

**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**  
**2017**

---

**Consiglio di Amministrazione**  
**del 7 febbraio 2018**

**Assemblea del 04 aprile 2018**



***Relazione e Bilancio  
al 31 dicembre 2017***

## **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  
Dott. Franco Rabitti  
Rag. Giorgio Barbolini

### **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**

**Deloitte & Touche 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 2017, sia sulle prospettive future, il tutto in conformità a quanto statuito dall'art. 2428 del Codice Civile.

## ANDAMENTO DELLA SOCIETÀ

Nel corso dell'esercizio 2017, 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 attraverso la creazione di una Business Unit dedicata ai "non core assets".

Gli obiettivi del Gruppo BPER si concretizzano all'interno del Piano Informatico 2017 di BPER Services che nel corso dell'ultimo anno del Piano Industriale 2015-2017, 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, le principali completate dalla Direzione Sistemi nel corso del 2017 sono riassumibili nei seguenti punti:

- **Attivazione del servizio di offerta a distanza di fondi e prestiti personali per tutto il Gruppo BPER**, tramite il quale i clienti family hanno la possibilità di sottoscrivere fondi, sicav e prestiti personali a distanza, grazie alla consulenza fatta da specialisti remoti dei contact center. Le proposte di investimento sono inviate sulla piattaforma di Internet Banking del Cliente per essere accettate e firmate sfruttando le funzionalità di firma digitale remota.
- **Implementazione di una piattaforma software che supporta 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 Banca (chiedere suggerimenti, essere supportato da un coach per la gestione dei ricavi, etc.) e pianificare le spese rilevanti

- **Introduzione delle componenti architetture che abilitano la firma digitale nei 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, inoltre abilita la digitalizzazione dei processi di *acquisition* attraverso il riconoscimento via webcam dei clienti prospect.
- Attivazione di **funzionalità avanzate** dell'applicativo di Customer Relationship Management ad uso alla rete del Gruppo BPER **per analizzare e programmare le azioni commerciali** verso il proprio portafoglio clienti in modalità **Top-Down e Bottom-Up**.
- Attivazione di un **framework di digital marketing** comune a tutte le funzioni aziendali coinvolte (canali diretti, marketing, CRM, comunicazione esterna, ecc.) che permette di **raccogliere, misurare e studiare i dati online**, al fine di comprendere e ottimizzare i comportamenti che hanno i clienti del Gruppo BPER sulla piattaforma di Internet Banking e sulle applicazioni mobile.

Il Piano Informatico di BPER Services prevede inoltre la prosecuzione delle progettualità abilitanti l'evoluzione digitale per il Gruppo BPER:

- Apertura di **nuovi canali di acquisizione per prospect e già Clienti** creando un processo di e-commerce che ingaggi il Cliente e che, con la migliore esperienza d'uso, lo porti alla sottoscrizione del prodotto/servizio al fine di incrementare *cross e up selling*.
- Attivazione di nuove funzionalità all'interno della piattaforma di Internet Banking del Gruppo BPER che permettano di **offrire ai Clienti prodotti e servizi forniti da partner selezionati dal Gruppo BPER** che consentano di ottenere un "rimborso" sull'acquisto secondo una logica di "CashBack".

### Ottimizzazione del profilo di rischio

Con riferimento alle attività progettuali volte all'ottimizzazione del profilo di rischio, le principali completate dalla Direzione Sistemi nel corso del 2017 sono riassumibili nei seguenti punti:

- **Realizzazione di una piattaforma integrata** che consente 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 consente inoltre di rendere più efficienti i processi di controllo, 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.
- **Adeguamento alla Nuova Vigilanza Europea** attraverso la realizzazione degli interventi applicativi volti a garantire l'adeguamento alle nuove disposizioni di vigilanza previste a livello europeo per la gestione dei dati contabili e alla vigilanza prudenziale (Segnalazioni EBA – FinRep e CoRep), l'archiviazione delle perdite storicamente registrate sulle posizioni in default (Circolare n° 284), le nuove misurazioni del Fair Value (IFRS 13) e le segnalazioni Basilea 3 relative agli indici di liquidità del Gruppo BPER.
- **Ottimizzazione dei processi di cerniera con il contenzioso** attraverso l'automazione della creazione delle lettere di messa in mora al fine di ridurre i "tempi di attraversamento" e rendere più efficiente il processo di cerniera tra la gestione del credito anomalo e il contenzioso.
- Realizzazione di un **motore** in grado di fornire agli analisti del credito i principali indicatori di sintesi relativi ai Gruppi Aziendali per governare in maniera proattiva e costante il processo di valutazione e successiva **delibera di un plafond creditizio a livello di Gruppo Aziendale** con un approccio integrato su tutti gli applicativi dell'area credito (es. fidi e garanzie, scheda rischi, PEF).

- Implementazione di una soluzione a supporto del processo di **istruttoria verso gli Enti Creditizi** per razionalizzare e standardizzare le attività legate alla predisposizione delle **pratiche elettroniche di finanziamento** ottimizzando i flussi informativi tra gli originator delle richieste creditizie e la relativa filiera deliberativa e definendo il **set informativo standard** da includere nel dossier istruttorio.

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

- **Adozione del nuovo standard IFRS9 che ha l'obiettivo di definire i principi contabili per la rilevazione, 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.
- **Recepimento della normativa Europea relativa a NPE Guidance** volta ad implementare una strategia all'interno del Gruppo BPER per la gestione dei crediti non performanti. L'intervento di BPER Services prevede l'adeguamento del Sistema Informativo del Gruppo in modo tale che sia conforme alla nuova normativa.

### Efficienza del modello operativo

Con riferimento alle attività progettuali volte all'efficienza del modello operativo del Consorzio, le principali completate dalla Direzione Sistemi nel corso del 2017 sono riassumibili nei seguenti punti:

- **Fusione in BPER di "Nuova Cassa di Risparmio di Ferrara (Nuova CARIFE)"** sul sistema informativo del Gruppo BPER, che consente di concludere il percorso di integrazione nel Gruppo BPER di Nuova CARIFE le cui quote di maggioranza sono state acquisite nel primo semestre 2017. Il progetto ha fatto sì che i dati presenti nei sistemi applicativi utilizzati dalla Nuova CARIFE venissero migrati all'interno del sistema informativo del Gruppo BPER e al contempo 50 risorse provenienti da Nuova CARIFE fossero inserite all'interno dell'organico di BPER Services.
- **Adozione di una piattaforma – integrata con la Scheda Immobili - a supporto del processo di gestione delle Perizie estimative per tutto il Gruppo BPER** che permetta di tracciare e automatizzare il colloquio tra i sistemi banca, le società peritali e i periti con cui il Gruppo BPER ha stipulato contratti per l'evasione delle perizie estimative.
- Definizione di un modello operativo finalizzato all'**ottimizzazione della gestione del patrimonio degli Asset ICT, con particolare focus sull'architettura delle informazioni da gestire e alle modalità di interazione con i processi** di supporto e cambiamento previsti dalla circolare n. 285 di Banca d'Italia.
- **Efficientamento dei processi organizzativi di filiale e di back-office volti alla gestione delle Tesorerie Enti** sugli ambiti di: gestione cartaceo, operatività della disponibilità liquida, rapporti con gli Enti per la predisposizione delle gare, caricamento dei bilanci e regolarizzazione massiva titoli/provvvisori.
- Interventi di **efficientamento dei processi amministrativi** della Banca attraverso la standardizzazione e industrializzazione dell'operatività di Filiale **per i procedimenti di pignoramento presso terzi notificati in Filiale.** L'automazione dei processi e degli adempimenti amministrativi ha consentito di attivare funzionalità per il censimento di nuove pratiche, la ricerca e il monitoraggio dei rapporti finanziari pignorati lungo l'intero ciclo di vita della pratica.
- **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.
- **Razionalizzazione della Direzione Operations** di BPER Services tramite la **realizzazione di interventi commerciali, organizzativi e IT** volti a efficientare il numero di risorse, **ottimizzando i**

**centri di competenza** attivi sul territorio nazionale e **le attività svolte** dalle risorse della Direzione Operations.

- Implementazione e configurazione di un sistema volto a **contrastare le frodi informatiche** con l'obiettivo di realizzare la **governance delle informazioni** ed **evitare la fuga dei dati** in modo tale da rispettare le richieste delle Circolari di Banca d'Italia 285 (ex 263).
- Realizzazione di una **piattaforma applicativa** (Target 2 Securities) comune per gestire l'**offerta di titoli ai depositari centrali (CSD)** in modo tale da garantire il **regolamento contestuale delle transazioni in fondi**, domestiche e transfrontaliere, sia per la componente titoli sia per il controvalore in moneta di banca centrale.

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

- **Revisione ed evoluzione** del sistema dell'architettura della piattaforma di **Data Warehouse**, con l'obiettivo di estendere il perimetro dei dati disponibili per esigenze regolamentari, di sistema, commerciali.
- **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 minimizzandone i costi di lavorazione degli assegni stessi oltre che ai costi legati alla loro archiviazione. Inoltre sarà possibile massimizzare il livello di servizio offerto al Cliente creando una nuova gamma di servizi evoluti.

## Direzione Operations

Nel corso del 2017 si è concluso con successo il progetto previsto a Piano Industriale 2015-2017 denominato "PEO-Piano di Efficientamento Operations": sono infatti stati conseguiti positivamente gli obiettivi principali che contemplavano esigenze di rimodulazione dell'organico e riduzione dei poli di Back e Middle Office.

Sul progetto di Incorporazione Nuova Carife, i servizi e gli uffici della Direzione hanno partecipato attivamente alle fasi iniziali di analisi, e successivamente alle fasi di quadratura e validazione dei dati migrati; preziosa anche la fornitura del supporto alla rete nelle successive fasi di assistenza post-partenza. Nei mesi antecedenti la migrazione, taluni uffici hanno dovuto altresì farsi carico, a causa delle uscite anticipate del personale Carife, delle attività operative di Carife sugli applicativi originali di CED-Acri.

La **Direzione Operations**, mediante le risorse in **Staff**, ha completato le seguenti attività:

- Conclusa l'indagine di mercato e l'assessment relativo all'Automazione e Robotizzazione (RPA) e al Cognitive Intelligence (CI), il 15 novembre 2017 è stato effettuato il kickoff del progetto "Automazione Operations" per lo sviluppo e la messa a regime di 15 Robot entro il 30/6/2018 su altrettante funzionalità dei back-office delle Operations che consentiranno un saving di risorse.
- Prosegue il lavoro di mappatura e misurazione dei processi "end to end" tramite l'applicativo My Invenio di OT Consulting; gli ambiti sono quelli delle Successioni, Istruttoria Finanziamenti, Fideiussioni, Pignoramenti e Crediti Documentari; tale misurazione verrà altresì effettuata sulle funzionalità che verranno automatizzate nell'ambito del progetto "Automazione operations".
- Prosegue la messa a terra degli interventi di efficientamento individuati, mediante l'analisi con metodologia Lean SixSigma, del Processo "Presentazione Distinte di Portafoglio".
- In ambito utilizzo della metodologia Lean SixSigma finalizzata all'efficientamento dei processi Operations, nel secondo semestre è stata effettuata un'analisi di mercato per l'individuazione di un consulente specializzato su tali ambiti, al fine di intraprendere le analisi dei principali processi Operations e affiancare le risorse umane Operations finalizzata ad una formazione che permetta di effettuare in autonomia analisi dei processi con tale metodologia.
- E' stato effettuato un assessment sugli uffici "pilota" dei Pagamenti e Assegni e del Portafoglio al fine di individuare i punti di intervento e di ottimizzazione della consulenza specialistica; i risultati di tale assessment sono stati validati da parte della DG; le indicazioni condivise verranno

realizzate nel corso del primo semestre del 2018. Conseguentemente all'adozione della consulenza specialistica così organizzata da parte degli uffici pilota, tale metodologia verrà estesa, con l'opportuna elasticità di applicazione del processo, a tutti gli uffici della Direzione Operations.

