

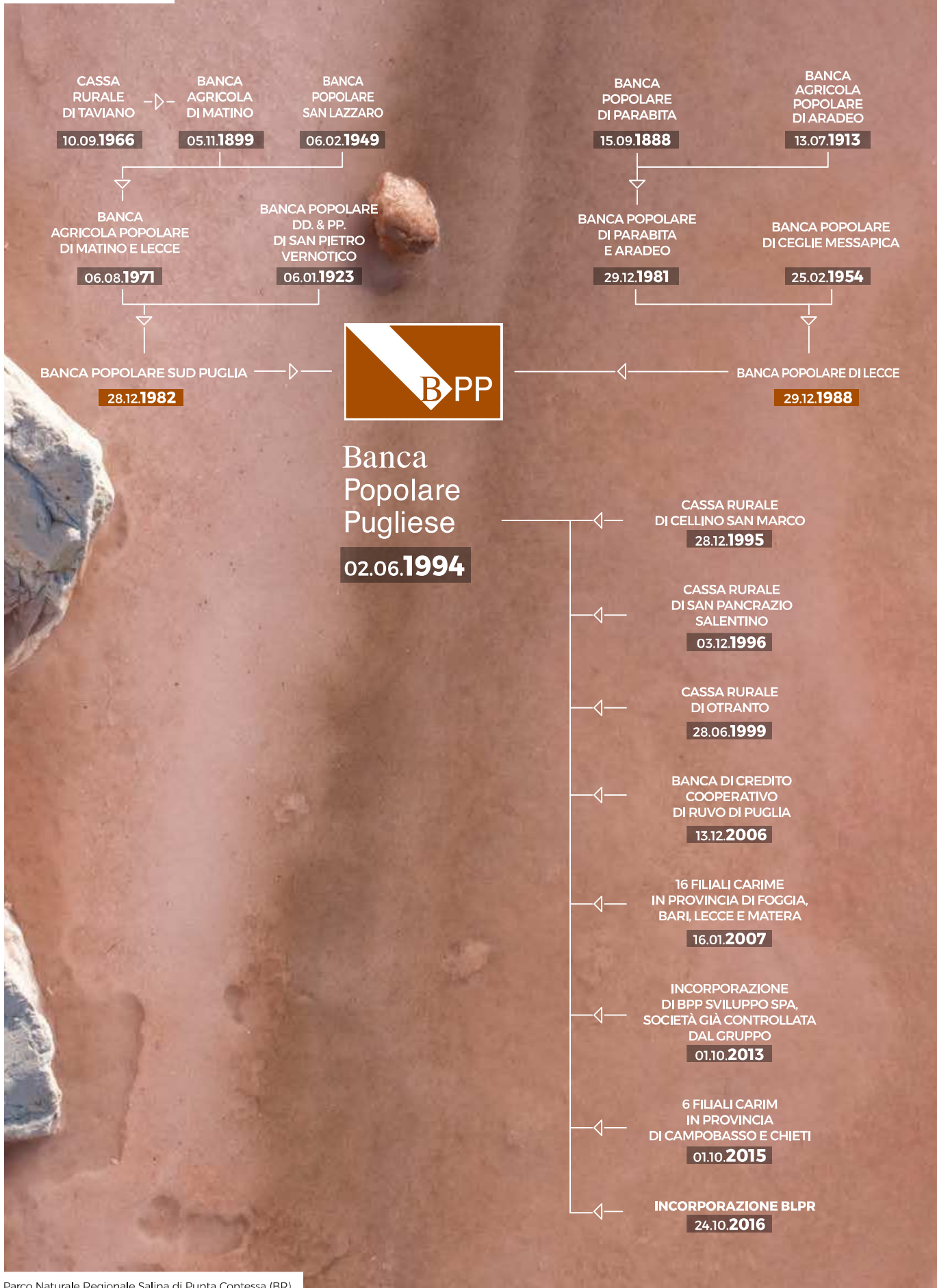
COMPANY PROFILE 2020



Banca  
Popolare  
Pugliese

# Storia

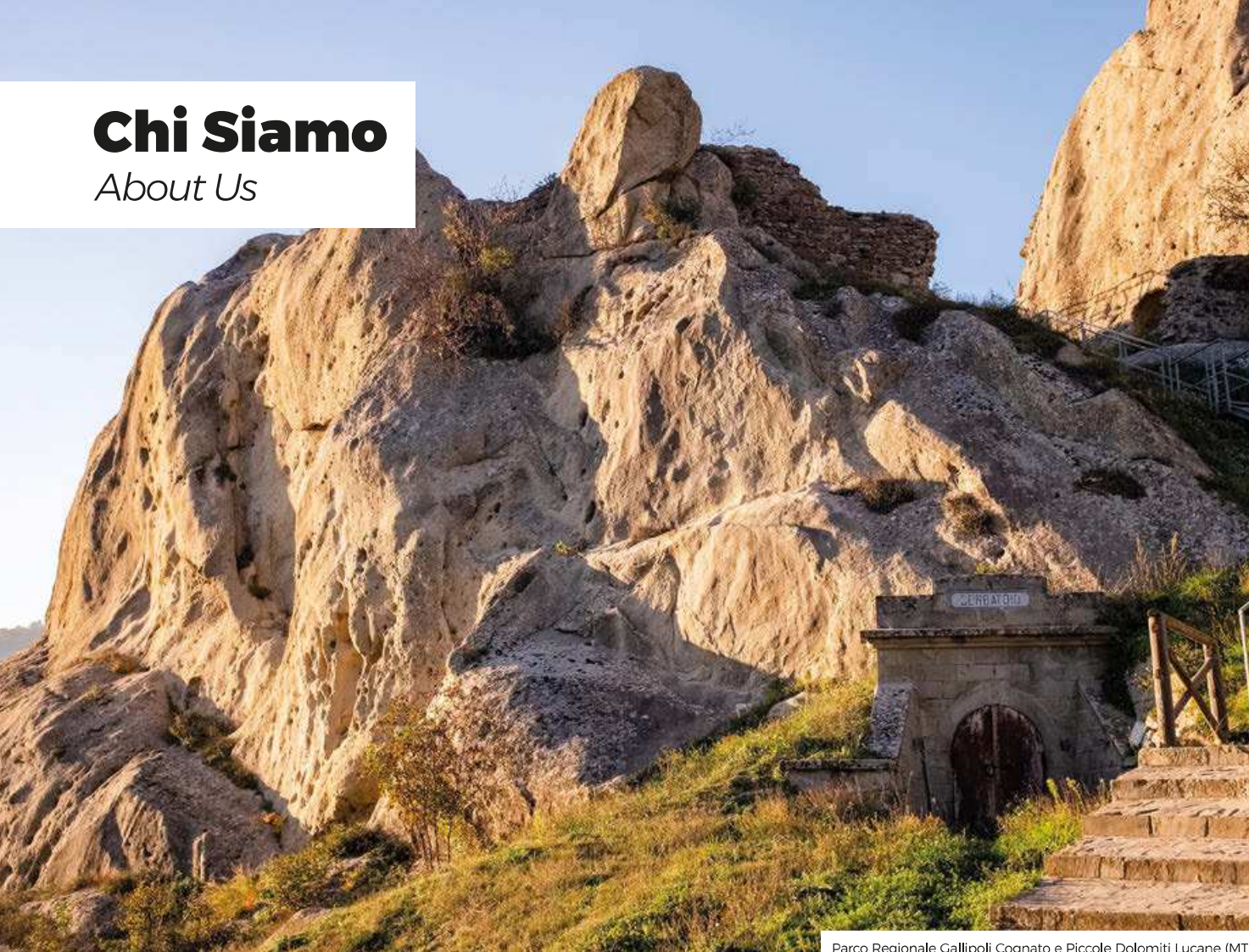
## History





# Chi Siamo

About Us



Parco Regionale Gallipoli Cognato e Piccole Dolomiti Lucane (MT)

**Banca Popolare Pugliese** nasce nel 1994 dalla fusione tra due realtà “storiche” della finanza salentina, Banca Popolare Sud Puglia e Banca Popolare di Lecce.

È Capogruppo del Gruppo Bancario “Banca Popolare Pugliese” del quale fa parte BPP Service S.p.A. La partecipata, con Sede Legale in Parabita (LE), costituita nel marzo del 2002, svolge prevalentemente attività ausiliarie e strumentali a quelle della Capogruppo per la difesa del valore dei crediti di quest’ultima e il loro concreto recupero, attraverso l’acquisizione di immobili provenienti da operazioni transattive ed altre specifiche attività di recupero crediti.

