corso del 2017.
- **Vendor management:** il processo (e relativa normativa di riferimento) prevede l'identificazione ed il monitoraggio dei livelli di servizio dei fornitori ICT considerati "Rilevanti" in termini economici e di livelli di rischio. Al termine delle previste attività progettuali, è stato identificato un primo perimetro di 8 fornitori ICT del Consorzio ed effettuato il monitoraggio dei livelli di servizio del III trimestre 2016 (il quarto trimestre è previsto entro febbraio 2017).
- **Regolamento Consortile e nuovo catalogo Servizi:** in ottemperanza alla circolare 285 di Bankitalia, è stato adeguato il Regolamento Consortile e definito un nuovo modello di contratto quadro di "Esternalizzazione Servizi" attraverso il quale sono stati ricontrattualizzate tutte le *legal entities* (Banche e Società) appartenenti al Gruppo. E' stato inoltre completamente ridefinito il Catalogo dei Servizi erogati dal Consorzio, in una logica più "*business oriented*" e raccordato con l'albero dei processi di Gruppo, costituito da circa 80 "Schede Servizio" a cui sono collegati oltre 300 prodotti erogati dal Consorzio, con indicazione di SLA e KPI approvati dalla Capogruppo.
- **Monitoraggio servizi erogati da BPER Services:** sono stati prodotti per BPER Banca, Banco di Sardegna, Banca di Sassari e C.R.Bra i report rappresentativi dei risultati dei monitoraggi effettuati, per uno specifico perimetro di servizi esternalizzati al Consorzio, riferiti all'anno 2015 ed anche ai primi due trimestri del 2016. Grazie alle attività progettuali poste in essere nei primi mesi dell'anno, a partire dal terzo trimestre 2016 il monitoraggio è stato ampliato a tutti i Servizi erogati dal Consorzio ed esteso come perimetro alle sette Società/Banche Consorziato, oltre a BPER Factor. Per il IV trimestre è prevista l'estensione ad altre legal entity del Gruppo.
- **Indagini di Qualità (post vendita):** tra le nuove iniziative intraprese per migliorare la qualità dei servizi ed il livello di soddisfazione dei Clienti interni, ha preso avvio nel mese marzo un'attività di indagine post vendita sulla rete eseguita a distanza di circa 3-4 settimane dal rilascio di importanti funzioni informatiche o di servizi Operations, attraverso l'invio di specifici questionari a campioni significativi di filiali BPER Banca, individuate di volta in volta nell'ambito delle diverse Direzioni Territoriali. I servizi indagati sono stati: Condizioniere Web, Data Certa, BTrend, Firma Elettronica Avanzata (FEA), Nuova Alberatura del Servizio Anagrafe in BHelp, Front-End Forborne. Per ogni indagine è stato predisposto un report di sintesi per la Direzione Generale che riporta, oltre al

giudizio complessivo, i punti di attenzione/miglioramento evidenziati e l'indicazione delle azioni correttive indirizzate (o identificate da pianificare), per migliorare il servizio erogato.

- **Applicazione BHelp:** con l'obiettivo di perfezionare ulteriormente lo strumento di ticketing ed aumentare l'efficienza nell'erogazione dei servizi di supporto di primo e secondo livello, sono stati rilasciati i processi di Change & Deploy, Incidenti di sicurezza informatica. In corso d'anno sono stati inoltre eseguiti molteplici interventi per gestire all'interno della piattaforma le alberature ed i processi di gestione dei ticket relativi al Consorzio BPER Credit Management ed ai progetti Footprint ed Efficientamento Operations (PEO). Sono state definite nuove tipologie di ticket "operativi" e relativi processi di gestione per consentire in particolare alle funzioni Operations di migliorare il supporto operativo alla rete; i primi processi attivati sono stati l'Anagrafe e le Successioni. Nel 2017 è prevista l'attivazione di ulteriori Servizi.
- **Efficientamento processi:** è stata attivata nel secondo semestre l'applicazione "My Invenio" con l'obiettivo di monitorare, in sinergia con la Divisione Operations, le fasi dei processi operativi di alcuni Servizi pilota (Successioni, Crediti di firma, etc.) per poi agire con azioni di efficientamento, in coordinamento con l'Organizzazione, alla ricerca di una migliore qualità dei servizi erogati.

### Servizio Amministrazione e Bilancio

Nel corso del primo semestre 2016 è stato coinvolto da numerose attività e progetti, anche di Piano Industriale; il principale è riferito alla gestione del nuovo Consorzio BPER Credit Management S.C.p.A., consorziato a BPER Services.

In particolare meritano di essere evidenziati:

- nell'ambito dell' Ufficio Controllo di Gestione e Contabilità Industriale, la gestione dell'intero processo di determinazione del costo dei servizi erogati dal nuovo Consorzio, da addebitare alle Società ad esso Consorziato, con l'utilizzo dell'applicazione informatica sviluppata da Tagetik, già utilizzata per il ribaltamento costi del Consorzio BPER Services;
- l'Ufficio Contabilità Generale, ha assunto l'incarico di curare gli aspetti contabili e fiscali del nuovo Consorzio, oltre che di altre nuove Società minori, sempre facenti parte del Gruppo BPER.

### Assistenza Legale

Oltre alle attività svolte quotidianamente ed in via prevalente e continuativa di supporto legale alle strutture centralizzate ed alla rete, ivi comprese tutte le banche e società del Gruppo, sulle materie di specifica competenza, nel corso dell'anno 2016, hanno assunto particolare rilevanza e carattere innovativo gli interventi effettuati nei seguenti ambiti:

#### **Finanziamenti**

- Redazione dei nuovi testi contrattuali per mutui casa a consumatori, ai sensi delle Direttive Europee;
- redazione dei nuovi testi contrattuali inerenti il "Fondo crescita sostenibile";
- implementazione della procedura Finmonitor per la gestione dei testi contrattuali relativi ad operazioni specifiche del Banco di Sardegna;
- supporto per l'attuazione del progetto "Consumer Finance" finalizzato alla distribuzione dei prestiti personali.

#### **Successioni**

- Implementazione della attività di supporto e consulenza "a distanza" conseguente al trasferimento a Lanciano delle attività in capo all'Ufficio Successioni ed estensione alla fase di rilascio del "nulla osta" alla liquidazione;
- Predisposizione di variazioni alla casistica operativa a seguito emanazione della legislazione in materia di "unioni civili";

- Prosecuzione ed incremento dell'attività didattica con svolgimento diretto dei corsi di formazione svolti, oltre che a Modena, anche nell'ambito di alcune Direzioni Territoriali.

### **Garanzie e fidejussioni**

- Interventi di carattere legale, contrattuale ed operativo sui testi delle fidejussioni relative a partecipazione a gare per l'aggiudicazione di appalti pubblici, conseguenti all'entrata in vigore del "Nuovo Codice degli Appalti Pubblici" (D. Lgs. n. 50/2016).

### **Servizi Esecutivi Centrali**

- Supporto di carattere legale per definizione ed avvio del nuovo applicativo inerente i procedimenti di "Pignoramento presso terzi", in capo all'Ufficio Segreteria Amministrativa.

### **Ufficio Gestione Risorse Umane**

L'organico complessivo della Società, al 31 dicembre 2016, è di **1.162** risorse, 120 delle quali dipendenti, 785 in distacco da BPER Banca S.p.A., 242 in distacco dal Banco di Sardegna S.p.A., 12 dalla Cassa di Risparmio di Bra S.p.A., 1 dalla Banca di Sassari S.p.A., 1 dalla Società Numera S.p.A. e 1 dalla società Alba Leasing S.p.A.. A queste si aggiungono 37 risorse con contratto di somministrazione. (al 31 dicembre 2015 l'organico complessivo era di 1.165 risorse, cui se ne aggiungevano 26 con contratto di somministrazione).

Nel corso del 2016, è proseguito il potenziamento delle strutture organizzative della Divisione Sistemi previsto dal Piano Industriale 2015-2017, con 10 nuove assunzioni. Complessivamente, invece, nell'ambito del Consorzio sono 20 le risorse cessate nell'anno, di cui 8 per pensionamento o per adesione all'esodo incentivato, 5 per decesso, 4 per dimissioni e 3 per altre motivazioni.

Nel secondo semestre dell'anno è proseguito il lavoro sul progetto di crescita professionale delle risorse di potenziale. In particolare, si sono conclusi gli incontri di sviluppo con le 30 risorse destinatarie del progetto "Valorizzazione delle Risorse per BPER Services" che ricoprono responsabilità di Sezione e alle quali già lo scorso anno era stato restituito il feedback. Si sono, inoltre, conclusi gli incontri per la consegna dei risultati dello Screening On Line alle 109 giovani risorse che, pur non ricoprendo ruoli di responsabilità, hanno mostrato interessanti potenzialità di sviluppo prospettico. Per queste ultime, sono in corso gli incontri di monitoraggio con l'obiettivo di valutare l'andamento dei piani di sviluppo individuali finalizzati a potenziare le competenze meno presidiate.