- E' stata adottata la Gestione del nuovo PPM definito dalla capogruppo per l'inserimento e il monitoraggio dei demand progettuali.

Nell'ambito dei vari Servizi/Uffici sono state portate a termine le seguenti attività:

### Ufficio Contabilità e Controlli

- Completate le attività di **bonifica dei prezzi** medi di carico dei fondi ed attivati i **processi di presidio del dato** al fine di garantire qualità alle piattaforme di consulenza.
- Partecipato ai Gdl per l'analisi e l'installazione di **nuovo modulo per la gestione dei contratti REPO** per i quali sono in corso i test di finalizzazione.
- **Completata la scadenza annuale di Reporting FATCA** e in corso di preparazione la prima scadenza di segnalazione CRS.
- Contribuito **all'attivazione dei processi di calcolo** e controllo derivanti dall'entrata in vigore della nuova normativa sull'**Anatocismo**.
- **IFRS9**: partecipazione agli incontri di analisi del progetto. Completata l'attività di riclassificazione dei portafogli titoli di proprietà e dei test sulle impostazioni di prima applicazione (F.T.A). Per i finanziamenti è stato predisposto il processo per la gestione di eventuali strumenti al fair value.
- **Incorporazione Nuova Carife**: quadratura e validazione dei dati sugli archivi Finanza, Crediti di firma, Estero, Finanziamenti, CC e DR. Particolarmente rilevante è stato l'impegno nella ricostruzione sugli archivi Finanza delle posizioni fiscali della clientela curata dal team Fiscalità e delle posizioni del portafoglio proprietà attivo e passivo.
- **MIFID II**: gestito il passaggio dei Certificate di nostra emissione dalla trattazione al nominale alla trattazione per quantità prevista dal mercato TLX. Il cambio di modalità di trattazione ha comportato importanti impatti sulle evidenze per la clientela e in particolare sui processi di contabilizzazione delle passività emesse.
- **Adempimento collaborativo AdE**: avviato un percorso in collaborazione della Consulenza Fiscale di verifica e mappatura dei processi operativi e contabili con potenziale rischio fiscale.
- **Procedure organizzative**: collaborato con Organizzazione BPER Services alla stesura delle due PO (Regolamento Strumenti Finanziari e Amministrazione Strumenti finanziari) che racchiudono la maggior parte dei processi operativi e contabili della Finanza.

### Ufficio 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.
- **Ipotecche 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.
- **Identificazione di destinazione** ai fini del miglioramento periodico della rivalutazione.

### Servizio Finanziamenti e Anagrafe CR

Nei vari uffici del Servizio sono state gestite alcune attività "straordinarie" legate a novità normative, ad aggiornamenti/adequamenti delle procedure e strumenti in uso al Servizio, e alla riorganizzazione sopracitata:

- **Finmonitor** : dopo le fasi di test delle implementazioni apportate alla procedura per allegare

scansionata la documentazione in fase di istruttoria è stata aperta a tutto il Gruppo l'operatività "dematerializzata" (da Agosto Bper e CRBra, da Ottobre Bds).

- **M.C.D.:** nuova normativa che ha imposto una diversa operatività precontrattuale parzialmente portata a terra nel corso dell'anno (acquisizione documentazione, pies "non automatizzato", offerta vincolante); alcune ulteriori applicazioni (automatizzazione PIES , gestione inadempimento etc) saranno sviluppate nel 2018.
- **Formazione:** rivisitazione e aggiornamento del programma del corso mutui a privati, per la rete Bper, sulla base della normativa sopracitata, ed effettuazione delle prime due sessioni del corso. L'attività formativa proseguirà nel 2018 (altre 12 sessioni) portando in aula complessivamente ca 400 colleghi.
- **Visti tecnici:** attivazione dei visti tecnici per tutte le banche del gruppo e per tutti i tipi di prodotto sulle Pef proposte dalla filiale (sono escluse le pratiche prodotte da Bpi Mutui).
- **Progetto Lean :** partecipazione attiva e propedeutica alla creazione di un progetto pilota da applicare ad una DT (progetto previsto nei primi mesi del 2018) per l'efficientamento del processo end to end dei mutui ipotecari a privati.
- **Surroghe attive:** portato avanti il test operativo di esternalizzazione della valutazione di prefattibilità surroghe attive; l'esito del test e le scelte aziendali determineranno l'attuazione definitiva di questo progetto.
- **Bpi Mutui:** completato l'accentramento sul polo di Crotone di questa attività sono state fatte analisi e ipotesi di allargamento operatività tramite mediatori creditizi, utilizzo della struttura anche per operazioni a privati Bds, allargamento dell'operatività anche di Bper a tutt'oggi ancora parziale.
- **Imprese ordinarie:** accentramento dell'operatività di tutto il gruppo sul polo di Milano per le operazioni ordinarie imprese.
- **Agrario Confidi:** accentramento della valutazione e predisposizione contratti delle operazioni Bds sul polo di Modena
- **Anagrafe:** miglioramento e integrazione dell'operatività fra il polo di Modena e quello di Avellino ; partecipazione ai tavoli di lavoro sul nuovo progetto Anacredit che impatterà significativamente sull'operatività Anagrafe delle Banche.
- **Incorporazione Nuova Carife:** gestione operativa ante fusione a supporto della rete ex Carife; partecipazione alle attività di analisi e di validazione dei dati migrati e alle successive fasi di assistenza alla rete post partenza.
- **Cartolarizzazione:** contribuito in sede di analisi e di presentazione dell'operazione alla prima cartolarizzazione effettuata su operazioni Bds.
- **Quality scorcard:** collaborazione con l'ufficio preposto per l'analisi dei dati del servizio e studio di ipotesi di lavoro per rendere gli stessi dati sempre più automatizzati e rappresentativi dell'operatività.
- **Perizie:** partenza della nuova procedura GEP che deve consentire una gestione più automatizzata, più monitorata e si auspica più efficiente per tutto il processo "end to end" di richiesta, produzione e aggiornamento delle perizie a supporto delle operazioni di finanziamento con garanzia ipotecaria, procedura per la quale il servizio sta analizzando e fornendo ipotesi di miglioramento / efficientamento.
- **MCC:** prosecuzione della revisione e semplificazione dell'iter e della documentazione necessaria sulla base dell' attività ispettiva ricevuta da Medio Credito Centrale. Tale ufficio ha collaborato e collabora alla valutazione di tutte le novità normative e di prodotto emerse nel periodo fornendo soluzioni all'applicazione di quanto normato e sviluppato commercialmente. In particolare l'attenzione si è concentrata sul tema della nuova operatività con il Medio Credito Centrale , operatività che troverà totale applicazione nel prossimo futuro.
- **Nuova trasparenza:** partecipazione ad altri tavoli di lavoro per adeguamento nuova normativa in ambito finanziamenti.

## Servizio Finanza e Crediti di Firma

- **Conto Cash Allfunds Bank:** completato il progetto relativo alle operazioni regolate su un unico

# BPER:

## Services

- conto corrente aperto a Milano e non più mediante bonifici su conti aperti presso ciascuna casa;
- **Piani individuali di risparmio (PIR):** attivazione e gestione della soluzione di Arca Fondi SGR finalizzata all'accensione di Piani Individuali di Risparmio;
- **Target2 Securities (T2S):** avvio graduale delle diverse waves previste nel progetto con l'obiettivo di integrazione e armonizzazione dell'attuale infrastruttura europea di settlement;
- **Gestione aumenti di capitale diluitivi:** installato il modulo che consente la gestione degli aumenti di capitale diluitivi o iperdiluitivi; adottata la nuova modalità di regolamento denominata "rolling" che prevede la possibilità di mettere a disposizione le nuove azioni rivenienti dall'esercizio del diritto di opzione in ciascuna giornata del periodo di offerta;
- **Assemblea Soci BPER Banca:** completati gli interventi volti al corretto svolgimento dell'assemblea (analisi depositi titoli contenenti azioni BPER Banca caratterizzati da una qualsiasi tipologia di vincolo);
- **Successioni:** avvio nuova funzionalità dell'applicativo Finanza Web con il fine di gestire in modo automatizzato le principali casistiche di trasferimento di strumenti finanziari;
- **MELT:** attività propedeutiche al trasferimento degli strumenti finanziari del Gruppo BPER (obbligazioni, certificates) dall'Internalizzatore sistematico MELT a Eurotlx;
- **Crediti di firma:** avvio delle attività evolutive per l'efficientamento del processo di lavorazione delle fidejussioni;
- **Crediti documentari:** completate le attività propedeutiche all'adozione della nuova procedura per la gestione dei crediti documentari e delle rimesse documenti ;
- **IFRS9:** progetto normativo che porterà al cambiamento delle regole di classificazione, misurazione, valutazione e copertura degli strumenti finanziari ;
- **Incorporazione Nuova CARIFE:** completate le attività per la migrazione e l'accentramento delle lavorazioni;
- **MIFID II:** completate le attività a carico del Servizio relative al progetto che vede l'applicazione della direttiva a far tempo dal 3 gennaio 2018.

## Servizio Global Transaction

### Cassa Centrale:

- Completamento normativa (6 Procedure organizzative + Regolamento);
- Sviluppo di una nuova procedura per la gestione del contante;
- Fissazione dei massimali di giacenza delle filiali (Roll out sul gruppo);
- Avviato il monitoraggio delle giacenze di filiale e del loro reporting direzionale;
- In corso progressivo accentramento di ATM remoti;
- Fissati i massimali di giacenza delle Sale conta e avviato il monitoraggio e del reporting direzionale;
- Coordinamento delle attività relative alla fornitura del servizio Cash In per i clienti GDO, svolgendo funzioni amministrative, contabili e commerciali (assistenza e consulenza alla rete e raccordo con il fornitore esterno).

### Segreteria Amministrativa:

- Consolidamento dell'operatività sulla nuova Procedura Pignoramenti presso Terzi;
- Pubblicazione della normativa sul processo dei Pignoramenti presso terzi e rilascio delle implementazioni procedurali a supporto;
- Acquisizione della gestione della PEC di BPER Banca.

### Portafoglio:

- Il processo "Presentazione Distinte di Portafoglio" è stato utilizzato quale pilota per la realizzazione di soluzioni per la semplificazione operativa.

### Pagamenti e Assegni:

- Proseguimento delle attività propedeutiche al completamento del progetto di dematerializzazione degli assegni e test utente sulla nuova procedura (avvio confermato per il 29 gennaio 2018);
- Completamento alberatura di accesso a Bhelp;

- Pubblicazione della normativa sui processi riguardanti gli assegni bancari e circolari.

### Tesorerie:

- Completamento delle attività per l'informatizzazione degli Enti per lo sviluppo e migrazione degli stessi verso la nuova infrastruttura SIOPE Plus;
- Avvio delle procedure per la gestione automatica dei bilanci, delibere e stipendi firmati digitalmente.

### Monetica:

- Proseguimento delle attività inerenti la migrazione dei clienti utenti verso la piattaforma BPER CBI;
- Ricontrattualizzazione Clienti nell'ambito fusione CARIFE;
- Rivisitazione aspetti contabili su Carte Bankamericard.