## **Banca Popolare Pugliese**

### **Sede Legale**

73052 Parabita (Lecce)  
via Provinciale per Matino, 5

### **Sede Amministrativa e Direzione Centrale**

73046 Matino (Lecce)  
via Luzzatti, 8

**Banca Popolare Pugliese** was founded in 1994 by the merger of two historical enterprises of Salento finance, Banca Popolare Sud Puglia, and Banca Popolare di Lecce.

It is the parent company of Banca Popolare Pugliese Banking Group, of which BPP Service S.p.A. is a member.

The subsidiary, with registered office in Parabita (LE), established in March 2002, mainly performs auxiliary and instrumental activities in support of the Parent Company, working to safeguard the value of its receivables and help with their concrete recovery, through the acquisition of properties from transactions and other specific debt collection activities.

## **Banca Popolare Pugliese**

### **Registered Office**

73052 Parabita (Lecce)  
via Provinciale per Matino, 5

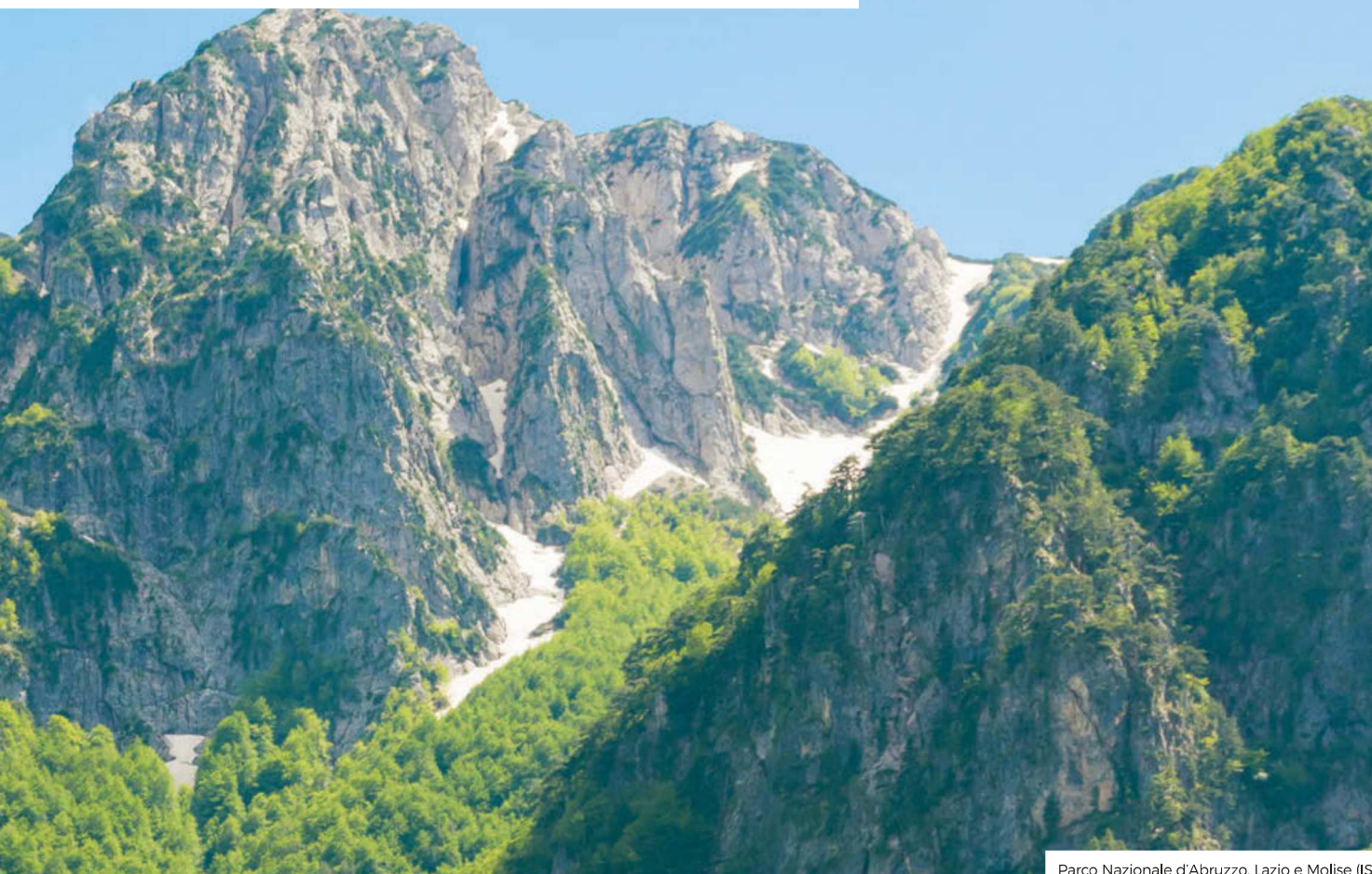
### **Administrative Headquarters and Head Office**