Le ore di formazione erogate nell'anno sono circa 17.000: oltre al focus costante sulla componente manageriale (in particolare legata alla gestione delle risorse umane), si sono approfonditi i diversi ambiti tecnici e specialistici che caratterizzano le competenze "core" del Consorzio; si è inoltre dato maggiore spazio alla formazione sulla lingua inglese, ampliando il numero dei partecipanti e la durata delle lezioni settimanali.

### **Attività di Comunicazione Aziendale**

Nell'ambito delle attività di comunicazione aziendale, in modalità trasversale tra i Servizi di Staff al Direttore Generale, è stata avviata un'attività di comunicazione interna verso i colleghi, con contestuale creazione della prima Community di BPER Services "Interpreti del Futuro", con l'obiettivo di "mettersi in ascolto" del proprio cliente interno ed anche stimolare riflessioni e proposte attraverso Blog e Forum aziendali tematici.

E' stata inoltre portata a termine un'iniziativa, denominata "Bacheca delle Idee", che ha interessato oltre 1.300 partecipanti di BPER Services e di altre Banche/Società del Gruppo e ha portato all'identificazione e successiva condivisione di oltre 50 proposte di miglioramento dei processi, con oltre 14.000 visite del sito.

Ottimo riscontro ha avuto inoltre la prima campagna di comunicazione esterna “Si torna in scena!”, che ha coinvolto circa 12.000 colleghi di tutto il Gruppo BPER, con l’emanazione di messaggi e supporti informativi a vario titolo, per aumentare il grado di *awareness* del nostro cliente esterno in relazione alle attività del Consorzio.

### UNITA' LOCALI DELLA SOCIETÀ

La Società ha la propria sede legale e operativa a Modena in via Aristotele n. 195.

Al 31 dicembre 2016, utilizza inoltre le seguenti Unità Locali:

- Modena – via Danimarca n. 140 - 142
- Modena – via Ramelli n. 49
- Milano – via Negri n. 8 -10
- Lanciano (CH) – Rione Gaeta
- L’Aquila – via Pescara n. 4
- Avellino – Centro Direzionale Collina Liguorini
- Cava de’ Tirreni (SA) – via Sorrentino n. 16
- Matera – Località La Martella
- Crotone – via Napoli n. 1
- Cutro (KR) – via Nazionale n. 229
- Messina – via T.Cannizzaro ang. Via La Farina – Isolato 224
- Ravenna – piazza Arcivescovado n. 9
- Cesena – Località San Giorgio – via Montaletto n. 3030
- Sassari – via Umana n. 9
- Nuoro – corso Garibaldi n. 90
- Bra – Via Principi di Piemonte,12
- Oristano – vico Garibaldi n. 2
- Cagliari – viale Bonaria n. 33

### ATTIVITÀ DI RICERCA E SVILUPPO

Nel corso del 2016 non sono state sostenute spese per ricerca e sviluppo riferite a specifici progetti

## SITUAZIONE PATRIMONIALE

Lo stato patrimoniale riclassificato della Società, confrontato con quello relativo al 31 dicembre 2015 riclassificato in base alle disposizioni del D.lgs.139/2015, è il seguente:

(in migliaia di euro)

	31/12/2016	31/12/2015	Variazione
Crediti verso clienti	1	-	1
Crediti verso controllante	6	1.219	(1.213)
Crediti verso imp.sott.al controllo della contr.	2.391	1.342	1.049
Crediti tributari e per imposte anticipate (esigibili entro l'esercizio successivo)	1.661	2.153	(492)
Altri crediti (esigibili entro l'esercizio successivo)	74	168	(94)
Ratei e risconti attivi	5.272	3.210	2.062
<b>A) Attività d'esercizio a breve termine</b>	<b>9.405</b>	<b>8.092</b>	<b>1.313</b>
Debiti verso fornitori	(40.470)	(28.113)	(12.357)
Debiti verso controllante	(5.461)	(7.322)	1.861
Debiti verso imp.sott.al controllo della contr.	(1.432)	(1.783)	351
Debiti tributari e previdenziali	(519)	(375)	(144)
Altri debiti	(147)	(214)	67
Fondo per rischi e oneri	(3.525)	(3.465)	(60)
<b>B) Passività d'esercizio a breve termine</b>	<b>(51.554)</b>	<b>(41.272)</b>	<b>(10.282)</b>
<b>C) Capitale circolante netto (A-B)</b>	<b>(42.149)</b>	<b>(33.180)</b>	<b>(8.969)</b>
Immobilizzazioni immateriali nette	129.198	108.636	20.562
Immobilizzazioni materiali nette	9.074	6.184	2.890
Crediti tributari e per imposte anticipate (esigibili oltre l'esercizio successivo)	569	515	54
Altri crediti (esigibili oltre l'esercizio successivo)	-	1	(1)
<b>D) Capitale immobilizzato</b>	<b>138.841</b>	<b>115.336</b>	<b>23.505</b>
<b>E) Capitale netto investito (C+D)</b>	<b>96.692</b>	<b>82.156</b>	<b>14.536</b>
<b>Finanziato da :</b>			
Patrimonio netto	20.018	20.018	-
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	860	777	83
Posizione finanziaria netta	75.814	61.361	14.453
<b>Totale</b>	<b>96.692</b>	<b>82.156</b>	<b>14.536</b>

## INVESTIMENTI TECNICI

Nel corso dell'esercizio 2016 sono stati operati investimenti per complessivi Euro 55.861 mila (di cui Euro 32.173 mila per acconti).

Investimenti	31/12/2016	31/12/2015	Variazioni assolute	Variazioni %
Immobilizzazioni immateriali: acquisti	51.222	47.285	3.937	8,33%
Immobilizzazioni materiali: acquisti	4.639	2.671	1.968	73,68%
<b>Totale</b>	<b>55.861</b>	<b>49.956</b>	<b>5.905</b>	<b>11,82%</b>

## INDICATORI PATRIMONIALI E FINANZIARI

Si riportano nella tabella sottostante alcuni indici di bilancio:

	2016	2015
<b>Quoziente primario di struttura</b> <i>Mezzi propri / Attivo fisso</i>	<b>0,14</b>	<b>0,17</b>
<b>Quoziente di indebitamento complessivo</b> <i>(Passività consolidate + passività correnti) / Mezzi propri</i>	<b>6,41</b>	<b>5,17</b>
<b>Quoziente di indebitamento finanziario</b> <i>Passività di finanziamento / Mezzi propri</i>	<b>3,79</b>	<b>3,07</b>
<b>Quoziente di disponibilità</b> <i>Attivo corrente / Passività correnti</i>	<b>0,07</b>	<b>0,08</b>

## SITUAZIONE ECONOMICA

I dati economici confrontati con quelli al 31 dicembre 2015 sono i seguenti:

(in migliaia di euro)

	31/12/2016	31/12/2015	variazioni assolute	%
<b>RICAVI NETTI</b>	<b>171.701</b>	<b>158.624</b>	<b>13.077</b>	<b>8,24%</b>
Consumi di beni e costi per servizi	(131.053)	(121.941)	(9.112)	7,47%
<b>VALORE AGGIUNTO</b>	<b>40.648</b>	<b>36.683</b>	<b>3.965</b>	<b>10,81%</b>
Costo del lavoro	(6.932)	(5.855)	(1.077)	18,39%
Ammortamenti operativi	(32.409)	(29.388)	(3.021)	10,28%
Oneri diversi di gestione	(301)	(326)	25	-7,67%
<b>UTILE OPERATIVO</b>	<b>1.006</b>	<b>1.114</b>	<b>(108)</b>	<b>-9,69%</b>
Proventi ed (oneri) finanziari	(614)	(988)	374	-37,85%
<b>UTILE GESTIONE CORRENTE</b>	<b>392</b>	<b>126</b>	<b>266</b>	<b>211,11%</b>
<b>UTILE PRIMA DELLE IMPOSTE</b>	<b>392</b>	<b>126</b>	<b>266</b>	<b>211,11%</b>
Imposte	(392)	(124)	(268)	216,13%
<b>UTILE NETTO</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>(2)</b>	<b>(100,00%)</b>

I "ricavi netti", per 171.701 mila euro (158.624 mila al 31 dicembre 2015), derivano per 171.228 mila euro (158.300 mila euro al 31 dicembre 2015) dall'attività caratteristica della Società svolta essenzialmente verso i Consorziati ed altre Società del Gruppo, ai quali corrispondono canoni commisurati al costo dei servizi, e per 473 mila euro (324 mila euro al 31 dicembre 2015) a proventi incassati nell'esercizio relativi ad esercizi precedenti.