## Servizio Organizzazione e Qualità

### Ufficio Pianificazione e Qualità

Con riferimento alle principali attività volte al monitoraggio della pianificazione e gestione del portafoglio progetti BPER Services, le principali completate sono riassumibili nei seguenti punti:

- **Definizione** dell'approccio e coordinamento delle **attività di stima** (effort e budget) della fase realizzativa delle progettualità in ambito del **Piano Industriale 2018-2020** che rientrano nel perimetro di competenza di BPER Services.
- **Messa in opera del ruolo di PMO** (Project Management Office) per i progetti con maggiore articolazione organizzativa in carico a BPER Services. Tra i principali progetti supportati rientrano: Fusione in BPER di Nuova CARIFE, Dematerializzazione Assegni, Consulenza Remunerata, Presidio Trasparenza e Usura, PSD 2, Digital Transformation etc.
- **Rafforzamento del monitoraggio della pipeline delle richieste** in ingresso sulle strutture BPER Services con l'obiettivo di ridurre il backlog e l'obsolescenza dei demand da stimare. Nel corso del 2017 è stata ottenuta una riduzione del 67% del backlog dei demand in carico (~350 demand stimati) a fronte di contestuali nuove esigenze richieste dalle strutture di Capogruppo (~200 nuovi demand nel 2017).
- **Attivazione di un presidio attivo e costante dello stato di aggiornamento dei piani di lavoro** (gantt) definiti sulla Piattaforma di Governance BPER Services (PPM) al fine di garantire al top management di BPER Services il controllo della fase realizzativa (*delivery*) delle progettualità in carico al Consorzio. Nel corso del 2017 è stata ottenuto un aggiornamento pari all'88% dei piani di lavoro con frequenza almeno settimanale.
- **Adeguamento della Piattaforma di Governance di BPER Services** (PPM) rispetto alla nuova struttura organizzativa definita all'interno del progetto di Piano Industriale "Delaying" e integrazione delle funzionalità a supporto del processo di Demand Management con l'applicativo di Capogruppo al fine di garantire un presidio *end to end* della fase di stima (effort e budget) delle richieste progettuali con interventi di BPER Services.
- **Automazione** della redazione dei documenti di Stato Avanzamento Lavori (SAL) a partire dalle informazioni inserite e aggiornate dagli utenti sulla Piattaforma di Governance di BPER Services (PPM) al fine di ridurre il tempo di elaborazione dei documenti a favore di attività a maggior valore aggiunto quali, ad esempio, l'analisi del dato di pianificazione previsionale rispetto alla consuntivazione.

Con riferimento alle principali attività volte al monitoraggio della qualità dei servizi erogati da BPER Services, le principali completate sono riassumibili nei seguenti punti:

- **Pubblicazione dei report di monitoraggio dei servizi erogati da BPER Services** e contrattualizzati con le Legal Entity del Gruppo consorziate con BPER Services. **I report** rappresentativi dei risultati **evidenziano**: un incremento progressivo della percentuale degli “SLA misurati” e **un miglioramento nella qualità dell’erogazione dei servizi di BPER Services** che si traduce in una percentuale di “SLA Rispettati” pari al 95,6% negli ultimi 12 mesi e una riduzione dello scostamento medio dal target fino al 2,5%.
- **Evoluzione del sistema di monitoraggio delle performance delle Direzioni BPER Services** (Scorecard Direzionale) attraverso l’incremento sia del numero di applicazioni IT in ambito del monitoraggio (+47% negli ultimi 12 mesi) sia del numero di indicatori misurati per gli ambiti Operations e Middle Office (+34% negli ultimi 12 mesi). **I report** rappresentativi dei risultati **evidenziano il raggiungimento costante di uno score adeguato**, tendente a più che adeguato nel terzo trimestre 2017, con un incremento medio di 1,1 rispetto al 2016.
- **Monitoraggio** sia dei livelli di servizio dei **contratti oggetto di esternalizzazione da parte di BPER Services** sia delle performance dei **principali Fornitori ICT** (in termini di saldo di budget e di rischio potenziale). **I report** rappresentativi dei risultati **evidenziano**: un incremento degli “SLA misurati” e **un miglioramento nella qualità dell’erogazione dei servizi da parte dei Fornitori di BPER Services** che si traduce in una riduzione dello scostamento medio dal target fino al 13,8% del terzo trimestre 2017 con un miglioramento del 26,6% rispetto al 2016.
- **Revisionato il Catalogo dei Servizi** e delle circa 80 “Schede Servizio” a supporto degli accordi di esternalizzazione di servizi, che disciplinano la prestazione di Servizi tra BPER Services e le Legal Entities (Banche e Società). Tale intervento ha l’obiettivo di **recepire le variazioni introdotte dalla data di sottoscrizione e consentire la corretta fatturazione dei canoni 2017**.

### Ufficio Organizzazione

L’ Ufficio nel corso del 2017, ha proseguito le attività a presidio della gestione della normativa interna, gestione del MOG ex D.Lgs. L.231/01, gestione della Continuità Operativa ed efficientamento dei processi a supporto delle strutture interne.

Più nel dettaglio:

- **Normativa ed Evoluzione Organizzativa**: ha curato l’aggiornamento 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 che sono state sottoposte in corso d’anno al CDA per approvazione. Ha provveduto infine a sintetizzare quanto realizzato tramite la redazione del Funzionigramma ed Organigramma aziendale in base alle nuove regole di “*lean design*” adottate a livello di Gruppo. Per quanto riguarda le novità normative, l’ufficio ha curato la predisposizione della “Relazione del Responsabile Privacy sull’applicazione degli indirizzi impartiti in materia di normativa Privacy” che descrive lo stato di attuazione presso BPER Services del Modello adottato al livello di Gruppo per assicurare la conformità alla normativa in materia di protezione di dati personali
- **Business Continuity**: ha provveduto alla revisione ed aggiornamento del Piano di Continuità Operativa, comprensivo delle soluzioni di ripristino, con l’obiettivo di recepire sia le evoluzioni organizzative del Consorzio sia le novità normative. Sono state condotte con esito positivo le prove definite all’interno del Piano dei Test di Continuità Operativa e Disaster Recovery di BPER Services formalizzato ad inizio anno.
- **Gestione esternalizzazioni**: ha condotto attività di analisi ed indirizzamento delle nuove esternalizzazioni, di concerto con l’Ufficio Pianificazione e Qualità, a supporto dei Gestori. Nel corso del 2017 l’attività è cresciuta sia in termini di volumi sia in termini di complessità spaziando dal mondo dell’ICT Technology a quello del Back Office.

- **Progetto “BPER Services – Motore del Funzionamento”**: nel corso del 2017 è stata sviluppata la progettualità in oggetto che, come da piano, ha comportato un’iniziale attività di assesment della normativa del Consorzio (procedure organizzative e regolamenti dei processi per i quali il *process owner* appartiene a BPER Services) cui è seguita la fase di revisione e aggiornamento massivo. Il progetto, concluso nei tempi e con i risultati attesi, ha normato 35 processi tramite la redazione di circa 100 documenti (sottoposti alle funzioni preposte per la pubblicazione) coinvolgendo una quarantina di uffici cui è stato richiesto un effort importante. All’attività di aggiornamento normativo si è affiancata una complessiva razionalizzazione dell’albero dei processi e un’attività di formazione ai responsabili di processo, attuata anche con il supporto di specifici workshop formativi.
- **Modello di Organizzazione e Gestione**: BPER Services, in ottemperanza agli artt. 6 e 7 del D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231, si è dotata di un proprio Modello di Organizzazione e Gestione, curandone l’aggiornamento a seguito delle variazioni alla propria struttura organizzativa e delle disposizioni impartite dalla Capogruppo.  
Presso la Società è costituito un Organismo di Vigilanza avente in compito valutare il corretto funzionamento dei presidi organizzativi adottati dalla Società stessa allo scopo di evitare il coinvolgimento in fatti sanzionabili ai sensi e per gli effetti del predetto Decreto Legislativo.

### Ufficio Contabilità Industriale

L’Ufficio Contabilità Industriale, ha gestito interamente il processo di determinazione del costo dei servizi erogati da BPER Services e BPER Credit Management ed il loro addebito alle Società a loro Consorziate.

### Ufficio Assistenza Legale

Nel corso dell’anno 2017 nell’ambito dell’Ufficio hanno assunto particolare rilevanza e carattere innovativo le attività per i seguenti ambiti:

#### Finanziamenti

- Redazione nuovi testi contrattuali inerenti il contratto di finanziamento denominato “Crescita sostenibile” destinato al settore imprese.
- Nuova stesura dei contratti di mutuo ipotecario e chirografario in applicazione alla nuova disciplina “Credito Immobiliare ai Consumatori” (Direttiva MCD), e successivo aggiornamento di tutte le tipologie di contratti riferiti a tale disciplina.
- Aggiornamento e modifica testi contrattuali in relazione a finanziamenti inerenti nuove tipologie di bandi pubblici in ambito regionale.
- Redazione testi per nuove tipologie di contratti di finanziamento alle imprese con contributi pubblici (Life for Energy).
- Nuova stesura dei contratti di mutuo chirografario con garanzia FEI, ed in relazione alla “Nuova Sabatini”.
- Stesura di clausole contrattuali applicabili ai mutui ipotecari per acquisto immobili, in applicazione alla nuova normativa che prevede la possibilità di deposito della somma mutuata su conto del notaio, vincolato alla trascrizione della compravendita.
- Aggiornamento ed implementazione pareri in materia di finanziamenti presenti e consultabili su B-Help.

#### Successioni

- Supporto operativo e formativo per l’implementazione ed il completo trasferimento a Lanciano dell’attività in capo all’Ufficio Successioni, con riferimento anche all’attività inerente il trasferimento dei titoli per successione e la gestione dei vincoli sui depositi titoli .
- Predisposizione su richiesta dell’Ufficio Marketing Strategico di BPER di una “brochure” di prossima pubblicazione e diffusione inerente la “Nuova Experience” per procedura successioni.
- Gestione delle problematiche di carattere legale inerenti le pratiche di successione avviate presso ex CARIFE ed in corso alla data di incorporazione e conseguente operatività, con possibile allineamento alle procedure e modalità gestionali di BPER.

- Aggiornamenti operativi a seguito nuove modalità di presentazione della “Dichiarazione di Successione” alla Agenzia Entrate.
- Aggiornamento ed implementazione F.A.Q. in materia di “Successioni – Aspetti Legali” presenti e consultabili su B-Help.

### **Crediti di firma**

- Avvio e sviluppo della attività affidata ad uno studio legale esterno per la redazione dei contratti riguardanti l'operatività con l'estero, in relazione anche al progetto “Nuova Trasparenza”, d'intesa con le Strutture e Funzioni di BPER; conseguente aggiornamento della relativa modulistica.
- Aggiornamento dei testi fidejussori a garanzia di appalti pubblici in relazione alle modifiche intervenute al “Nuovo Codice Appalti”.
- Gestione delle problematiche legali e contrattuali inerenti le fidejussioni emesse da ex CARIFE con particolare riferimento ad escussioni ed estinzioni di tali garanzie, con possibile allineamento alle procedure e modalità gestionali di BPER.
- Esame e valutazione nuovi testi contrattuali inerenti la “Convenzione per il rilascio di crediti di firma” proposti e richiesti nell'ambito del segmento “Key Client Imprese” (SAIPEM. Telecom - TIM , Ferrovie dello Stato).