73046 Matino (Lecce)  
via Luzzatti, 8









Parco Nazionale d'Abruzzo, Lazio e Molise (IS)

Il capitale sociale, al 31 dicembre 2019, è costituito da n. **61.418.736** azioni ordinarie di nominali euro **3,00** cadauna per complessivi euro **184.256.208,00** possedute da n. **33.309 azionisti**, comprensivi di portatori di diritti patrimoniali, residenti prevalentemente in Puglia, che condividono la missione della Banca.

## Elementi caratteristici della Corporate Governance in Banca Popolare Pugliese

- Ciascun Socio ha diritto di esprimere in Assemblea un solo voto, indipendentemente dal numero di azioni possedute;
- il possesso azionario massimo di ciascun Socio non può superare lo 0,50% del capitale sociale;
- l'Assemblea dei Soci stabilisce l'importo massimo che, annualmente, il Consiglio di Amministrazione può devolvere a scopi di beneficenza, assistenza e di pubblico interesse in favore dei territori serviti, perseguiti dalla Società, direttamente o per il tramite della Fondazione "Banca Popolare Pugliese Giorgio Primiceri" - Onlus (art. 22 dello Statuto).

As of 31 December 2019, the share capital is made up of **61,418,736** ordinary shares with a nominal value of **€3.00** each for a total of **€184,256,208.00** held by **33,309 shareholders**, including bearers of property rights, mainly residing in Puglia, who share the Bank's mission.

## Characteristic elements of Corporate Governance in Banca Popolare Pugliese

- Each Shareholder has the right to express only one vote in the Shareholders' Meeting, regardless of the number of shares held;
- The maximum shareholding of each Shareholder cannot exceed 0.50% of the share capital;
- The Shareholders' Meeting establishes the maximum amount that, each year, the Board of Directors can donate to charity, assistance and public interest in favour of the territories served, pursued by the Company, directly or through the Banca Popolare Pugliese Giorgio Primiceri Non-Profit Foundation (Article 22 of the Articles of Association).



# Leadership Team



Parco Regionale Taburno - Camposauro (BN)

6 **Il Consiglio di Amministrazione:** è composto da tredici membri, eletti dall'Assemblea tra i Soci aventi diritto al voto. I Consiglieri durano in carica tre anni e sono rieleggibili. Attuale Presidente del Consiglio di Amministrazione è il Dott. Vito Antonio Primiceri.

**Il Comitato Esecutivo:** nominato dal Consiglio di Amministrazione, è composto da sei membri, scelti fra gli amministratori in carica e viene rinnovato annualmente dopo l'approvazione del bilancio da parte dell'Assemblea.

**Il Direttore Generale:** prende parte, con voto consultivo, alle adunanze del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo e dà esecuzione alle relative deliberazioni; sovrintende al funzionamento della Banca, allo svolgimento delle operazioni e dei servizi, secondo le direttive del Consiglio di Amministrazione.

Attuale Direttore Generale è il Dott. Mauro Buscicchio.

*The **Board of Directors** is composed of thirteen members, elected by the Shareholders' Meeting from among the Shareholders entitled to vote. The Directors hold office for three years and may be reappointed. The current Chairman of the Board of Directors is Vito Antonio Primiceri.*

*The **Executive Committee** is appointed by the Board of Directors, made up of six members, chosen from among the directors in office, renewed annually after the approval of the financial statements by the Shareholders' Meeting.*

*The **General Manager** takes part, with an advisory vote, in the Board of Director and Executive Committee's meetings, and implements the related resolutions, oversees the functioning of the Bank, and the performance of operations and services according to orders received by the Board of Directors. The current General Manager is Mauro Buscicchio.*



# Mission



Parco Regionale del Matese (BN)

La Banca assume un ruolo attivo per lo sviluppo sociale, economico e culturale del territorio in cui opera.