La voce "consumi di beni e costi per servizi", per 131.053 mila euro (121.941 mila euro al 31 dicembre 2015), comprende, tra l'altro, i costi per il personale distaccato per 66.229 mila euro (66.980 mila euro al 31 dicembre 2015); i costi per la gestione della struttura per 3.060 mila euro (3.221 mila euro al 31 dicembre 2015); gli affitti passivi per 3.392 mila euro (3.296 mila euro al 31 dicembre 2015); i canoni di locazione per procedure e macchine per 26.015 mila euro (22.128 mila euro al 31 dicembre 2015); le spese di manutenzione per 18.866 mila euro (15.973 mila euro al 31 dicembre 2015); i canoni di trasmissione dati per 3.393 mila euro (3.698 mila al 31 dicembre 2015); costi per attività effettuate da terzi per 3.407 mila euro (1.704 mila euro al 31 dicembre 2015).

Il "costo del lavoro", inteso come costo del solo personale dipendente e con contratto di lavoro temporaneo, di 6.932 mila euro (5.855 mila euro al 31 dicembre 2015), presenta un aumento dovuto alle normali dinamiche salariali ed all'incremento del personale (+8 unità personale dipendente, + 11 unità personale con contratto di lavoro temporaneo, rispetto al 31 dicembre 2015).

La voce "ammortamenti operativi" che ammonta a 32.409 mila euro (29.388 mila euro al 31 dicembre 2015), risente, in incremento, delle quote di ammortamento relative agli investimenti effettuati già a partire dagli esercizi precedenti.

L'utile operativo si assesta a 1.006 mila euro, contro i 1.114 mila euro del corrispondente periodo dello scorso esercizio.

Gli oneri finanziari netti per 614 mila euro (988 mila euro al 31 dicembre 2015) sono relativi agli interessi maturati sul conto corrente e a perdite nette su cambi.

L'utile ante imposte presenta un saldo positivo di 392 mila euro (126 mila euro al 31 dicembre 2015), completamente assorbito dalle imposte di periodo, che portano l'utile di esercizio a zero.

### RAPPORTI CON LE SOCIETA' DEL GRUPPO E CON LA SOCIETA' CONTROLLANTE

Nel corso dell'esercizio 2016 BPER SERVICES ha intrattenuto principalmente rapporti commerciali con tutte le Banche del Gruppo (compresa BPER come controllante), con Optima SIM S.p.A., Sardaleasing S.p.A. e BPER Credit Management in qualità di soggetti consorziati; risultano inoltre rapporti con società del Gruppo non consorziate.

Al riguardo, si forniscono qui di seguito gli effetti sullo stato patrimoniale e sul conto economico dei rapporti intercorsi.

	Attività	Passività	Ricavi	Costi
Banca popolare dell'Emilia Romagna s.c.	28	81.275	123.873	54.412
<b>Totali riferiti alla società controllante</b>	<b>28</b>	<b>81.275</b>	<b>123.873</b>	<b>54.412</b>
Banco di Sardegna S.p.A.	1.052	1.220	37.192	15.981
Banca di Sassari S.p.A.	1.081	4	5.314	270
Bper Credit Management	63	-	483	-
Cassa di Risparmio di Bra	132	53	2.912	585
Optima SIM S.p.A.	-	19	735	-
Sardaleasing S.p.A.	-	73	364	-
Bper Europe International	10	-	26	-
Emil-Ro factor	2	213	9	-
Numera S.p.A.	45	27	70	610
Nadia S.p.A.	-	31	202	769
Mutina S.r.l.	-	1	4	-
Galilei Immobiliare S.p.A.	-	1	4	-
Italiana Valorizzazioni Immobiliari	3	-	4	-
Polo Campania S.r.l.	-	2	8	-
Modena Terminal S.r.l.	1	-	26	-
Bper Trust Company S.p.A.	-	2	18	-
<b>Totali riferiti a società del Gruppo</b>	<b>2.389</b>	<b>1.646</b>	<b>47.371</b>	<b>18.215</b>
<b>Totale al 31 dicembre 2016</b>	<b>2.417</b>	<b>82.921</b>	<b>171.244</b>	<b>72.627</b>
<b>Totale al 31 dicembre 2015</b>	<b>2.585</b>	<b>70.533</b>	<b>158.327</b>	<b>73.885</b>

BPER SERVICES S.C.p.A. non possiede azioni della società controllante né direttamente, né tramite società finanziarie od altre persone e nel corso del 2016 non ha effettuato acquisti o vendite di azioni della società controllante né direttamente, né indirettamente. Inoltre, la Società non possiede e non ha posseduto, nel corso del 2016, né direttamente né indirettamente azioni proprie.

### EVENTI DI RILIEVO VERIFICATISI DOPO IL 31 DICEMBRE 2016

Non si segnala il verificarsi di eventi degni di rilievo, oltre a quanto già segnalato.



## INFORMAZIONI SULLA GESTIONE DEI RISCHI

Di seguito sono fornite una serie di informazioni quantitative volte a fornire indicazioni circa la dimensione dell'esposizione ai rischi da parte della Società.

### Rischio di credito

I crediti commerciali registrano assenza di rischi considerato che gli stessi sono vantati esclusivamente verso la Capogruppo BPER Banca S.p.A. e le altre società del Gruppo.

### Rischio di liquidità

Il rischio di liquidità rappresenta il rischio che le risorse finanziarie disponibili possano non supportare adeguatamente la dinamica commerciale e di investimento oltre che non poter rimborsare i propri debiti alle date di scadenza.

Si ritiene che la linea di credito concessa dalla Capogruppo permetta alla Società di soddisfare le proprie necessità di liquidità.

### Rischi di mercato

Tenuto conto del proprio mercato di riferimento, costituito principalmente dal Gruppo BPER, non si segnalano possibili variazioni sul conto economico in relazione alle variabili rilevanti di rischio, per ciascuna delle seguenti componenti: rischio di tasso, rischio di tassi di cambio, (o rischio valutario), rischio di prezzo.

### Rischi operativi

Le attività poste in essere per il governo dei rischi operativi seguono le linee di indirizzo dettate dalla Capogruppo con la rilevazione, tramite il processo di *Loss Data Collection – LDC*, dei relativi eventi di perdita. Per quanto riguarda l'imputazione delle perdite operative, il Regolamento Consortile prevede che quelle di importo unitario fino ad Euro 50.000 vengano imputate direttamente ai costi di esercizio, mentre per le perdite di importo unitario superiore ad Euro 50.000, è previsto che vengano coperte tramite un contributo a carico delle Consorziato, da ripartirsi in proporzione ai ricavi conseguiti dalla Società a fronte di servizi resi.

L'ammontare delle perdite operative, riscontrate nell'esercizio 2016 sono di importo unitario inferiore a 50 mila euro; complessivamente ammontano a 73 mila euro.

## EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

Nel corso del 2017 la Società oltre ad assolvere i consueti compiti di gestione e sviluppo di procedure ed attività informatiche e le attività di back-office, continuerà ad essere coinvolta, con un ruolo attivo, nelle attività previste dal Piano Industriale di Gruppo 2015-2017.

## PROPOSTA DI DELIBERA DELL'ASSEMBLEA

Si invita l'assemblea ad approvare il bilancio dell'esercizio 2016 che presenta un utile pari a zero.

Modena, 6 febbraio 2017

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione  
Rag. Fabrizio Togni

***Bilancio  
dell'esercizio 2016***

Stato patrimoniale attivo	31/12/2016	31/12/2015
<b>B) Immobilizzazioni:</b>		
I. Immobilizzazioni immateriali	129.197.991	108.635.437
3) <i>diritti brevetto industr.e utilizz.opere dell'ingegno</i>	96.583.243	79.462.660
6) <i>immobilizzazioni in corso e acconti</i>	32.555.573	29.137.089
7) <i>altre</i>	59.175	35.688
II. Immobilizzazioni materiali	9.074.197	6.183.404
4) <i>altri beni</i>	6.553.450	4.509.662
5) <i>immobilizzazioni in corso e acconti</i>	2.520.747	1.673.742
<b>Totale immobilizzazioni</b>	<b>138.272.188</b>	<b>114.818.841</b>
<b>C) Attivo circolante:</b>		
II. Crediti:	4.701.944	5.399.272
1) <i>verso clienti</i>	677	520
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	677	520
4) <i>verso controllanti</i>	6.069	1.218.906
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	6.069	1.218.906
5) <i>verso imprese sottoposte al controllo della control</i>	2.390.642	1.341.610
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	2.390.642	1.341.610
5 bis) <i>per crediti tributari</i>	861.304	1.261.340
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	591.852	991.888
- <i>esigibili oltre l'esercizio successivo</i>	269.452	269.452
5 ter) <i>per imposte anticipate</i>	1.369.043	1.407.481
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	1.068.700	1.161.296
- <i>esigibili oltre l'esercizio successivo</i>	300.343	246.185
5 quater) <i>verso altri</i>	74.209	169.415
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	73.909	168.267
- <i>esigibili oltre l'esercizio successivo</i>	300	1.148
<b>Totale attivo circolante</b>	<b>4.701.944</b>	<b>5.399.272</b>
<b>D) Ratei e risconti</b>	<b>5.272.006</b>	<b>3.209.905</b>
<b>Totale dell'attivo</b>	<b>148.246.138</b>	<b>123.428.018</b>