### **Supporto a CR Saluzzo**

- Sono state evase, seppure in via sporadica, richieste pervenute dalla CR Saluzzo, con specifico riferimento all'ambito Successioni e Finanziamenti, per casi di particolare complessità e/o difficoltà.

## **Direzione Service Desk**

La **Direzione Service Desk** ha esercitato la propria attività a supporto degli utenti e il monitoraggio dei servizi erogati attraverso il Servizio Middle Office, gli Uffici Supporto Sistemi Periferici, Supporto Utenti e, dallo scorso 6 febbraio 2017, dal Centro Logistico, struttura precedentemente inserita nella Direzione Organizzazione della Capogruppo.

Il **Servizio Middle Office** opera sul territorio nazionale con Unità Organizzative e sedi decentrate presenti a Modena, L'Aquila, Avellino, Matera, Crotone, Sassari, Cagliari e, negli ultimi mesi del 2017, a Ferrara, svolgendo attività a supporto delle Dipendenze.

Di seguito un elenco non esaustivo delle principali lavorazioni svolte nel corso del 2017:

- Gestione amministrativa ordinaria dei contratti del Servizio CBI presso il 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, inoltrare richieste alle compagnie Amex, Diners, CartaSì e archiviazione dei fascicoli presso il polo di Sassari.
- Attività di 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, lavorazione delle distinte di bonifici multipli per Banco di Sardegna presso il 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. e Banca pop. Del Mezzogiorno
- Conclusa, presso il polo di Modena l'attività di recupero del pregresso della scansione dei fascicoli dei mutui ipotecari e chirografari fino a fine 2016 oltre alla scansione giornaliera ordinaria sempre dei mutui ipotecari e chirografari 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.

In concomitanza con la fusione per incorporazione della Banca Nuova Carife, il Servizio Middle Office si è arricchito di un nuovo polo di lavorazione presso Pontelagoscuro a Ferrara. La struttura, in fase di definizione sia per quanto riguarda il numero delle risorse, sia per le attività da avviare, sarà perfezionata nel corso del 2018.

L'attività dell'**Ufficio Supporto Sistemi Periferici** si è sviluppata nel 2017 nei seguenti principali ambiti:

- **ATM:** monitoraggio nel continuo dei circa **995** ATM di BPER Banca e 36 per Cassa di Risparmio di BRA, e sostituzione di **125** ATM obsoleti con nuovi apparati e **78** nuovi ATM evoluti per BPER Banca, sostituzione di **5** ATM obsoleti con nuovi apparati e **3** nuovi ATM evoluti per Cassa di Risparmio di BRA. 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 è conclusa 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 49.643 terminali), gestendo e coordinando 8.474 nuove installazioni, 2.811 sostituzioni e 6.511 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 è stata estesa a tutti gli altri esercenti nel corso del 2017.
- **Asset e Fonia di BPER Banca e BPER Services:** gestite oltre 14.500 richieste di interventi di fornitura e manutenzione di hardware e software. Tra le principali attività, il completamento della fornitura di scanner Fujitsu per il progetto DEA; sono state sostituite con nuovo modello HP le obsolete stampanti Samsung delle aree e filiali BPER Banca; ha fornito e predisposto i nuovi pc portatili per i Capi Area. Da inizio anno 2017 la struttura si occupa anche della gestione e monitoraggio della trasmissione dati, fonia fissa e fonia mobile della Banca di Sassari. Si è provveduto a completare l'attività di sostituzione dei dispositivi mobili in possesso ai colleghi di BPER Banca e BPER Services obsoleti.
- **Connettività Rete:** è proseguito nel corso dell'anno il progetto di efficientamento della rete dati del Gruppo, con il completamento del progetto specifico per aumentare la connettività in rame qualificata (4 Mgbt) e la posa in fibra ottica. Sono oltre 550 le filiali ed i palazzi del Gruppo BPER su cui sono stati realizzati interventi di miglioramento della capacità trasmissiva nell'ultimo anno. Negli ultimi mesi è stato siglato un nuovo accordo con Telecom per ulteriori 134 sedi che saranno potenziate con connettività in rame 4 mgbt e/o fibra ottica a 10 Mgbt.
- **Videocomunicazione:** Sono state oltre 5.025 gli eventi di videoconferenza organizzati e monitorati dell'anno, 16 le nuove sale approntate, che portano a 143 il numero totale degli apparati di sala fruibili nel Gruppo BPER. E' attualmente in fase di implementazione la predisposizione di un nuovo applicativo per la prenotazione delle sale video e, più in generale, delle sale riunione che vedrà la luce nei primi mesi del 2018.

L'**Ufficio Supporto Utenti** ha completato il percorso di messa a terra del Modello Organizzativo Funzionale avviato nel 2016, arricchito nel 2017 con l'introduzione del Supervisor Team, struttura rotativa e composta dai Coordinatori dei 3 Team attuali (Front-End, Back-end e Monitoring Team), che ha lo scopo di monitorare il canale telefonico in modo da garantire un tempo massimo di attesa in caso di traffico eccessivo. È stato messo a terra uno strumento di pianificazione per la corretta allocazione delle risorse sui 3 Team nel rispetto dei piani ferie e dei permessi, sono state attivate progettualità per la creazione di n°3 prototipi (POC) in ambito: Chatbot, Motore Semantico, Intelligenza Artificiale. Sono stati creati alcuni nuovi reports che hanno permesso di rilevare quali ambiti sono oggetto di maggiori richieste di assistenza da parte degli utenti della

rete. Si sono consolidati ormai tra i colleghi delle strutture di Help Desk di I livello, l'uso e la conoscenza della piattaforma di gestione ticket BHelp, attraverso la quale sono stati presi in carico da inizio 2017 nuovi ambiti di supporto di I° Livello, tra i quali Monetica (attività ex RBS) e Oprisk (Monitoraggio Rischi Operativi), che hanno incrementato le richieste telefoniche e web mensili rispetto al I° semestre 2016 di oltre il 60%: da circa n° 21.743 a n° 35.087.

Si continua a fornire, come di consueto, assistenza specialistica di II livello su canali diretti CBI e SmartWeb, Trading On Line, 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.

### Andamento chiamate e tempi medi di attesa

#### Canale telefonico

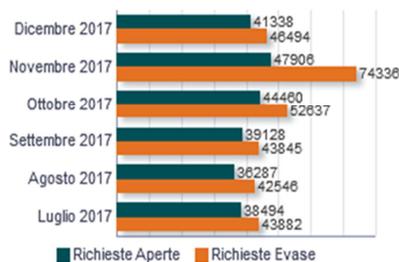


#### Tutti i canali

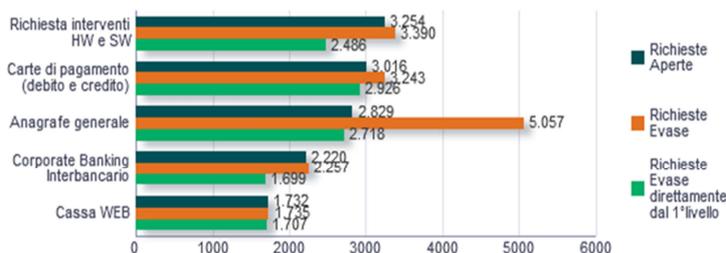
#### Andamento richieste aperte ed evase

##### Analisi Richieste Aperte ed Evase

(ultimi 6 mesi)



##### Top 5 Servizi per Richieste Aperte/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. Tale processo ha consentito alla struttura di gestire al meglio il volume importante di telefonate e tickets legato all'operazione straordinaria di fusione per incorporazione degli sportelli di Nuova Banca Carife che ha comportato nell'ultimo mese dell'anno un aumento del 15% delle richieste di assistenza.

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.

# BPER:

## Services

L'attività dell' **Ufficio Centro Logistico**, di recente inserito nella Direzione Service Desk a seguito dell'introduzione della nuova struttura organizzativa (c.d. Delaying), consiste in archiviazione e ricerca della documentazione cartacea, presidio delle richieste di materiale economico di consumo e predisposizione per il recapito postale di raccomandate, documentazione cartacea e beni.

Nel corso del 2017 si è sviluppata nei seguenti principali ambiti:

- Archiviazione cartacea dei documenti delle filiali e degli uffici di BPER Banca e BPER Services.
- Economato, nella gestione e presidio di ordini di cancelleria e modulistica effettuati dalle Dipendenze.
- Spedizioni, curando il monitoraggio e l'invio di raccomandate e di spedizioni di corrieri per l'Italia e l'Estero.

La struttura ha collaborato attivamente anche ad una serie di progetti di efficientamento in carico alla Direzione Sistemi e Operations:

- **Valori in bianco implementazioni Assegni Circolari:** da maggio scorso, la gestione degli Assegni Circolari è passata dalla Cassa Centrale al Centro Logistico, attraverso un nuovo contratto di stampa e distribuzione, con minori costi e maggiore rapidità nell'approvvigionamento delle scorte.
- **Progetto Formula Ibrida:** il progetto ha l'obiettivo di consentire alle dipendenze di gestire l'iter di postalizzazione nei confronti della clientela, senza recarsi fisicamente presso gli Uffici Postali.
- **Contabilizzazione Buoni Pasto per gli esercenti:** da Giugno 2017 l'attività per la rendicontazione dei buoni pasto nei confronti degli esercenti è stata trasferita al Centro Logistico.
- **Esternalizzazione del casellario verso la società Sogetras:** il progetto inserito nelle attività di efficientamento a piano industriale, ha consentito il risparmio di 8 risorse non più utilizzate nello smistamento giornaliero della posta nelle bollette verso le filiali, impiegate nell'ambito della Direzione per rafforzare altri presidi e attività esecutive e di controllo.

Nel corso del secondo semestre, i colleghi del centro logistico hanno garantito la normale operatività anche dell'omologa struttura di Nuova Banca Carife, progressivamente privata di parte del personale per l'esodo dei colleghi avvenuto dopo l'estate. La struttura dal 20 novembre è stata inserita all'interno dell'ufficio.

Lo stabile, sito in via del Commercio a Ferrara, è una struttura di 5.000 mq più soppalco della stessa metratura ad esclusione di tre moduli.

Le scatole archiviate sono circa 80.000 e le risorse impegnate nelle attività di movimentazione e ricerca sono al momento 6.

Durante l'incorporazione è stata eseguita un'attività straordinaria di ritiro archivio e macero sulle filiali ex CARIFE per un totale di oltre 15.000 cartoni.

## Servizio Amministrazione e Bilancio

Nel corso dell'esercizio 2017 l'ufficio è stato coinvolto da numerose attività e progetti, oltre che del Consorzio anche delle Società minori, sempre facenti parte del Gruppo BPER, in particolare riguardo alle attività immobiliari.

Merita di essere evidenziato che l'ufficio ha assunto l'incarico di curare gli aspetti contabili e fiscali del Società CARIFE SEI entrata nel Gruppo Bper a seguito dell'acquisizione della Nuova Cassa di risparmio di Ferrara.

## Ufficio Gestione Risorse Umane

L'organico complessivo della Società, al 31 dicembre 2017, è di 1.202 risorse, di cui: 141 dipendenti, 813 in distacco da BPER Banca S.p.A. (49 delle quali provenienti dall'operazione di fusione per incorporazione della Nuova Carife S.p.A. intervenuta il 20 novembre 2017), 234 in distacco dal Banco di Sardegna S.p.A., 10 dalla Cassa di Risparmio di Bra S.p.A., 3 dalla Banca di Sassari S.p.A. e 1 dalla società Alba Leasing

S.p.A.. A queste si aggiungono 19 risorse con contratto di somministrazione. (Al 31 dicembre 2016, l'organico complessivo era di 1.162 risorse, alle quali se ne aggiungevano 37 con contratto di somministrazione).