## I valori di riferimento

I valori di riferimento rappresentano i principi fondamentali ai quali ciascuno dei componenti degli Organi Sociali e gli altri Destinatari ispirano, giorno per giorno, i propri comportamenti professionali per il perseguimento della Missione aziendale.

Essi sono:

- Integrità, tutela e rispetto della persona;
- Lealtà, legalità, correttezza e onestà;
- Professionalità;
- Diligenza;
- Trasparenza e correttezza delle informazioni;
- Attenzione al Cliente;
- Capacità di cogliere e soddisfare le esigenze del territorio;
- Valorizzazione delle risorse umane;
- Salvaguardia del patrimonio aziendale sia materiale che reputazionale;
- Riservatezza;
- Affidabilità e prestigio aziendale;
- Collaborazione con le autorità di vigilanza e di controllo.

*The Bank plays an active role in the social, economic and cultural development of the territory in which it operates.*

## Reference values

*The reference values represent the fundamental principles to which each member of the Corporate Bodies and the other Beneficiaries aspire, day by day, in their professional conduct for the pursuit of the company mission.*

*They are defined as follows:*

- Integrity, protection and respect for the individual;
- Loyalty, legality, fairness and honesty;
- Professionalism;
- Diligence;
- Transparency and correctness of information;
- Customer service;
- Ability to grasp and meet the needs of the territory;
- Development of human resources;
- Safeguarding of corporate assets, both material and reputational;
- Confidentiality;
- Reliability and corporate prestige;
- Collaboration with supervisory and control authorities.



# Organizzazione

## Organisation



Parco Nazionale del Pollino (MT)

Assetto Organizzativo e Rete Distributiva alla data di pubblicazione del presente documento.

L'assetto organizzativo della Banca si articola in:

- **Direzione Generale**, composta dal Direttore Generale e da due Vice Direttori Generali. Il Direttore Generale è coadiuvato nell'espletamento delle sue funzioni da cinque Direttori Centrali: Direttore Operativo (con funzione anche di Vice Direttore Generale), Direttore Amministrazione e Finanza (con funzione anche di Vice Direttore Generale), Direttore Commerciale, Direttore Crediti e Direttore Controllo e Recupero.
- **Struttura periferica**, composta da:
  - › Responsabile di Distretto;
  - › Consulente;
  - › Gestore Imprese;
  - › Gestore Junior;
  - › Responsabile di Filiale;
  - › Consulente Famiglie;
  - › Assistente alla Clientela.
- **Struttura Mobile**, caratterizzata da una Rete di Agenti in Attività Finanziaria che promuovono principalmente il Credito ai Privati.

Organisational Structure and Distribution Network at the date of publication of this document.

The Bank's organisational structure is divided into:

- **General Management**, composed of the General Manager and two Deputy General Managers. The General Manager is assisted in the performance of his duties by five Central Directors: Director of Operations (also serving as Deputy Director General), Director of Administration and Finance (also serving as Deputy Director General), Sales Director, Credit Director, and Director of Control and Recovery.
- **Local branch**, consisting of:
  - › District Manager;
  - › Consultant;
  - › Business Manager;
  - › Junior manager;
  - › Branch Manager;
  - › Family Consultant;
  - › Customer Assistant.
- **Mobile branch**, characterised by a Network of Agents for Financial Activities that mainly promote the Credit to Individuals area.

8



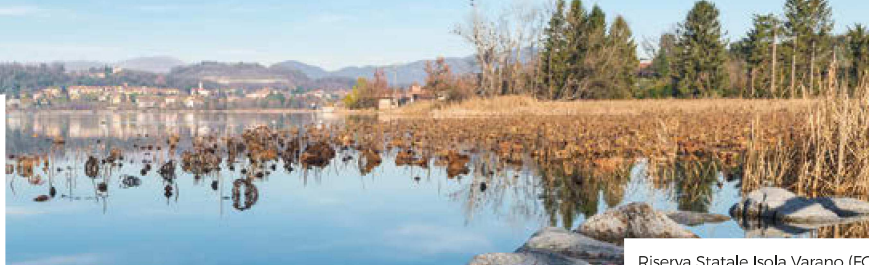
- Rete Filiali e Agenti in Attività Finanziaria  
Branches and Financial Agents
- Rete Agenti in Attività Finanziaria  
Financial Agents