Stato patrimoniale passivo	31/12/2016	31/12/2015
<b>A) Patrimonio netto:</b>		
I. Capitale	10.920.000	10.920.000
II. Riserva da sovrapprezzo delle azioni	8.600.000	8.600.000
IV. Riserva legale	170.713	168.587
VI. Altre riserve: Riserva Straordinaria	326.831	326.831
IX. Utile (perdita) d'esercizio	-	2.126
<b>Totale patrimonio netto</b>	<b>20.017.544</b>	<b>20.017.544</b>
<b>B) Fondi per rischi ed oneri</b>	<b>3.524.925</b>	<b>3.465.120</b>
4) <i>altri</i>	3.524.925	3.465.120
<b>C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato</b>	<b>859.532</b>	<b>776.941</b>
<b>D) Debiti:</b>		
7) <i>debiti verso fornitori</i>	40.469.529	28.112.818
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	40.469.529	28.112.818
11) <i>debiti verso controllanti</i>	81.275.370	68.682.763
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	81.275.370	68.682.763
11 bis) <i>debiti verso imprese sottoposte al controllo della c</i>	1.432.637	1.783.154
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	1.432.637	1.783.154
12) <i>debiti tributari</i>	319.930	201.730
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	319.930	201.730
13) <i>debiti verso istituti di previdenza e sicurezza sociale</i>	198.966	173.598
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	198.966	173.598
14) <i>altri debiti</i>	147.705	214.350
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	147.705	214.350
<b>Totale debiti</b>	<b>123.844.137</b>	<b>99.168.413</b>
<b>Totale del passivo</b>	<b>148.246.138</b>	<b>123.428.018</b>

Conto economico	31/12/2016	31/12/2015
<b>A) Valore della produzione:</b>		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	171.227.736	158.300.000
5) altri ricavi e proventi	473.061	323.599
<b>Totale ricavi della produzione</b>	<b>171.700.797</b>	<b>158.623.599</b>
<b>B) Costi della produzione:</b>		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	(220.993)	(226.159)
7) per servizi	(101.424.589)	(96.290.413)
8) per godimento di beni di terzi	(29.406.865)	(25.424.475)
9) per il personale:	(6.932.182)	(5.855.267)
<i>a) salari e stipendi</i>	<i>(4.082.298)</i>	<i>(3.610.355)</i>
<i>b) oneri sociali</i>	<i>(985.771)</i>	<i>(810.657)</i>
<i>c) trattamento di fine rapporto</i>	<i>(268.943)</i>	<i>(231.345)</i>
<i>d) trattamento di quiescenza e simili</i>	<i>(51.456)</i>	<i>(46.631)</i>
<i>e) altri costi</i>	<i>(1.543.714)</i>	<i>(1.156.279)</i>
10) ammortamenti e svalutazioni:	(32.408.615)	(29.388.209)
<i>a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali</i>	<i>(30.659.747)</i>	<i>(27.788.899)</i>
<i>b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali</i>	<i>(1.748.868)</i>	<i>(1.599.310)</i>
14) oneri diversi di gestione	(301.183)	(325.342)
<b>Totale costi della produzione</b>	<b>(170.694.427)</b>	<b>(157.509.865)</b>
<b>Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)</b>	<b>1.006.370</b>	<b>1.113.734</b>
<b>C) Proventi e oneri finanziari:</b>		
17) Interessi e altri oneri finanziari	(614.215)	(985.717)
<i>- a controllanti</i>	<i>(614.215)</i>	<i>(985.717)</i>
17bis) Utili e perdite su cambi	(174)	(1.502)
<b>Totale proventi e oneri finanziari</b>	<b>(614.389)</b>	<b>(987.219)</b>
<b>Risultato prima delle imposte (A - B +/- C +/- D)</b>	<b>391.981</b>	<b>126.515</b>
20) imposte sul reddito d'esercizio	(391.981)	(124.389)
<i>a) imposte correnti</i>	<i>(353.543)</i>	<i>(507.364)</i>
<i>b) imposte differite</i>	<i>(38.438)</i>	<i>382.975</i>
<b>21) Utile (perdita) d'esercizio</b>	<b>-</b>	<b>2.126</b>

### RENDICONTO FINANZIARIO

L'andamento finanziario della Società è così sintetizzato:

	2016	2015
<b>A. Flussi finanziari derivanti dall'attività operativa (metodo indiretto)</b>		
<b>Utile (perdita) dell'esercizio</b>	-	2.126
Imposte sul reddito	391.981	124.389
Interessi passivi/(interessi attivi)	614.215	985.717
(Plusvalenze)/minusvalenze derivanti dalla cessione di attività	-	(50)
<b>1. Utile(perdita) dell'esercizio prima d'imposte sul reddito, interessi, dividendi e plus/minusvalenze da cessione</b>	<b>1.006.196</b>	<b>1.112.182</b>
<i>Rettifiche per elementi non monetari che non hanno avuto contropartita nel capitale circolante netto</i>		
Accantonamenti ai fondi	3.641.038	3.557.436
Ammortamenti delle immobilizzazioni	32.408.615	29.388.209
<b>2. Flusso finanziario prima delle variazioni del capitale circolante netto</b>	<b>37.055.849</b>	<b>34.057.827</b>
<i>Variazione del capitale circolante netto</i>		
Decremento/(incremento) dei crediti vs clienti	163.648	2.075.757
Incremento/(decremento) dei debiti verso fornitori	2.505.977	1.817.820
Decremento/(incremento) ratei e risconti attivi	(2.062.101)	(1.880)
Altre variazioni del capitale circolante netto	(131.895)	(1.572.290)
<b>3. Flusso finanziario dopo le variazioni del capitale circolante netto</b>	<b>37.531.478</b>	<b>36.377.234</b>
<i>Altre rettifiche</i>		
Interessi incassati /(pagati)	(614.215)	(985.717)
(Imposte sul reddito pagate)	-	(1.754.969)
(Utilizzo dei fondi)	(3.498.642)	(2.734.499)
<b>Flusso finanziario dell'attività operativa ( A )</b>	<b>33.418.621</b>	<b>30.902.049</b>
<b>B. Flussi finanziari derivanti dall'attività d'investimento</b>		
<i>Immobilizzazioni materiali</i>		
(Investimenti)	(3.176.904)	(1.680.287)
Disinvestimenti	-	-
<i>Immobilizzazioni immateriali</i>		
(Investimenti)	(44.694.785)	(39.427.713)
Disinvestimenti	-	-
<b>Flusso finanziario dell'attività di investimento ( B )</b>	<b>(47.871.689)</b>	<b>(41.108.000)</b>
<b>C. Flussi finanziari derivanti dall'attività di finanziamento</b>		
<i>Mezzi di terzi</i>		
Incremento/(decremento) debiti a breve verso banche	14.453.068	10.205.951
<b>Flusso finanziario dell'attività di finanziamento ( C )</b>	<b>14.453.068</b>	<b>10.205.951</b>
Incremento (decremento) delle disponibilità liquide (A+-B+-C)	-	-
<b>Disponibilità liquide al 1° gennaio 2016</b>	-	-
<b>Disponibilità liquide al 31 dicembre 2016</b>	-	-

***Nota integrativa***

### Premessa

La Società appartiene al Gruppo BPER che esercita le funzioni di direzione e coordinamento.

### Prospetto riepilogativo dei dati essenziali del bilancio della Capogruppo al 31.12.2015

I dati essenziali della Capogruppo BPER Banca S.p.A. esposti, di seguito, nel prospetto riepilogativo richiesto dall'articolo 2497-bis del Codice Civile sono stati estratti dal relativo bilancio per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2015. Per un'adeguata e completa comprensione della situazione patrimoniale e finanziaria di BPER Banca S.p.A. al 31 dicembre 2015, nonché del risultato economico conseguito dalla Società nell'esercizio chiuso a tale data, si rinvia alla lettura del bilancio che, corredato della relazione della società di revisione, è disponibile nelle forme e nei modi previsti dalla legge.