Nel corso del 2017, è proseguito il potenziamento delle strutture organizzative della Direzione Sistemi previsto dal Piano Industriale 2015-2017, con 23 nuove assunzioni. Sono state inoltre assunte ulteriori 7 risorse, di cui 2 per la Contabilità Generale, 4 per il Servizio Finanziamenti Anagrafe CR e 1 per il Servizio Finanza e Crediti di Firma, con le quali, precedentemente, era in essere un contratto di somministrazione. Complessivamente, invece, sono 24 le risorse cessate nell'anno, di cui 15 per pensionamento o per adesione all'esodo incentivato, 3 per decesso, 5 per dimissioni e 1 (di provenienza Nuova Carife S.p.A.) per altre motivazioni.

Nell'ambito delle attività gestionali e di sviluppo, nel corso del secondo semestre del 2017 si sono conclusi gli incontri di verifica e monitoraggio con i 30 colleghi destinatari del già avviato progetto "Valorizzazione delle Risorse per BPER Services", i quali ricoprono, o hanno ricoperto in passato, ruoli di coordinamento gestionale e ai quali era già stato restituito il feedback rispetto ai risultati dell'Assessment On Line.

In egual modo, si sono conclusi gli incontri di verifica con 109 giovani risorse del Consorzio, alcune delle quali hanno mostrato di possedere, in prospettiva, interessanti potenzialità di sviluppo anche in chiave manageriale.

Obiettivo di tutti i suddetti incontri è stato quello di verificare l'andamento dei piani di sviluppo individuali.

Si è inoltre conclusa la prima fase (Assessment On Line, restituzione del feedback e condivisione del piano di sviluppo individuale) della seconda edizione dello stesso progetto, che ha interessato un'ulteriore, significativa parte del personale del Consorzio (60 risorse). La seconda fase prevederà a breve, come di consueto, incontri di verifica e monitoraggio sull'andamento del piano di sviluppo. Nell'ambito di tale piano, in analogia all'edizione precedente, è prevista – di concerto con l'Ufficio Ricerca, Selezione e Formazione di BPER Banca - la realizzazione di iniziative formative d'aula mirate a rafforzare specifiche competenze.

Le ore di formazione erogate nell'anno sono state oltre 27.000 (10.000 ore in più rispetto all'anno precedente).

Ad un focus costante sulla componente di sviluppo manageriale (in particolare incentrata sulla gestione delle risorse umane e sui temi della leadership e del team building), che ha interessato anche i dirigenti, si è affiancato l'approfondimento mirato sui diversi ambiti tecnici e specialistici di competenza del Consorzio.

Nel corso del 2017 è stato dato anche un maggiore spazio alla formazione sulla lingua inglese, che ha visto un incremento del numero dei partecipanti rispetto all'anno precedente (85 vs 70).

### **Attività di comunicazione Aziendale**

Nell'ambito delle attività di comunicazione aziendale, in modalità trasversale tra i Servizi di Staff al Direttore Generale, sono proseguite le attività a supporto della comunicazione interna/esterna a BPER Services con l'obiettivo di migliorare l'ascolto e la soddisfazione del proprio cliente, stimolando l'attenzione dei colleghi verso il miglioramento continuo.

Nel corso del 2017 sono state realizzate iniziative che hanno coinvolto i colleghi del Consorzio e le Banche/Società del Gruppo. Di seguito sono riportate le principali:

- **Uffici Stellati**, iniziativa nata per riconoscere ai colleghi di BPER Services la qualità del buon lavoro svolto attraverso la ricezione di una "stella" da parte del proprio cliente interno.
- **BLister**: idee in pillole, un nuovo format di comunicazione e in-formazione basato sulla condivisione di idee e di nuovi progetti, attraverso brevi interventi di colleghi esperti su specifici temi aziendali.

### UNITA' LOCALI DELLA SOCIETA'

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

Al 31 dicembre 2017, utilizza inoltre le seguenti Unità Locali:

- Modena – via Danimarca n. 140 - 142
- Modena – via Ramelli n. 49
- Modena – Via Danimarca n.6
- Milano – via Negri n. 8 -10
- Lanciano (CH) – Rione Gaeta
- Lanciano ( CH) – Viale Cappuccini n.76
- L'Aquila – via Pescara n. 4
- Avellino – Centro Direzionale Collina Liguorini
- Avellino – Contrada Santorelli
- Cava de' Tirreni (SA) – via Sorrentino n. 16
- Matera – Piazza della Concordia - Località La Martella
- Matera – Viale Mantegna – Località La Martella
- Aprilia – Piazza Roma
- Crotone – via Napoli n. 1
- Ravenna – piazza Arcivescovado n. 9
- Cesena – Località San Giorgio – via Montaletto n. 3030
- Sassari – via Umana n. 9
- Sassari – Via Principessa Iolanda
- Bra – Via Principi di Piemonte,12
- Cagliari – viale Bonaria n. 33

### ATTIVITÀ DI RICERCA E SVILUPPO

Nel corso del 2017 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 2016, è il seguente:

(in migliaia di euro)

	31/12/2017	31/12/2016	Variazione
Crediti verso clienti	1	1	-
Crediti verso controllante	4.332	6	4.326
Crediti verso imp.sott.al controllo della contr.	1.078	2.391	(1.313)
Crediti tributari e per imposte anticipate (esigibili entro l'esercizio successivo)	839	1.661	(822)
Altri crediti (esigibili entro l'esercizio successivo)	54	74	(20)
Ratei e risconti attivi	7.076	5.272	1.804
<b>A) Attività d'esercizio a breve termine</b>	<b>13.380</b>	<b>9.405</b>	<b>3.975</b>
Debiti verso fornitori	(38.764)	(40.470)	1.706
Debiti verso controllante	(20.355)	(5.461)	(14.894)
Debiti verso imp.sott.al controllo della contr.	(11.200)	(1.432)	(9.768)
Debiti tributari e previdenziali	(547)	(519)	(28)
Altri debiti	(332)	(147)	(185)
Fondo per rischi e oneri	(1.741)	(3.525)	1.784
<b>B) Passività d'esercizio a breve termine</b>	<b>(72.939)</b>	<b>(51.554)</b>	<b>(21.385)</b>
<b>C) Capitale circolante netto (A-B)</b>	<b>(59.559)</b>	<b>(42.149)</b>	<b>(17.410)</b>
Immobilizzazioni immateriali nette	142.705	129.198	13.507
Immobilizzazioni materiali nette	7.886	9.074	(1.188)
Crediti tributari e per imposte anticipate (esigibili oltre l'esercizio successivo)	445	569	(124)
Debiti verso controllante (esigibili oltre l'esercizio successivo)	(48.229)	-	(48.229)
Debiti verso imp.sott.al controllo della contr. (esigibili oltre l'esercizio successivo)	(32.152)	-	(32.152)
<b>D) Capitale immobilizzato</b>	<b>70.655</b>	<b>138.841</b>	<b>(68.186)</b>
<b>E) Capitale netto investito (C+D)</b>	<b>11.096</b>	<b>96.692</b>	<b>(85.596)</b>
<b>Finanziato da :</b>			
Patrimonio netto	20.018	20.018	-
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	996	860	136
Posizione finanziaria netta	(9.918)	75.814	(85.732)
<b>Totale</b>	<b>11.096</b>	<b>96.692</b>	<b>(85.596)</b>

## INVESTIMENTI TECNICI

Nel corso dell'esercizio 2017 sono stati operati investimenti per complessivi Euro 50.522 mila (di cui Euro 25.260 mila per acconti).

Investimenti	31/12/2017	31/12/2016	Variazioni assolute	Variazioni %
Immobilizzazioni immateriali: acquisti	49.235	51.222	(1.987)	-3,88%
Immobilizzazioni materiali: acquisti	1.287	4.639	(3.352)	-72,26%
<b>Totale</b>	<b>50.522</b>	<b>55.861</b>	<b>(5.339)</b>	<b>-9,56%</b>

## INDICATORI PATRIMONIALI E FINANZIARI

Si riportano nella tabella sottostante alcuni indici di bilancio:

	2017	2016
<b>Quoziente primario di struttura</b> <i>Mezzi propri / Attivo fisso</i>	<b>0,13</b>	<b>0,14</b>
<b>Quoziente di indebitamento complessivo</b> <i>(Passività consolidate + passività correnti) / Mezzi propri</i>	<b>7,71</b>	<b>6,41</b>
<b>Quoziente di indebitamento finanziario</b> <i>Passività di finanziamento / Mezzi propri</i>	<b>5,00</b>	<b>3,79</b>
<b>Quoziente di disponibilità</b> <i>Attivo corrente / Passività correnti</i>	<b>0,32</b>	<b>0,07</b>

## SITUAZIONE ECONOMICA

I dati economici confrontati con quelli al 31 dicembre 2016 sono i seguenti:

(in migliaia di euro)

	31/12/2017	31/12/2016	variazioni assolute	%
<b>RICAVI NETTI</b>	<b>185.004</b>	<b>171.701</b>	<b>13.303</b>	<b>7,75%</b>
Consumi di beni e costi per servizi	(136.982)	(131.053)	(5.929)	4,52%
<b>VALORE AGGIUNTO</b>	<b>48.022</b>	<b>40.648</b>	<b>7.374</b>	<b>18,14%</b>
Costo del lavoro	(8.349)	(6.932)	(1.417)	20,44%
Ammortamenti operativi	(38.202)	(32.409)	(5.793)	17,87%
Oneri diversi di gestione	(273)	(301)	28	-9,30%
<b>UTILE OPERATIVO</b>	<b>1.198</b>	<b>1.006</b>	<b>192</b>	<b>19,09%</b>
Proventi ed (oneri) finanziari	(837)	(614)	(223)	36,32%
<b>UTILE GESTIONE CORRENTE</b>	<b>361</b>	<b>392</b>	<b>(31)</b>	<b>-7,91%</b>
<b>UTILE PRIMA DELLE IMPOSTE</b>	<b>361</b>	<b>392</b>	<b>(31)</b>	<b>-7,91%</b>
Imposte	(361)	(392)	31	-7,91%
<b>UTILE NETTO</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,00%</b>

I "ricavi netti", per 185.004 mila euro (171.701 mila al 31 dicembre 2016), derivano per 183.258 mila euro (171.228 mila euro al 31 dicembre 2016) 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 1.746 mila euro (473 mila euro al 31 dicembre 2016) a proventi incassati nell'esercizio relativi ad esercizi precedenti e a maggiori accantonamenti relativi a oneri per il personale accantonati nell'esercizio precedente e non liquidati.

La voce "consumi di beni e costi per servizi", per 136.982 mila euro (131.053 mila euro al 31 dicembre 2016), comprende, tra l'altro, i costi per il personale distaccato per 63.954 mila euro (66.229 mila euro al 31 dicembre 2016); i costi per la gestione della struttura per 2.988 mila euro (3.060 mila euro al 31 dicembre 2016); gli affitti passivi per 4.098 mila euro (3.392 mila euro al 31 dicembre 2016); i canoni di locazione per procedure e macchine per 27.572 mila euro (26.015 mila euro al 31 dicembre 2016); le spese di manutenzione per 24.999 mila euro (18.866 mila euro al 31 dicembre 2016); i canoni di trasmissione dati per 3.600 mila euro (3.393 mila al 31 dicembre 2016); costi per attività effettuate da terzi per 3.441 mila euro (3.407 mila euro al 31 dicembre 2016).