Dati al 31/12/2019	
<b>Canali Fisici / Physical Channels</b>	
Distretti / Districts	<b>8</b>
Filiali / Branches	<b>105</b>
Agenzie Bpp Sviluppo BPP Sviluppo Agencies	<b>15</b>
ATM / ATMs	<b>151</b>
<b>Canali Personali / Personal Channels</b>	
Dipendenti / Employees di cui: / of which:	<b>809</b>
Consulenti / Consultants	<b>41</b>
Gestori Imprese / Business Managers	<b>22</b>
Gestori Junior / Credit Officers	<b>21</b>
Consulenti Famiglie / Family Advisors	<b>115</b>
Assistenti alla Clientela / Consultants	<b>134</b>
Rete Agenti in Attività Finanziaria Financial Activities Network Agents di cui: / of which:	<b>132</b>
Agenti Diretti / Direct Agents	<b>111</b>
Collaboratori di Agenti Collaborators of Agents	<b>21</b>
<b>Canali Virtuali / Virtual Channels</b>	
Facebook - Instagram - Youtube	
www.bpp.it - App	
Customer Care	
Numero Verde 800.99.14.99	



# Azionisti BPP

BPP shareholders



Riserva Statale Isola Varano (FG)

L'**Azionista**, in quanto Socio, partecipa allo sviluppo dell'attività della Banca e, conseguentemente, al sostegno delle Aziende locali e delle Famiglie che operano in un territorio ben più vasto di quello presidiato dalla Rete Filiali, attraverso l'azione e la consulenza della Rete Agenti in Attività Finanziaria. La Banca è attenta alle esigenze dei suoi azionisti anche attraverso l'offerta di agevolazioni riservate ai Soci, su tutte le Aree di prodotto - raccolta, impieghi e servizi - perseguendo i seguenti obiettivi:

- rendere tangibili i vantaggi della mutualità verso i Soci per tutte le macro-categorie di prodotto;
- associare i vantaggi al Socio per tutti i segmenti di appartenenza: Famiglie o Imprese;
- rendere dinamica e proattiva l'applicazione delle agevolazioni e di conseguenza l'offerta;
- fidelizzare gli attuali Soci.

In concomitanza con la creazione dell'offerta dedicata, è stato avviato un Piano di Comunicazione strutturato con le seguenti modalità:

- diffusione di brochure che riportano i vantaggi offerti ai Soci Bpp;
- aggiornamento e pubblicazione dell'offerta sul sito [www.bpp.it](http://www.bpp.it) con un'area dedicata ai vantaggi dei Soci;
- presentazione dell'offerta dedicata a tutti i Soci attuali e potenziali nell'Assemblea dei Soci 2019.

**Shareholders** participate in the development of the Bank's activities and, consequently, in support of local companies and households operating in a much larger territory than the one managed by the Branch Network, through the action and advice of the network of Financial Activity agents.

The Bank is attentive to the needs of its shareholders by also offering facilities reserved for shareholders in all product areas - funding, loans and services - in pursuit of the following objectives:

- to make the benefits of mutuality towards Shareholders tangible for all product macro-categories;
- to deliver the benefits to Shareholders for all membership segments: Families or Companies;
- to make the application of facilities and consequently the offer a dynamic and proactive one;
- to retain current Shareholders.

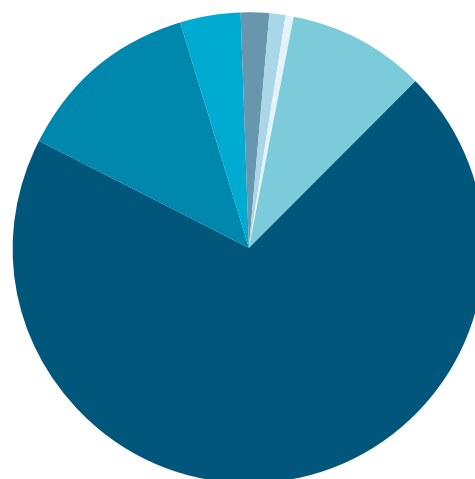
At the same time as the creation of the dedicated offer, a structured Communication Plan was launched with the following methods:

- distribution of brochures that report the benefits offered to BPP Shareholders;
- updating and publication of the offer on the website [www.bpp.it](http://www.bpp.it) with an area dedicated to Shareholders' benefits;
- presentation of the offer dedicated to all current and potential Shareholders at the 2019 Shareholders' Meeting.