### Situazione patrimoniale

(in migliaia di euro)

<b>Voci dell'attivo</b>	<b>31/12/2015</b>
Crediti verso banche e somme liquide .....	2.013.806
Crediti verso clientela .....	33.885.273
Attività finanziarie .....	10.297.641
Partecipazioni, Attività materiali ed immateriali .....	2.208.341
Attività fiscali e diverse .....	1.991.264
<b>Totale .....</b>	<b>50.396.325</b>

<b>Voci del passivo</b>	<b>31/12/2015</b>
Debiti verso banche .....	8.655.264
Debiti verso clientela.....	25.198.115
Titoli in circolazione e passività finanziarie .....	9.841.387
Passività diverse e fondi .....	1.946.503
Patrimonio netto.....	4.755.056
<b>Totale .....</b>	<b>50.396.325</b>

### Conto economico

(in migliaia di euro)

<b>Voci</b>	<b>31/12/2015</b>
<b>Margine di interesse .....</b>	<b>898.232</b>
Commissioni nette .....	545.607
Profitti (perdite) da operazioni finanziarie .....	273.403
<b>Margine di intermediazione .....</b>	<b>1.717.242</b>
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di crediti ed altre att. Finanziarie .....	(585.135)
<b>Risultato netto della gestione finanziaria.....</b>	<b>1.132.107</b>
Costi operativi .....	(973.532)
Utili (perdite) delle partecipazioni e da cessione di investimenti .....	(4.828)
<b>Utile lordo dell'operatività corrente .....</b>	<b>153.747</b>
Imposte sul reddito dell'esercizio	8.215
<b>Utile netto d'esercizio.....</b>	<b>161.962</b>



### Struttura e contenuto del bilancio

Il bilancio d'esercizio è stato redatto in conformità al dettato degli articoli 2423 e seguenti del Codice Civile, interpretato e integrato, utilizzando, ove applicabili i Principi Contabili predisposti dai Consigli Nazionali dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili e i documenti emessi dall'OIC.

Il bilancio d'esercizio è formato dallo stato patrimoniale, dal conto economico e dal rendiconto finanziario, redatti in unità di euro e dalla presente nota integrativa, che riporta i valori in migliaia di euro. La nota integrativa ha la funzione di fornire l'illustrazione, l'analisi ed in taluni casi un'integrazione dei dati di bilancio e contiene le informazioni richieste dall'art. 2427 C.C. Inoltre, sono fornite tutte le informazioni complementari ritenute necessarie a dare una rappresentazione completa, veritiera e corretta della situazione patrimoniale, economica e finanziaria della Società. E' inoltre corredato dalla relazione sulla gestione redatta ai sensi dell'art. 2428 C.C..

Gli schemi riportano i corrispondenti dati di raffronto relativi al 31 dicembre 2015. I dati relativi al 2015 sono stati riclassificati, secondo le disposizioni del D.Lgs. 139/2015, per un confronto omogeneo con il corrente esercizio.

### Eventi di rilievo verificatisi nel corso dell'esercizio e dopo la chiusura dell'esercizio

Per quanto attiene tali informazioni si rimanda ai rispettivi paragrafi di commento esposti nella relazione sulla gestione.

### Criteri di valutazione

I criteri utilizzati nella formazione del Bilancio al 31 dicembre 2016 non si discostano dai medesimi utilizzati per la formazione della relazione del precedente esercizio, in particolare nelle valutazioni e nella continuità dei medesimi principi, salvo per gli effetti delle modifiche previste dal D.Lgs.139/2015.

La valutazione delle voci di bilancio è stata fatta ispirandosi a criteri generali di prudenza e competenza, nella prospettiva della continuazione dell'attività nonché tenendo conto della funzione economica dell'elemento dell'attivo o del passivo considerato.

L'applicazione del principio di prudenza ha comportato la valutazione individuale degli elementi che compongono le singole poste o voci delle attività o passività, per evitare compensi tra proventi e costi se non espressamente richiesto o consentito da un principio o una interpretazione.

In ottemperanza al principio di competenza, l'effetto delle operazioni e degli altri eventi è stato rilevato contabilmente ed attribuito al periodo al quale tali operazioni ed eventi si riferiscono, e non a quello in cui si concretizzano i relativi movimenti di numerario (incassi e pagamenti).

La continuità di applicazione dei criteri di valutazione nel tempo rappresenta elemento necessario ai fini della comparabilità dei bilanci della Società nei vari esercizi.

La valutazione fondata sulla funzione economica dell'elemento dell'attivo o del passivo considerato che esprime il principio della prevalenza della sostanza sulla forma - obbligatoria laddove non espressamente in contrasto con altre norme specifiche sul bilancio - consente la rappresentazione delle operazioni secondo la realtà economica sottostante gli aspetti formali.

In particolare, i criteri di valutazione adottati nella formazione della bilancio d'esercizio sono stati i seguenti.

### Immobilizzazioni

#### *Immateriali*

Sono iscritte al costo storico di acquisizione ed esposte al netto degli ammortamenti effettuati nel corso degli esercizi e imputati direttamente alle singole voci.

I costi di impianto e di ampliamento, con utilità pluriennale vengono iscritti nell'attivo con il consenso del Collegio sindacale e sono ammortizzati in un periodo di 5 esercizi.

Le quote di ammortamento relative ai diritti di brevetto industriale e i diritti di utilizzazione delle opere dell'ingegno saranno calcolate, *pro-rata temporis* con una aliquota annua del 20%.

Le migliorie su beni di terzi sono ammortizzate con aliquote dipendenti dalla durata del contratto ovvero dalla durata tecnica dei cespiti se minore.

Qualora, indipendentemente dall'ammortamento già contabilizzato, risulti una perdita durevole di valore, l'immobilizzazione viene corrispondentemente svalutata. Se in esercizi successivi vengono meno i presupposti della svalutazione viene ripristinato il valore originario rettificato dei soli ammortamenti.

### **Materiali**

Sono iscritte al costo di acquisto e rettificate dai corrispondenti fondi di ammortamento.

Nel valore di iscrizione si è tenuto conto degli oneri accessori e dei costi sostenuti per l'utilizzo dell'immobilizzazione, portando a riduzione del costo gli sconti commerciali e gli sconti cassa di ammontare rilevante.

Le quote di ammortamento, calcolate *pro-rata temporis* e imputate a conto economico, sono state calcolate attesi l'utilizzo, la destinazione e la durata economico-tecnica dei cespiti, sulla base del criterio della residua possibilità di utilizzazione, criterio che abbiamo ritenuto ben rappresentato dalle seguenti aliquote:

- Macchine d'ufficio elettroniche 20%
- Impianti e macchinari specifici 15%
- Telefonia 25%
- Arredi 15%
- Attrezzature 15%
- Mobili e macchine ordinarie d'ufficio 12%

Qualora, indipendentemente dall'ammortamento già contabilizzato, risulti una perdita durevole di valore, l'immobilizzazione viene corrispondentemente svalutata. Se in esercizi successivi vengono meno i presupposti della svalutazione viene ripristinato il valore originario rettificato dei soli ammortamenti.

I costi di riparazione e manutenzione aventi natura ordinaria sono addebitati integralmente a conto economico, quando sostenuti.

Non sono state effettuate rivalutazioni e le valutazioni effettuate trovano il loro limite massimo nel valore d'uso, oggettivamente determinato, dell'immobilizzazione stessa.

### **Finanziarie**

Le partecipazioni iscritte tra le immobilizzazioni sono valutate secondo il metodo del costo, rettificato secondo il Patrimonio Netto risultante dall'ultimo bilancio approvato della partecipata.

In particolare, il relativo valore di iscrizione è determinato sulla base del prezzo di acquisizione o di sottoscrizione, opportunamente ridotto per perdite durevoli di valore nel caso in cui le partecipate abbiano sostenuto perdite e non siano prevedibili, nell'immediato futuro, utili di entità tale da assorbire le perdite sostenute; il valore originario viene ripristinato negli esercizi successivi se vengono meno i motivi della svalutazione effettuata. Le immobilizzazioni rappresentate da titoli sono rilevate in bilancio con il criterio del costo ammortizzato, ove applicabile.

### **Crediti**

Sono esposti al presumibile valore di realizzo, secondo il criterio del costo ammortizzato (salvo l'effetto sia irrilevante). L'adeguamento del valore dei crediti al valore presunto di realizzo è ottenuto mediante apposito fondo svalutazione crediti, tenendo in considerazione le condizioni economiche generali, di settore e anche il rischio paese.

### **Disponibilità liquide**

Sono rappresentate secondo la loro reale consistenza.

### **Debiti**

Sono rilevati al loro valore nominale, secondo il criterio del costo ammortizzato (salvo l'effetto sia irrilevante), modificato in occasione di resi o di rettifiche di fatturazione.

## Ratei e risconti

Sono stati determinati secondo il criterio dell'effettiva competenza temporale del periodo.

## Fondi per rischi e oneri

Sono stanziati per coprire perdite o debiti di esistenza certa o probabile, dei quali tuttavia alla chiusura del periodo non erano determinabili l'ammontare o la data di sopravvenienza.