Il "costo del lavoro", inteso come costo del solo personale dipendente e con contratto di lavoro temporaneo, di 8.349 mila euro (6.932 mila euro al 31 dicembre 2016), presenta un aumento dovuto alle normali dinamiche salariali ed all'incremento del personale (+26 unità personale dipendente, -18 unità personale con contratto di lavoro temporaneo, rispetto al 31 dicembre 2016).

La voce "ammortamenti operativi" che ammonta a 38.202 mila euro (32.409 mila euro al 31 dicembre 2016), risente, in incremento, delle quote di ammortamento relative agli investimenti effettuati già a partire dagli esercizi precedenti.

L'utile operativo si assesta a 1.198 mila euro, contro i 1.006 mila euro del corrispondente periodo dello scorso esercizio.

Gli oneri finanziari netti per 837 mila euro (614 mila euro al 31 dicembre 2016) sono relativi agli interessi maturati sul conto corrente e sui mutui passivi e a perdite nette su cambi.

L'utile ante imposte presenta un saldo positivo di 361 mila euro (392 mila euro al 31 dicembre 2016), 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 2017 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
BPER Banca S.p.A.	14.334	68.584	137.832	52.714
<b>Totali riferiti alla società controllante</b>	<b>14.334</b>	<b>68.584</b>	<b>137.832</b>	<b>52.714</b>
Banco di Sardegna S.p.A.	5	23.162	36.797	15.436
Banca di Sassari S.p.A.	389	27	3.718	151
Bper Credit Management	99	-	778	-
Cassa di Risparmio di Bra	380	94	3.390	579
Optima SIM S.p.A.	38	-	928	-
Sardaleasing S.p.A.	25	-	310	-
Bper Europe International	1	-	25	-
Cassa di Risparmio di Saluzzo	2	20.050	2	50
Emil-Ro factor	-	2	13	-
Numera S.p.A.	78	6	77	627
Nadia S.p.A.	41	7	212	1.135
Carife S.E.I.	3	-	3	-
Mutina S.r.l.	1	-	4	-
Galilei Immobiliare S.p.A.	-	-	4	-
Italiana Valorizzazioni Immobiliari	-	1	2	-
Sifa	-	-	-	6
Polo Campania S.r.l.	-	-	5	-
Modena Terminal S.r.l.	13	-	29	-
Bper Trust Company S.p.A.	-	4	15	-
<b>Totali riferiti a società del Gruppo</b>	<b>1.075</b>	<b>43.353</b>	<b>46.312</b>	<b>17.984</b>
<b>Totale al 31 dicembre 2017</b>	<b>15.409</b>	<b>111.937</b>	<b>184.144</b>	<b>70.698</b>
<b>Totale al 31 dicembre 2016</b>	<b>2.417</b>	<b>82.921</b>	<b>171.244</b>	<b>72.627</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 2017 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 2017, né direttamente né indirettamente azioni proprie.

### EVENTI DI RILIEVO VERIFICATISI DOPO IL 31 DICEMBRE 2017

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 e i mutui passivi stipulati con BPER Banca, Banco di Sardegna e Cassa di Risparmio di Saluzzo, permettano 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 2017 sono di importo unitario inferiore a 50 mila euro; complessivamente ammontano a 33 mila euro.

## EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

Nel corso del 2017 la Società, ha assolto i consueti compiti di gestione e sviluppo di procedure ed attività informatiche, ha svolto attività a vario titolo riconducibili a servizi di back-office, middle office e di supporto agli utenti. Nel 2018 continuerà ad essere coinvolta, con ruolo attivo, nella messa a terra sia di progettualità previste dal precedente Piano Industriale di Gruppo 2015-2017 sia nelle nuove progettualità che saranno pianificate nel corso del prossimo Piano Industriale 2018-2020.

## PROPOSTA DI DELIBERA DELL'ASSEMBLEA

Si invita l'assemblea ad approvare il bilancio dell'esercizio 2017 che presenta un utile pari a zero.

Modena, 7 febbraio 2018

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione  
Rag. Fabrizio Togni

***Bilancio  
dell'esercizio 2017***

Stato patrimoniale attivo	31/12/2017	31/12/2016
<b>B) Immobilizzazioni:</b>		
I. Immobilizzazioni immateriali	142.705.131	129.197.991
3) <i>diritti brevetto industr. e utilizz. opere dell'ingegno</i>	108.724.174	96.583.243
6) <i>immobilizzazioni in corso e acconti</i>	33.942.093	32.555.573
7) <i>altre</i>	38.864	59.175
II. Immobilizzazioni materiali	7.885.673	9.074.197
2) <i>impianti e macchinario</i>	92.197	-
4) <i>altri beni</i>	7.381.965	6.553.450
5) <i>immobilizzazioni in corso e acconti</i>	411.511	2.520.747
<b>Totale immobilizzazioni</b>	<b>150.590.804</b>	<b>138.272.188</b>
<b>C) Attivo circolante:</b>		
II. Crediti:	6.748.741	4.701.944
1) <i>verso clienti</i>	665	677
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	665	677
4) <i>verso controllanti</i>	4.331.991	6.069
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	4.331.991	6.069
5) <i>verso imprese sottop. al controllo della controllante</i>	1.078.416	2.390.642
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	1.078.416	2.390.642
5 bis) <i>per crediti tributari</i>	226.657	861.304
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	226.657	591.852
- <i>esigibili oltre l'esercizio successivo</i>	-	269.452
5 ter) <i>per imposte anticipate</i>	1.056.987	1.369.043
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	612.098	1.068.700
- <i>esigibili oltre l'esercizio successivo</i>	444.889	300.343
5 quater) <i>verso altri</i>	54.025	74.209
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	53.725	73.909
- <i>esigibili oltre l'esercizio successivo</i>	300	300
IV. Disponibilità liquide:	9.918.449	-
1) <i>depositi bancari e postali</i>	9.918.449	-
<b>Totale attivo circolante</b>	<b>16.667.190</b>	<b>4.701.944</b>
<b>D) Ratei e risconti</b>	<b>7.076.429</b>	<b>5.272.006</b>
<b>Totale dell'attivo</b>	<b>174.334.423</b>	<b>148.246.138</b>

Stato patrimoniale passivo	31/12/2017	31/12/2016
<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	170.713
VI. Altre riserve: Riserva Straordinaria	326.831	326.831
IX. Utile (perdita) d'esercizio	-	-
<b>Totale patrimonio netto</b>	<b>20.017.544</b>	<b>20.017.544</b>
<b>B) Fondi per rischi ed oneri</b>	<b>1.740.984</b>	<b>3.524.925</b>
4) <i>altri</i>	1.740.984	3.524.925
<b>C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato</b>	<b>996.427</b>	<b>859.532</b>
<b>D) Debiti:</b>		
7) <i>debiti verso fornitori</i>	38.764.356	40.469.529
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	38.764.356	40.469.529
11) <i>debiti verso controllanti</i>	68.584.177	81.275.370
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	20.355.436	81.275.370
- <i>esigibili oltre l'esercizio successivo</i>	48.228.741	-
11 bis) <i>debiti verso impr. sottop. al contr. della controllante</i>	43.352.461	1.432.637
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	11.199.967	1.432.637
- <i>esigibili oltre l'esercizio successivo</i>	32.152.494	-
12) <i>debiti tributari</i>	275.330	319.930
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	275.330	319.930
13) <i>debiti verso istituti di previdenza e sicurezza sociale</i>	271.634	198.966
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	271.634	198.966
14) <i>altri debiti</i>	331.510	147.705
- <i>esigibili entro l'esercizio successivo</i>	331.510	147.705
<b>Totale debiti</b>	<b>151.579.468</b>	<b>123.844.137</b>
<b>Totale del passivo</b>	<b>174.334.423</b>	<b>148.246.138</b>

Conto economico	31/12/2017	31/12/2016
<b>A) Valore della produzione:</b>		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	183.258.349	171.227.736
5) altri ricavi e proventi	1.745.474	473.061
<b>Totale ricavi della produzione</b>	<b>185.003.823</b>	<b>171.700.797</b>
<b>B) Costi della produzione:</b>		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	(215.615)	(220.993)
7) per servizi	(105.096.187)	(101.424.589)
8) per godimento di beni di terzi	(31.670.155)	(29.406.865)
9) per il personale:	(8.348.753)	(6.932.182)
<i>a) salari e stipendi</i>	<i>(4.802.218)</i>	<i>(4.082.298)</i>
<i>b) oneri sociali</i>	<i>(1.235.879)</i>	<i>(985.771)</i>
<i>c) trattamento di fine rapporto</i>	<i>(319.430)</i>	<i>(268.943)</i>
<i>d) trattamento di quiescenza e simili</i>	<i>(57.515)</i>	<i>(51.456)</i>
<i>e) altri costi</i>	<i>(1.933.711)</i>	<i>(1.543.714)</i>
10) ammortamenti e svalutazioni:	(38.202.400)	(32.408.615)
<i>a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali</i>	<i>(35.728.230)</i>	<i>(30.659.747)</i>
<i>b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali</i>	<i>(2.474.170)</i>	<i>(1.748.868)</i>
14) oneri diversi di gestione	(272.910)	(301.183)
<b>Totale costi della produzione</b>	<b>(183.806.020)</b>	<b>(170.694.427)</b>
<b>Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)</b>	<b>1.197.803</b>	<b>1.006.370</b>
<b>C) Proventi e oneri finanziari:</b>		
16) altri proventi finanziari	124	-
<i>d) proventi diversi da precedenti:</i>	124	-
- <i>da controllanti</i>	124	-
17) Interessi e altri oneri finanziari	(832.634)	(614.215)
- <i>a controllanti</i>	<i>(731.834)</i>	<i>(614.215)</i>
- <i>imprese sottoposte al controllo delle controllanti</i>	<i>(100.800)</i>	-
17bis) Utili e perdite su cambi	(4.403)	(174)
<b>Totale proventi e oneri finanziari</b>	<b>(836.913)</b>	<b>(614.389)</b>
<b>Risultato prima delle imposte (A - B +/- C +/- D)</b>	<b>360.890</b>	<b>391.981</b>
20) imposte sul reddito d'esercizio	(360.890)	(391.981)
<i>a) imposte correnti</i>	<i>(48.834)</i>	<i>(353.543)</i>
<i>b) imposte differite</i>	<i>(312.056)</i>	<i>(38.438)</i>
<b>21) Utile (perdita) d'esercizio</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## RENDICONTO FINANZIARIO

L'andamento finanziario della Società è così sintetizzato:

	2017	2016
<b>A. Flussi finanziari derivanti dall'attività operativa (metodo indiretto)</b>		
<b>Utile (perdita) dell'esercizio</b>	-	-
Imposte sul reddito	360.890	391.981
Interessi passivi/(interessi attivi)	832.634	614.215
(Plusvalenze)/minusvalenze derivanti dalla cessione di attività	(94)	-
<b>1. Utile(perdita) dell'esercizio prima d'imposte sul reddito, interessi, dividendi e plus/minusvalenze da cessione</b>	<b>1.193.430</b>	<b>1.006.196</b>
<i>Rettifiche per elementi non monetari che non hanno avuto contropartita nel capitale circolante netto</i>		
Accantonamenti ai fondi	1.886.942	3.641.038
Ammortamenti delle immobilizzazioni	38.202.400	32.408.615
Altre rettifiche non monetarie	(885.529)	(20.983)
<b>2. Flusso finanziario prima delle variazioni del capitale circolante netto</b>	<b>40.397.243</b>	<b>37.034.866</b>
<i>Variazione del capitale circolante netto</i>		
Decremento/(incremento) dei crediti vs clienti	(3.013.684)	163.648
Incremento/(decremento) dei debiti verso fornitori	7.302.428	2.505.977
Decremento/(incremento) ratei e risconti attivi	(1.804.423)	(2.062.101)
Altre variazioni del capitale circolante netto	6.042.743	(131.895)
<b>3. Flusso finanziario dopo le variazioni del capitale circolante netto</b>	<b>48.924.307</b>	<b>37.510.495</b>
<i>Altre rettifiche</i>		
Interessi incassati /(pagati)	(832.634)	(614.215)
(Imposte sul reddito pagate)	(182.193)	-
(Utilizzo dei fondi)	(2.648.459)	(3.477.659)
<b>Flusso finanziario dell'attività operativa ( A )</b>	<b>45.261.021</b>	<b>33.418.621</b>
<b>B. Flussi finanziari derivanti dall'attività d'investimento</b>		
<i>Immobilizzazioni materiali</i>		
(Investimenti)	(3.690.729)	(3.176.904)
Disinvestimenti	-	-
<i>Immobilizzazioni immateriali</i>		
(Investimenti)	(55.837.794)	(44.694.785)
Disinvestimenti	-	-
<b>Flusso finanziario dell'attività di investimento ( B )</b>	<b>(59.528.523)</b>	<b>(47.871.689)</b>
<b>C. Flussi finanziari derivanti dall'attività di finanziamento</b>		
<i>Mezzi di terzi</i>		
Incremento/(decremento) debiti a breve verso banche	(75.814.049)	14.453.068
Accensione finanziamenti	100.000.000	-
<b>Flusso finanziario dell'attività di finanziamento ( C )</b>	<b>24.185.951</b>	<b>14.453.068</b>
Incremento (decremento) delle disponibilità liquide (A+-B+-C)	9.918.449	-
<b>Disponibilità liquide al 1° gennaio 2017</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Disponibilità liquide al 31 dicembre 2017</b>	<b>9.918.449</b>	<b>-</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 31.12.2016

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 2016. Per un'adeguata e completa comprensione della situazione patrimoniale e finanziaria di BPER Banca S.p.A. al 31 dicembre 2016, 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>31/12/2016</b>
Crediti verso banche e somme liquide .....	2.411.570
Crediti verso clientela .....	35.478.259
Attività finanziarie .....	11.892.529
Partecipazioni, Attività materiali ed immateriali .....	2.343.095
Attività fiscali e diverse .....	1.609.623
<b>Totale .....</b>	<b>53.735.076</b>

<b>Voci del passivo</b>	<b>31/12/2016</b>
Debiti verso banche .....	12.539.337
Debiti verso clientela.....	27.383.757
Titoli in circolazione e passività finanziarie .....	7.725.063
Passività diverse e fondi .....	1.405.225
Patrimonio netto.....	4.681.694
<b>Totale .....</b>	<b>53.735.076</b>

### Conto economico

(in migliaia di euro)

<b>Voci</b>	<b>31/12/2016</b>
<b>Margine di interesse .....</b>	<b>853.310</b>
Commissioni nette .....	536.170
Profitti (perdite) da operazioni finanziarie .....	111.543
<b>Margine di intermediazione .....</b>	<b>1.501.023</b>
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di crediti ed altre att. Finanziarie .....	(557.594)
<b>Risultato netto della gestione finanziaria.....</b>	<b>943.429</b>
Costi operativi .....	(931.731)
Utili (perdite) delle partecipazioni e da cessione di investimenti .....	(10.257)
<b>Utile lordo dell'operatività corrente .....</b>	<b>1.441</b>
Imposte sul reddito dell'esercizio	17.258
<b>Utile netto d'esercizio.....</b>	<b>18.699</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 2016.

## Eventi di rilievo 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 2017 non si discostano dai medesimi utilizzati per la formazione della relazione del precedente esercizio, in particolare nelle valutazioni e nella continuità dei medesimi principi.

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 del bilancio d'esercizio non sono stati modificati rispetto a quelli adottati per la redazione del bilancio al 31 dicembre 2016, come di seguito riportati.

## 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.

### **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

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.

Le imposte anticipate vengono iscritte tra le attività nel periodo in cui sorgono, se esiste la ragionevole certezza del loro futuro recupero. Sono successivamente annullate qualora tale recupero possibile non fosse più ritenuto ragionevole. Le imposte differite vengono iscritte nel passivo dello stato patrimoniale nell'esercizio in cui si manifesta la differenza temporanea tassabile.

## 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	31/12/2017	31/12/2016
Diritti brevetto industriali e utilizzazione opere dell'ingegno	108.724	96.583
Immobilizzazioni in corso e acconti	33.942	32.556
Altre	39	59
<b>Totale</b>	<b>142.705</b>	<b>129.198</b>

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

	Impianto e ampliamento	Diritti brevetti industriali	Immobilizz. in corso e acconti	Altre	31/12/2017
<b>A. Esistenze iniziali</b>	-	<b>261.555</b>	<b>32.556</b>	<b>139</b>	<b>294.250</b>
A.1 Riduzioni di valore totali nette	-	164.972	-	80	165.052
<b>A.2 Esistenze iniziali nette</b>	-	<b>96.583</b>	<b>32.556</b>	<b>59</b>	<b>129.198</b>
<b>B. Aumenti</b>	-	<b>47.849</b>	<b>24.848</b>	-	<b>72.697</b>
B.1 Acquisti	-	24.387	24.848	-	49.235
B.2 Incrementi di attività immateriali interne	-	-	-	-	-
B.3 Riprese di valore	-	-	-	-	-
B.4 Operazioni di aggregazione aziendale	-	-	-	-	-
B.5 Altre variazioni	-	23.462	-	-	23.462
<b>C. Diminuzioni</b>	-	<b>35.708</b>	<b>23.462</b>	<b>20</b>	<b>59.190</b>
C.1 Vendite	-	-	-	-	-
C.2 Rettifiche di valore	-	35.708	-	20	35.728
- <i>ammortamenti</i>	-	35.708	-	20	35.728
- <i>svalutazioni</i>	-	-	-	-	-
C.3 Altre variazioni	-	-	23.462	-	23.462
<b>D. Rimanenze finali nette</b>	-	<b>108.724</b>	<b>33.942</b>	<b>39</b>	<b>142.705</b>
D.1 Rettifiche di valore totali nette	-	200.680	-	100	200.780
<b>E. Rimanenze finali lordi</b>	-	<b>309.404</b>	<b>33.942</b>	<b>139</b>	<b>343.485</b>

## II. Immobilizzazioni materiali

Attività/Valori	31/12/2017	31/12/2016
Impianti e macchinari	92	-
Altri beni	7.382	6.553
Immobilizzazioni in corso e acconti	412	2.521
<b>Totale</b>	<b>7.886</b>	<b>9.074</b>

### Immobilizzazioni materiali: variazioni annue

	Terreni e Fabbricati	Impianti e macchinario	Attrezzature industriali e commerciali	Altri beni	Immobilizz. in corso e acconti	31/12/2017
<b>A. Esistenze iniziali lorde</b>	-	342	-	19.417	2.521	22.280
A.1 Riduzioni di valore totali nette	-	342	-	12.864	-	13.206
<b>A.2 Esistenze iniziali nette</b>	-	-	-	6.553	2.521	9.074
<b>B. Aumenti</b>	-	100	-	3.296	412	3.808
B.1 Acquisti	-	100	-	775	412	1.287
B.2 Spese per migliorie capitalizz	-	-	-	-	-	-
B.3 Riprese di valore	-	-	-	-	-	-
B.7 Operazioni di aggregazione	-	-	-	-	-	-
B.8 Altre variazioni	-	-	-	2.521	-	2.521
<b>C. Diminuzioni</b>	-	8	-	2.467	2.521	4.996
C.1 Vendite	-	-	-	1	-	1
C.2 Ammortamenti	-	8	-	2.466	-	2.474
C.7 Altre variazioni	-	-	-	-	2.521	2.521
<b>D. Rimanenze finali nette</b>	-	92	-	7.382	412	7.886
D.1 Rettifiche di valore totali nette	-	351	-	15.328	-	15.679
<b>E. Rimanenze finali lorde</b>	-	443	-	22.710	412	23.565

### Totale Immobilizzazioni

Attività/Valori	31/12/2017	31/12/2016
Immobilizzazioni Immateriali	142.705	129.198
Immobilizzazioni materiali	7.886	9.074
<b>Totale</b>	<b>150.591</b>	<b>138.272</b>

## C) Attivo circolante

### II. Crediti

	31/12/2017	31/12/2016
Verso clienti	1	1
Verso controllante	4.332	6
Verso imprese sottoposte al controllo della controllante	1.078	2.391
Per crediti tributari	227	861
Per imposte anticipate	1.057	1.369
Verso altri	54	74
<b>Totale</b>	<b>6.749</b>	<b>4.702</b>

I crediti sono esposti al valore di presunto realizzo e quindi al netto dei fondi svalutazione.

Alla data di bilancio non si è ravvisata la necessità di rilevare fondi svalutazione.

I crediti 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	4.332	-	4.332
Verso imprese sottoposte al controllo della controllante	1.078	-	1.078
Per crediti tributari	227	-	227
Per imposte anticipate	612	445	1.057
Verso altri	54	-	54
<b>Totale</b>	<b>6.304</b>	<b>445</b>	<b>6.749</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	122	-	122
Accantonamenti a fondi per il personale	419	68	487
Altre imposte anticipate	448	-	448
<b>Totale</b>	<b>989</b>	<b>68</b>	<b>1.057</b>

Le altre imposte anticipate sono costituite dai costi per manutenzioni eccedenti il limite di deducibilità, che diventeranno deducibili negli anni successivi.

La voce dei crediti tributari è così ripartita:

	31/12/2017	31/12/2016
Credito Ires mancata ded. Irap esercizi 2007-2011 (D.L. 06/12/2011 n. 201)	-	269
Credito per Imposte da utilizzare in compensazione	-	538
Credito per Imposte sul reddito versate in acconto	227	54
<b>Totale</b>	<b>227</b>	<b>861</b>

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

	31/12/2017	31/12/2016
Anticipi a fornitori	54	74
<b>Totale</b>	<b>54</b>	<b>74</b>

#### IV. *Disponibilità liquide*

	31/12/2017	31/12/2016
Depositi bancari	10.500	-
Competenze di c/c	(582)	-
<b>Totale</b>	<b>9.918</b>	<b>-</b>

Le disponibilità liquide si riferiscono al saldo del c/c a credito con BPER Banca S.p.A.

#### D) Ratei e risconti

	31/12/2017	31/12/2016
Risconti attivi di spese generali	7.076	5.272
<b>Totale</b>	<b>7.076</b>	<b>5.272</b>

Non sussistono, al 31 dicembre 2017, ratei e risconti aventi durata superiore a cinque anni.