Nella valutazione di tali fondi sono stati rispettati i criteri generali di prudenza e competenza e non si è proceduto alla costituzione di fondi rischi generici privi di giustificazione economica.

Le passività potenziali sono state rilevate e iscritte nei fondi in quanto ritenute probabili ed essendo stimabile con ragionevolezza l'ammontare del relativo onere.

Gli stanziamenti riflettono la migliore stima possibile sulla base degli elementi a disposizione.

## Fondo TFR

Rappresenta l'effettivo debito maturato verso i dipendenti in conformità di legge e dei contratti di lavoro vigenti, considerando ogni forma di remunerazione avente carattere continuativo.

Il fondo corrisponde al totale delle singole indennità maturate a favore dei dipendenti, al netto degli acconti erogati, ed è pari a quanto si sarebbe dovuto corrispondere ai dipendenti nell'ipotesi di cessazione del rapporto di lavoro in tale data.

## Imposte sul reddito

Le imposte sono accantonate secondo il principio di competenza; rappresentano pertanto gli accantonamenti per imposte liquidate o da liquidare per il periodo, determinate secondo le aliquote e le norme vigenti.

## Riconoscimento ricavi e costi

I ricavi derivanti da prestazioni e i costi del periodo sono riconosciuti secondo il criterio della competenza temporale, della certezza e della determinazione oggettiva.

## Altre informazioni

I crediti o debiti espressi originariamente in valuta estera sono convertiti ai cambi correnti alla chiusura dell'esercizio.

Si informa, altresì, che non sono state operate rettifiche di valore o accantonamenti, come consentito esclusivamente in applicazione di norme tributarie.

Infine, si precisa che nella predisposizione del bilancio non si è proceduto a deroghe ai sensi del quarto comma dell'art. 2423 C.C..

## INFORMAZIONI SULLO STATO PATRIMONIALE

### ATTIVO

#### B) Immobilizzazioni

##### I. Immobilizzazioni immateriali

Attività/Valori	31/12/2016	31/12/2015
Diritti brevetto industriali e utilizzazione opere dell'ingegno	96.583	79.463
Immobilizzazioni in corso e acconti	32.556	29.137
Altre	59	36
<b>Totale</b>	<b>129.198</b>	<b>108.636</b>

Le altre immobilizzazioni immateriali sono riferite a costi per migliorie su beni di terzi.

##### Immobilizzazioni immateriali: variazioni annue

	Impianto e ampliamento	Diritti brevetti industriali	Immobilizz. in corso e acconti	Altre	31/12/2016
<b>A. Esistenze iniziali</b>	-	<b>213.795</b>	<b>29.137</b>	<b>96</b>	<b>243.028</b>
A.1 Riduzioni di valore totali nette	-	134.332	-	60	134.392
<b>A.2 Esistenze iniziali nette</b>	-	<b>79.463</b>	<b>29.137</b>	<b>36</b>	<b>108.636</b>
<b>B. Aumenti</b>	-	<b>47.760</b>	<b>29.652</b>	<b>43</b>	<b>77.455</b>
B.1 Acquisti	-	21.559	29.652	11	51.222
B.2 Incrementi di attività immateriali interne	-	-	-	-	-
B.3 Riprese di valore	-	-	-	-	-
B.4 Operazioni di aggregazione aziendale	-	-	-	-	-
B.5 Altre variazioni	-	26.201	-	32	26.233
<b>C. Diminuzioni</b>	-	<b>30.640</b>	<b>26.233</b>	<b>20</b>	<b>56.893</b>
C.1 Vendite	-	-	-	-	-
C.2 Rettifiche di valore	-	30.640	-	20	30.660
- <i>ammortamenti</i>	-	30.640	-	20	30.660
- <i>svalutazioni</i>	-	-	-	-	-
C.3 Altre variazioni	-	-	26.233	-	26.233
<b>D. Rimanenze finali nette</b>	-	<b>96.583</b>	<b>32.556</b>	<b>59</b>	<b>129.198</b>
D.1 Rettifiche di valore totali nette	-	164.972	-	80	165.052
<b>E. Rimanenze finali lorde</b>	-	<b>261.555</b>	<b>32.556</b>	<b>139</b>	<b>294.250</b>

## II. Immobilizzazioni materiali

Attività/Valori	31/12/2016	31/12/2015
Altri beni	6.553	4.510
Immobilizzazioni in corso e acconti	2.521	1.674
<b>Totale</b>	<b>9.074</b>	<b>6.184</b>

### Immobilizzazioni materiali: variazioni annue

	Terreni e Fabbricati	Impianti e macchinario	Attrezzature industriali e commerciali	Altri beni	Immobilizz. in corso e acconti	31/12/2016
<b>A. Esistenze iniziali lorde</b>	-	<b>342</b>	-	<b>15.625</b>	<b>1.674</b>	<b>17.641</b>
A.1 Riduzioni di valore totali nette	-	342	-	11.115	-	11.457
<b>A.2 Esistenze iniziali nette</b>	-	-	-	<b>4.510</b>	<b>1.674</b>	<b>6.184</b>
<b>B. Aumenti</b>	-	-	-	<b>3.792</b>	<b>2.521</b>	<b>6.313</b>
B.1 Acquisti	-	-	-	2.118	2.521	4.639
B.2 Spese per migliorie capitalizz	-	-	-	-	-	-
B.3 Riprese di valore	-	-	-	-	-	-
B.7 Operazioni di aggregazione	-	-	-	-	-	-
B.8 Altre variazioni	-	-	-	1.674	-	1.674
<b>C. Diminuzioni</b>	-	-	-	<b>1.749</b>	<b>1.674</b>	<b>3.423</b>
C.1 Vendite	-	-	-	-	-	-
C.2 Ammortamenti	-	-	-	1.749	-	1.749
C.7 Altre variazioni	-	-	-	-	1.674	1.674
<b>D. Rimanenze finali nette</b>	-	-	-	<b>6.553</b>	<b>2.521</b>	<b>9.074</b>
D.1 Rettifiche di valore totali nette	-	342	-	12.864	-	13.206
<b>E. Rimanenze finali lorde</b>	-	<b>342</b>	-	<b>19.417</b>	<b>2.521</b>	<b>22.280</b>

### Totale Immobilizzazioni

Attività/Valori	31/12/2016	31/12/2015
Immobilizzazioni Immateriali	129.198	108.636
Immobilizzazioni materiali	9.074	6.184
<b>Totale</b>	<b>138.272</b>	<b>114.820</b>

### C) Attivo circolante

#### II. Crediti

	31/12/2016	31/12/2015
Verso clienti	1	-
Verso controllante	6	1.219
Verso imprese sottoposte al controllo della controllante	2.391	1.342
Per crediti tributari	861	1.261
Per imposte anticipate	1.369	1.407
Verso altri	74	169
<b>Totale</b>	<b>4.702</b>	<b>5.398</b>

I crediti sono esposti al valore di presunto realizzo e quindi al netto di eventuali fondi svalutazione; sono rilevati in bilancio senza l'applicazione del criterio del costo ammortizzato in quanto gli effetti sono da considerarsi irrilevanti ai sensi del art. 2423 comma 4 del c.c..

Il saldo è così suddiviso secondo le scadenze.

Descrizione	Entro l'esercizio successivo	Oltre l'esercizio successivo	Totale
Verso clienti	1	-	1
Verso controllante	6	-	6
Verso imprese sottoposte al controllo della controllante	2.391	-	2.391
Per crediti tributari	592	269	861
Per imposte anticipate	1.069	300	1.369
Verso altri	74	-	74
<b>Totale</b>	<b>4.133</b>	<b>569</b>	<b>4.702</b>

I crediti per imposte anticipate, imputati in contropartita di conto economico, sono relativi a differenze temporanee deducibili per una descrizione delle quali si rinvia alla tabella sotto riportata.

	IRES	IRAP	Totale
Ammortamenti su beni materiali	80	-	80
Accantonamenti a fondi per il personale	846	137	983
Altre imposte anticipate	306	-	306
<b>Totale</b>	<b>1.232</b>	<b>137</b>	<b>1.369</b>

La voce dei crediti tributari è così ripartita:

	31/12/2016	31/12/2015
Credito Ires mancata ded. Irap esercizi 2007-2011 (D.L. 06/12/2011 n. 201)	269	269
Credito per Imposte da utilizzare in compensazione	538	-
Credito per Imposte sul reddito versate in acconto	54	992
<b>Totale</b>	<b>861</b>	<b>1.261</b>

Il dettaglio dei crediti verso altri si compone delle seguenti voci:

	31/12/2016	31/12/2015
Depositi cauzionali	-	1
Anticipi a fornitori	74	168
<b>Totale</b>	<b>74</b>	<b>169</b>

## D) Ratei e risconti

	31/12/2016	31/12/2015
Risconti attivi di spese generali	5.272	3.210
<b>Totale</b>	<b>5.272</b>	<b>3.210</b>

Non sussistono, al 31 dicembre 2016, ratei e risconti aventi durata superiore a cinque anni.

## PASSIVO

### A) Patrimonio netto

#### Patrimonio dell'impresa

	31/12/2016	31/12/2015
Capitale	10.920	10.920
Riserva da sovrapprezzo delle azioni	8.600	8.600
Riserva legale	171	169
Riserva straordinaria	327	327
Utile (perdita) del periodo	-	2
<b>Totale</b>	<b>20.018</b>	<b>20.018</b>

Il capitale sociale è composto da n. 210.000 azioni ordinarie del valore nominale unitario di € 52.

#### Movimenti del patrimonio netto

	Capitale sociale	Riserva sovrapprezzo	Riserva legale	Riserva straordinaria	Risultato di periodo	Totale
<b>Saldo al 1 gennaio 2015</b>	<b>10.920</b>	<b>8.600</b>	<b>149</b>	<b>327</b>	<b>20</b>	<b>20.016</b>
Destinazione del risultato del periodo precedenti	-	-	-	-	-	-
- attribuzione dividendi	-	-	-	-	-	-
- a riserve	-	-	20	-	(20)	-
Risultato del periodo	-	-	-	-	2	2
<b>Saldo al 31 dicembre 2015</b>	<b>10.920</b>	<b>8.600</b>	<b>169</b>	<b>327</b>	<b>2</b>	<b>20.018</b>
Destinazione del risultato del periodo precedenti	-	-	-	-	-	-
- attribuzione dividendi	-	-	-	-	-	-
- a riserve	-	-	2	-	(2)	-
Risultato del periodo corrente	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo al 31 dicembre 2016</b>	<b>10.920</b>	<b>8.600</b>	<b>171</b>	<b>327</b>	<b>-</b>	<b>20.018</b>

Le poste del patrimonio netto sono così distinte secondo l'origine, la possibilità di utilizzazione, la distribuibilità e l'avvenuta utilizzazione nei tre esercizi precedenti.

	Importo	Possibilità di utilizzo (*)	Quota disponibile	Utilizzi fatti nei 3 es. precedenti
- Capitale Sociale	10.920		-	-
- Riserva da sovrapprezzo delle azioni	8.600	A, B	-	-
- Riserva legale	171	B	-	-
- Altre riserve: riserva straordinaria	327	A, B, C	327	-

(\*) A: per aumento di capitale; B: per copertura perdite; C: per distribuzione ai soci



## B) Fondi per rischi e oneri

### Fondo per rischi ed oneri

	31/12/2016	31/12/2015
Fondo per oneri relativi al personale	3.525	3.465
<b>Totale</b>	<b>3.525</b>	<b>3.465</b>

Il fondo comprende gli accantonamenti effettuati a copertura degli oneri derivanti dai premi aziendali destinati al personale dipendente ed al personale distaccato presso il Consorzio, non ancora definiti alla data di chiusura dell'esercizio.

### Fondo per rischi ed oneri: variazioni annue

	31/12/2016
<b>A. Esistenze iniziali</b>	<b>3.465</b>
<b>B. Aumenti</b>	<b>3.525</b>
B.1 Accantonamento dell'esercizio	3.525
B.2 Altre variazioni in aumento	-
<b>C. Diminuzioni</b>	<b>3.465</b>
C.1 Liquidazioni effettuate	3.444
C.2 Altre variazioni in diminuzione	21
<b>D. Rimanenze finali</b>	<b>3.525</b>

## C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato

### Fondo trattamento di fine rapporto

	31/12/2016	31/12/2015
- Valore del T.F.R.	860	777
<b>Totale</b>	<b>860</b>	<b>777</b>

### Trattamento di fine rapporto del personale: variazioni annue

	31/12/2016
<b>A. Esistenze iniziali</b>	<b>777</b>
<b>B. Aumenti</b>	<b>116</b>
B.1 Accantonamento dell'esercizio	116
B.2 Altre variazioni in aumento	-
<b>C. Diminuzioni</b>	<b>33</b>
C.1 Liquidazioni effettuate	33
C.2 Altre variazioni in diminuzione	-
<b>D. Rimanenze finali</b>	<b>860</b>

Il fondo accantonato rappresenta l'effettivo debito della Società al 31 dicembre 2016 verso i dipendenti in forza a tale data, al netto di eventuali anticipi corrisposti.

### D) Debiti

	31/12/2016	31/12/2015
- Debiti verso fornitori	40.470	28.113
- Debiti verso controllante	81.275	68.683
- Debiti verso imprese sottoposte al controllo della controllant	1.432	1.783
- Debiti tributari	320	202
- Debiti verso Istituti di previdenza	199	173
- Altri debiti	147	214
<b>Totale</b>	<b>123.843</b>	<b>99.168</b>

I debiti sono rilevati in bilancio senza l'applicazione del criterio del costo ammortizzato in quanto gli effetti sono da considerarsi irrilevanti ai sensi del art. 2423 comma 4 del c.c., essendo tutti a breve termine; la scadenza degli stessi è inferiore ai 12 mesi.

I "Debiti verso fornitori" sono iscritti al netto degli eventuali sconti commerciali; gli sconti cassa, quando concessi, sono invece rilevati al momento del pagamento. Il valore nominale di tali debiti è stato rettificato, in occasione di resi o abbuoni (rettifiche di fatturazione), nella misura corrispondente all'ammontare definito con la controparte.

I "Debiti verso la Controllante", sono riferiti al saldo del conto corrente (euro 75.814 mila), a costi per il personale distaccato e ad altri costi dovuti ancora da liquidare (euro 4.208 mila) e al conguaglio a debito dei servizi prestati per competenza al 31 dicembre 2016 (euro 1.253 mila).

I "Debiti verso imprese sottoposte al controllo della Controllante", sono riferiti a costi per il personale distaccato e ad altri costi dovuti ancora da liquidare (euro 1.311 mila) e al conguaglio a debito dei servizi prestati per competenza al 31 dicembre 2016 (euro 121 mila).

I debiti tributari comprendono ritenute e IVA da versare.

Il debito registrato verso istituti previdenziali rappresenta quanto ancora da versare a taluni istituti per le quote a carico della Società e dei dipendenti sulle retribuzioni loro corrisposte.

Gli "Altri debiti" sono riferiti a emolumenti per il personale con i relativi contributi, oltre ad altri debiti diversi.

La tabella seguente espone, distintamente per ciascuna voce, l'ammontare dei debiti per area geografica:

	Italia	Altri paesi U.E.	Stati Uniti	Totale
Debiti:				
- verso fornitori	40.462	-	8	40.470
- verso controllante	81.275	-	-	81.275
- verso imp. Sott. al controllo della control.	1.432	-	-	1.432
- tributari	320	-	-	320
- verso Istituti di previdenza	199	-	-	199
- Altri debiti	147	-	-	147
<b>Totale</b>	<b>123.835</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>123.843</b>

### GARANZIE RILASCIATE DA TERZI

Risultano in essere fidejussioni rilasciate dalla Capogruppo BPER a garanzia di debiti della Società verso terzi, per un ammontare complessivo di 17.957 mila euro, a garanzia della evasione degli impegni assunti in relazione a contratti di affitto e contratti di fornitura su base continuativa di beni e servizi.

## INFORMAZIONI SUL CONTO ECONOMICO

### A) Valore della produzione

#### Valore della produzione

	31/12/2016	31/12/2015
1) Ricavi delle vendite e prestazioni	171.228	158.300
2) Altri ricavi e proventi	473	324
<b>Totale</b>	<b>171.701</b>	<b>158.624</b>

I ricavi si riferiscono alla quota di competenza del periodo per prestazioni di servizi resi alle società consorziate o ad altre società del Gruppo.

Gli "Altri ricavi e proventi" sono riferiti a proventi incassati nell'esercizio, relativi ad esercizi precedenti, derivanti dalle modifiche agli schemi di bilancio apportate dal D.Lgs. 139/2015.

#### Ricavi per area geografica

Dal punto di vista geografico tutti i ricavi sono realizzati per servizi resi nel territorio italiano.

### B) Costi della produzione

#### Costi della produzione: composizione

	31/12/2016	31/12/2015
Materie prime, sussidiarie e merci	221	226
Servizi	101.425	96.291
Godimento di beni di terzi	29.407	25.424
Personale	6.932	5.855
Ammortamento immobilizzazioni immateriali	30.660	27.789
Ammortamento immobilizzazioni materiali	1.749	1.599
Oneri diversi di gestione	301	326
<b>Totale</b>	<b>170.695</b>	<b>157.510</b>

Nella voce "Servizi" sono ricompresi costi relativi a esercizi precedenti; fra gli "Oneri diversi di gestione" sono ricompresi i disguidi operativi, relativi ad esercizi precedenti; i dati relativi all'esercizio 2015 sono stati riclassificati a seguito delle modifiche agli schemi di bilancio apportate dal D.Lgs. 139/2015.