## PASSIVO

### A) Patrimonio netto

#### Patrimonio dell'impresa

	31/12/2017	31/12/2016
Capitale	10.920	10.920
Riserva da sovrapprezzo delle azioni	8.600	8.600
Riserva legale	171	171
Riserva straordinaria	327	327
Utile (perdita) del periodo	-	-
<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 2016</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 precedente	-	-	-	-	-	-
- attribuzione dividendi	-	-	-	-	-	-
- a riserve	-	-	2	-	(2)	-
Risultato del periodo	-	-	-	-	-	-
<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>
Destinazione del risultato del periodo precedente	-	-	-	-	-	-
- attribuzione dividendi	-	-	-	-	-	-
- a riserve	-	-	-	-	-	-
Risultato del periodo corrente	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo al 31 dicembre 2017</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

	31/12/2017	31/12/2016
Fondo per oneri relativi al personale	1.741	3.525
<b>Totale</b>	<b>1.741</b>	<b>3.525</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

	31/12/2017
<b>A. Esistenze iniziali</b>	<b>3.525</b>
<b>B. Aumenti</b>	<b>1.741</b>
B.1 Accantonamento dell'esercizio	1.741
B.2 Altre variazioni in aumento	-
<b>C. Diminuzioni</b>	<b>3.525</b>
C.1 Liquidazioni effettuate	2.640
C.2 Altre variazioni in diminuzione	885
<b>D. Rimanenze finali</b>	<b>1.741</b>

## C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato

### Fondo trattamento di fine rapporto

	31/12/2017	31/12/2016
- Valore del T.F.R.	996	860
<b>Totale</b>	<b>996</b>	<b>860</b>

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

	31/12/2017
<b>A. Esistenze iniziali</b>	<b>860</b>
<b>B. Aumenti</b>	<b>145</b>
B.1 Accantonamento dell'esercizio	145
B.2 Altre variazioni in aumento	-
<b>C. Diminuzioni</b>	<b>9</b>
C.1 Liquidazioni effettuate	9
C.2 Altre variazioni in diminuzione	-
<b>D. Rimanenze finali</b>	<b>996</b>

Il fondo accantonato rappresenta l'effettivo debito della Società al 31 dicembre 2017 verso i dipendenti in forza a tale data, al netto di eventuali anticipi corrisposti.

### D) Debiti

	31/12/2017	31/12/2016
- Debiti verso fornitori	38.764	40.470
- Debiti verso controllante	68.584	81.275
- Debiti verso imprese sottoposte al controllo della controllant	43.352	1.432
- Debiti tributari	275	320
- Debiti verso Istituti di previdenza	272	199
- Altri debiti	332	147
<b>Totale</b>	<b>151.579</b>	<b>123.843</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 per la parte a breve termine, con scadenza inferiore ai 12 mesi.

Nei debiti sono ricompresi anche mutui passivi erogati al consorzio, con scadenza a cinque anni, che sono stati rilevati senza l'applicazione del costo ammortizzato in quanto non presentano spese iniziali.

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 mutuo passivo erogato al consorzio ( euro 60.000 mila ), agli interessi relativi maturati per competenza al 31 dicembre 2017 ( euro 150 mila ) e a costi per il personale distaccato e ad altri costi dovuti ancora da liquidare (euro 8.434 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 2.395 mila) , al conguaglio a debito dei servizi prestati per competenza al 31 dicembre 2017 (euro 856 mila), ai mutui passivi erogati da Cassa di Risparmio di Saluzzo ( euro 20.000 mila ) e Banco di Sardegna ( euro 20.000 mila ) e ai relativi interessi maturati per competenza al 31 dicembre 2017 ( euro 101 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	38.749	7	8	38.764
- verso controllante	68.584	-	-	68.584
- verso imp. Sott. al controllo della control.	43.352	-	-	43.352
- tributari	275	-	-	275
- verso Istituti di previdenza	272	-	-	272
- Altri debiti	332	-	-	332
<b>Totale</b>	<b>151.564</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>151.579</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 55.184 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

	31/12/2017	31/12/2016
1) Ricavi delle vendite e prestazioni	183.258	171.228
2) Altri ricavi e proventi	1.746	473
<b>Totale</b>	<b>185.004</b>	<b>171.701</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, e a maggiori accantonamenti relativi a oneri per il personale accantonati nell'esercizio precedente e non liquidati.

#### 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

	31/12/2017	31/12/2016
Materie prime, sussidiarie e merci	216	221
Servizi	105.096	101.425
Godimento di beni di terzi	31.670	29.407
Personale	8.349	6.932
Ammortamento immobilizzazioni immateriali	35.728	30.660
Ammortamento immobilizzazioni materiali	2.474	1.749
Oneri diversi di gestione	273	301
<b>Totale</b>	<b>183.806</b>	<b>170.695</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.

### Costi per servizi: dettaglio

	31/12/2017	31/12/2016
Postali, telefoniche e telegrafiche	433	424
Manutenzioni e riparazioni	24.999	18.866
Canoni di trasmissione dati	3.600	3.393
Energia e combustibile	962	1.149
Assicurazioni	470	501
Compensi per amministratori e sindaci	176	158
Pulizia locali	481	391
Trasporti	148	68
Servizi ricevuti da società del gruppo	972	1.225
Personale in distacco da società del gruppo	63.954	66.229
Spese per acquisto buoni pasto	1.025	1.063
Formazione, addestramento e rimborsi di spese al personale	453	403
Lavorazioni eseguite presso terzi	2.469	2.182
Consulenze e servizi professionali diversi	4.534	4.953
Vigilanza	278	306
Diverse e varie	142	114
<b>Totale</b>	<b>105.096</b>	<b>101.425</b>

Nella voce "diverse e varie" sono compresi anche oneri riferiti a costi sostenuti nell'esercizio, relativi ad esercizi precedenti. La voce "Compensi per amministratori e sindaci" ricomprende anche le relative imposte e i relativi contributi.

### Costi per godimento beni di terzi

	31/12/2017	31/12/2016
Affitti passivi	4.098	3.392
Canoni passivi per procedure e macchine per elaborazione dati	27.572	26.015
<b>Totale</b>	<b>31.670</b>	<b>29.407</b>

Nella voce "Canoni passivi per procedure e macchine per elaborazione dati" è compreso anche il canone di locazione finanziaria relativo all'elaboratore IBM Z14, acquisito con decorrenza 1 ottobre 2017, per Euro 244 mila.

### Locazione finanziaria

	31/12/2017	31/12/2016
Ammontare complessivo beni locati	14.124	-
Ammortamento	706	-
Valore residuo bene locato	13.418	-
Interessi maturati	5	-

La tabella evidenzia, come previsto dall'art.2424-bis comma 5 del C.C., l'ammontare complessivo al quale i beni acquisiti in locazione finanziaria sarebbero stati iscritti in bilancio se considerati immobilizzazioni e il relativo ammortamento. Sono indicati anche gli oneri finanziari di competenza dell'esercizio.

## Locazione finanziaria: importo del debito residuo

Fino a 3 mesi	Da 3 a 12 mesi	Da 1 a 5 anni	Oltre 5 anni	TOTALE
Euro 635	Euro 1.910	Euro 11.340	-	Euro 13.885

## Costi per il personale

	31/12/2017	31/12/2016
a) salari e stipendi	4.802	4.082
b) oneri sociali	1.236	986
c) trattamento di fine rapporto	319	269
d) trattamento di quiescenza e simili	58	51
e) altri costi	1.934	1.544
<b>Totale</b>	<b>8.349</b>	<b>6.932</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 1.934 mila).

## Numero medio dei dipendenti per categoria

	31/12/2017	31/12/2016
Personale dipendente	139	119
a) Dirigenti	2	1
b) Quadri direttivi	10	10
c) Restante personale dipendente	127	108
- di cui distaccato in BPER Banca S.p.A.	5	-
Personale distaccato da società del Gruppo	1.027	1.055
Altro personale	39	32
<b>Totale</b>	<b>1.205</b>	<b>1.206</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 2017 prevede 146 dipendenti). Al 31 dicembre 2017 risultavano 5 dipendenti distaccati in BPER Banca.

Nella voce "Altro personale" è compreso il numero medio dei dipendenti con contratto di lavoro temporaneo (il dato puntuale al 31 dicembre 2017 prevede 19 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 e Alba Leasing distaccati presso BPER SERVICES (il dato puntuale al 31 dicembre 2017 prevede 1.061 dipendenti distaccati). Il relativo costo è compreso a conto economico nella voce B 7) "Costi della produzione – Per servizi".

## Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali: composizione

	31/12/2017	31/12/2016
Diritto di brevetto industriale e utilizzazione opere d'ingegno	35.708	30.640
Altre	20	20
<b>Totale</b>	<b>35.728</b>	<b>30.660</b>

## Ammortamento delle immobilizzazioni materiali: composizione

	31/12/2017	31/12/2016
Impianti e macchinario	8	-
Altri beni	2.466	1.749
<b>Totale</b>	<b>2.474</b>	<b>1.749</b>

## Oneri diversi di gestione

	31/12/2017	31/12/2016
Imposte indirette e tasse	176	167
Quote associative	4	7
Disguidi ed errori operativi	33	73
Altri oneri e spese	60	54
<b>Totale</b>	<b>273</b>	<b>301</b>

## Imposte indirette e tasse: composizione

	31/12/2017	31/12/2016
Imposta di bollo e di registro	1	1
Vidimazione libri sociali	1	1
Altri tributi	5	4
Tari	162	156
Tasi	7	5
<b>Totale</b>	<b>176</b>	<b>167</b>

## C) Proventi e oneri finanziari

### Interessi e altri oneri finanziari

	31/12/2017	31/12/2016
Interessi su debiti verso controllante	(732)	(614)
Interessi su debiti verso imprese sottop.al controllo della controllante	(101)	-
<b>Totale</b>	<b>(833)</b>	<b>(614)</b>

### Utili e (perdite) su cambi

	31/12/2017	31/12/2016
Utili e (perdite) su negoziazione cambi	(4)	0
<b>Totale</b>	<b>(4)</b>	<b>0</b>
<b>Totale proventi e oneri finanziari</b>	<b>(837)</b>	<b>(614)</b>

## 20) Imposte sul reddito d'esercizio

	31/12/2017	31/12/2016
<b>Imposte correnti</b>	<b>49</b>	<b>354</b>
-IRES	-	257
-IRAP	49	97
<b>Imposte differite (anticipate)</b>	<b>312</b>	<b>38</b>
-IRES	243	41
-IRAP	69	(3)
<b>Totale imposte</b>	<b>361</b>	<b>392</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.

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

	IRES	IRAP	TOTALE
Credito annullato nell'anno in corso	(932)	(137)	(1.069)
Credito nato nell'anno in corso	689	68	757
<b>Totale imposte differite (anticipate)</b>	<b>(243)</b>	<b>(69)</b>	<b>(312)</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 2017, non risultano in essere anticipazioni e crediti concessi ad Amministratori e Sindaci.

Qualifica	Compenso
Amministratori	97
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 2017, per i servizi di revisione e per quelli diversi, resi dalla società di revisione Deloitte & Touche S.p.A. e da società appartenenti alla sua rete relativamente all'incarico assegnato con delibera dell'assemblea dei soci del 05/04/2017 per il periodo 2017/2019.

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	Deloitte & Touche S.p.A.	16
Altri servizi	Deloitte Consulting S.r.L.	384
	<b>TOTALE</b>	<b>400</b>

Gli altri servizi sono relativi al supporto metodologico nell'attività di rilevazione dei requisiti utente e di benchmarking nell'ambito dell'attività "Data Governance" del Piano Industriale 2015-17.

I servizi resi dalla Società sopra indicata 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.

Modena, 7 febbraio 2018

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione  
Rag. Fabrizio Togni