### Costi per servizi: dettaglio

	31/12/2016	31/12/2015
Postali, telefoniche e telegrafiche	424	477
Manutenzioni e riparazioni	18.866	15.973
Canoni di trasmissione dati	3.393	3.698
Energia e combustibile	1.149	1.273
Assicurazioni	501	470
Compensi per amministratori e sindaci	158	154
Pulizia locali	391	412
Trasporti	68	66
Servizi ricevuti da società del gruppo	1.225	1.222
Personale in distacco da società del gruppo	66.229	66.980
Spese per acquisto buoni pasto	1.063	1.069
Formazione, addestramento e rimborsi di spese al personale	403	494
Lavorazioni eseguite presso terzi	2.182	482
Consulenze e servizi professionali diversi	4.953	3.116
Vigilanza	306	297
Diverse e varie	114	108
<b>Totale</b>	<b>101.425</b>	<b>96.291</b>

Nella voce "diverse e varie" sono compresi anche oneri riferiti a costi sostenuti nell'esercizio, relativi ad esercizi precedenti, derivanti dalle modifiche agli schemi di bilancio apportate dal D.Lgs. 139/2015.

### Costi per godimento beni di terzi

	31/12/2016	31/12/2015
Affitti passivi	3.392	3.296
Canoni passivi per procedure e macchine per elaborazione dati	26.015	22.128
<b>Totale</b>	<b>29.407</b>	<b>25.424</b>

### Costi per il personale

	31/12/2016	31/12/2015
a) salari e stipendi	4.082	3.610
b) oneri sociali	986	811
c) trattamento di fine rapporto	269	231
d) trattamento di quiescenza e simili	51	47
e) altri costi	1.544	1.156
<b>Totale</b>	<b>6.932</b>	<b>5.855</b>

La voce comprende l'intera spesa per il personale dipendente. Gli altri costi sono riferiti a personale utilizzato con contratto di lavoro temporaneo (euro 1.544 mila).

### Numero medio dei dipendenti per categoria

	31/12/2016	31/12/2015
Personale dipendente	119	103
a) Dirigenti	1	1
b) Quadri direttivi	10	9
c) Restante personale dipendente	108	93
Personale distaccato da società del Gruppo	1.055	1.069
Altro personale	32	23
<b>Totale</b>	<b>1.206</b>	<b>1.195</b>

L'organico medio del personale dipendente si è incrementato rispetto al precedente periodo per l'assunzione di nuove risorse (il dato puntuale al 31 dicembre 2016 prevede 120 dipendenti).

Nella voce "Altro personale" è compreso il numero medio dei dipendenti con contratto di lavoro temporaneo (il dato puntuale al 31 dicembre 2016 prevede 37 dipendenti).

Nella voce "Personale distaccato da società del Gruppo" è compreso il numero medio dei dipendenti di BPER Banca, Banco di Sardegna, Banca di Sassari, Cassa di Risparmio di Bra, Numera e Alba Leasing distaccati presso BPER SERVICES (il dato puntuale al 31 dicembre 2016 prevede 1.042 dipendenti distaccati. Il relativo costo è compreso a conto economico nella voce B 7) "Costi della produzione – Per servizi".

### Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali: composizione

	31/12/2016	31/12/2015
Diritto di brevetto industriale e utilizzazione opere d'ingegno	30.640	27.775
Altre	20	14
<b>Totale</b>	<b>30.660</b>	<b>27.789</b>

### Ammortamento delle immobilizzazioni materiali: composizione

	31/12/2016	31/12/2015
Impianti e macchinario	-	2
Altri beni	1.749	1.597
<b>Totale</b>	<b>1.749</b>	<b>1.599</b>

## Oneri diversi di gestione

	31/12/2016	31/12/2015
Imposte e tasse	167	159
Quote associative	7	13
Disguidi ed errori operativi	73	87
Altri oneri e spese	54	67
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>326</b>

## C) Proventi e oneri finanziari

### Interessi e altri oneri finanziari

	31/12/2016	31/12/2015
Interessi su debiti verso banche	(614)	(986)
<b>Totale</b>	<b>(614)</b>	<b>(986)</b>

### Utili e (perdite) su cambi

	31/12/2016	31/12/2015
Utili e (perdite) su negoziazione cambi	-	(2)
<b>Totale</b>	<b>-</b>	<b>(2)</b>
<b>Totale proventi e oneri finanziari</b>	<b>(614)</b>	<b>(988)</b>

## F) Imposte sul reddito d'esercizio

	31/12/2016	31/12/2015
<b>Imposte correnti</b>	<b>354</b>	<b>507</b>
-IRES	257	387
-IRAP	97	120
<b>Imposte differite (anticipate)</b>	<b>38</b>	<b>(383)</b>
-IRES	41	(249)
-IRAP	(3)	(134)
<b>Totale imposte</b>	<b>392</b>	<b>124</b>

Le imposte anticipate, tutte con effetto sul conto economico, sono rilevate in quanto esiste la ragionevole certezza di un imponibile fiscale futuro in grado di assorbire le variazioni in aumento effettuate nel corrente esercizio e in quelli passati.

# BPER:

## Services

Nella tabella seguente sono evidenziati gli effetti sul conto economico dell'esercizio.

	IRES	IRAP	TOTALE
Credito annullato nell'anno in corso	(1.055)	(134)	(1.189)
Credito nato nell'anno in corso	1.014	137	1.151
<b>Totale imposte differite (anticipate)</b>	<b>(41)</b>	<b>3</b>	<b>(38)</b>



### Altre informazioni

#### Compensi agli Amministratori ed ai Sindaci

Ai sensi di legge si evidenziano i compensi complessivi spettanti agli Amministratori ed ai membri del Collegio sindacale, le anticipazioni e i crediti concessi (articolo 2427, primo comma, n. 16, c.c.). Nell'esercizio 2016, non risultano in essere anticipazioni e crediti concessi ad Amministratori e Sindaci.

Qualifica	Compenso
Amministratori	90
Collegio sindacale	50

#### Operazioni con parti correlate

Al fine di fornire l'informativa prevista dall'articolo 2427, primo comma, n. 22-bis) del c.c. introdotto dal D.Lgs. n.173 del 3 novembre 2008, si rimanda al prospetto di evidenza dei "rapporti con le società del Gruppo e con la società Controllante". Si precisa inoltre che non vi sono altri rapporti con parti correlate oltre quelli evidenziati nel prospetto e che tali operazioni sono concluse nel rispetto delle logiche consortili.

#### Corrispettivi di revisione contabile e dei servizi diversi dalla revisione

Come previsto dall'art. 149-duodecies del Regolamento Emittenti Consob (delibera n. 11971/99 e successive modifiche ed integrazioni), viene fornito, di seguito, il prospetto dei corrispettivi di competenza dell'esercizio 2016, per i servizi di revisione e per quelli diversi, resi dalla società di revisione e da società appartenenti alla sua rete. Tali corrispettivi rappresentano i costi sostenuti ed iscritti in bilancio d'esercizio, al netto dei rimborsi spese e dell'IVA indetraibile.

Tipologia di servizi	Soggetto che ha erogato il servizio	Compensi
Revisione contabile	PricewaterhouseCoopers S.p.A.	33
Altri servizi	PricewaterhouseCoopers S.p.A.	5
Altri servizi	PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A.	810
<b>Totale</b>		<b>848</b>

Gli altri servizi, che si sintetizzano nel supporto tecnico-metodologico alla società e sono stati erogati a beneficio dell'intero Gruppo BPER, sono riferiti a:

- "PricewaterhouseCoopers S.p.A.", per l'apposizione del visto di conformità sul modello IRAP 2016 per Euro 5 mila.
- "PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A.", per attività di supporto di natura tecnica e metodologica ai fini dell'implementazione della roadmap evolutiva per il governo del sistema informativo in riferimento alla circolare 263/2013 e 285/2015 della Banca d'Italia per Euro 644 mila.
- "PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A.", per attività di supporto metodologico nelle attività di adeguamento dei contratti di outsourcing per Euro 166 mila.

I servizi resi da PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A. a favore di BPER Services in qualità di fornitore delle procedure e dei servizi informatici del Gruppo, hanno riguardato un supporto alle attività che la stessa controllata svolge a beneficio delle società consorziate.

La presente situazione, composta da Stato patrimoniale, Conto economico, Rendiconto Finanziario, Nota integrativa, integrata dalla Relazione sulla Gestione, rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria nonché il risultato economico dell'esercizio e corrisponde alle risultanze delle scritture contabili.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione  
Rag. Fabrizio Togni