## Ripartizione Azionisti per Provincia (%)

Shareholder breakdown by Province (%)

■	Lecce 70%
■	Brindisi 13%
■	Bari 4%
■	Taranto 2%
■	Foggia 1%
■	Benevento 0,65%
■	Altro 9,35%









# Politiche Creditizie

## Credit Policies

Parco Nazionale Alta Murgia (BA)

La politica di allocazione del credito perseguita dalla Banca tende ad una sempre maggiore qualità del portafoglio: combinando il grado di rischio e le prospettive di crescita nel medio/lungo termine e individuando le aree geo-settoriali e i segmenti di Clientela di maggior interesse in termini di investimento.

### Segmento Privati

Nel corso del 2019, la Banca ha lanciato una serie di promozioni con scontistica dedicata e, per aumentare la visibilità sul mercato dei propri prodotti, ha utilizzato portali specializzati tramite apposita convenzione con MutuiOnline Spa e Facile.it.

#### Per l'acquisto della prima Casa

Al fine di favorire l'accesso al credito da parte delle famiglie per l'acquisto della prima casa, la Banca ha aderito al Protocollo di Intesa tra ABI e Ministero dell'Economia e delle Finanze. Con il Fondo di Garanzia, lo Stato offre ai Clienti garanzie per l'accensione di finanziamenti ipotecari per l'acquisto della prima casa da adibire ad abitazione principale.

La garanzia è pari ad un massimo del 50% della quota capitale per mutui ipotecari che rispettino le seguenti condizioni:

- destinati all'acquisto, anche con accollo da frazionamento, di immobili da adibire ad abitazione principale (non rientranti nelle categorie catastali A1, A8, A9 o con caratteristiche di lusso) e all'acquisto con ristrutturazione per l'accrescimento dell'efficienza energetica;
- importo non superiore a 250.000,00 euro.

Diverse sono state le attività di comunicazione predisposte per incentivare la conoscenza del prodotto verso la Clientela della Banca, evidenziando la possibilità di finanziare fino al 100% del prezzo di acquisto dell'immobile.

#### Per la ristrutturazione

**PRESTICREDITO RISTRUTTURAZIONE:** anche nel corso del 2019 è stato incentivato il collocamento del prodotto Presticredito Ristrutturazione Casa, il prestito personale finalizzato alla ristrutturazione (intesa come lavori di ordinaria e/o straordinaria manutenzione) e agli interventi di riqualificazione energetica su edifici già esistenti (installazione pannelli solari, sostituzione di impianti di climatizzazione, ecc.) ai sensi del D.L. 63/13. Le condizioni economiche del prodotto, per tutto il 2019, sono state oggetto di promozione verso la Clientela ed adeguatamente comunicate attraverso diversi strumenti di comunicazione.

#### Per le diverse esigenze finanziarie

**PRESTICREDITO SMALL** (importo finanziabile fino a € 5.000) e Presticredito Offerta Volantino: sono state applicate condizioni economiche promozionali per importo e durata prefissati.

**CESSIONE DEL QUINTO:** è stata mantenuta e rafforzata la comunicazione a sostegno della Rete AAF, per tutto l'anno 2019, con un attento presidio del pricing abbinato, al fine di rendere questa soluzione d'impiego sempre più competitiva e vantaggiosa.

*The credit allocation policy pursued by the Bank tends towards increasing portfolio quality: combining the degree of risk and medium/long-term growth prospects and identifying geo-sectorial areas and customer segments of greatest interest in terms of investment.*

### Private segment

*In 2019, the Bank launched a series of promotions with dedicated discounts and, to increase the visibility of its products on the market, it used specialised portals through special agreements with MutuiOnline Spa and Facile.it.*

#### For first-time home buyers

*In order to facilitate families' access to credit for the purchase of their first home, the Bank has adhered to the Memorandum of Understanding between ABI (Italian Banking Association) and the Ministry of Economy and Finance. With the Guarantee Fund, the State offers customers guarantees for raising mortgage loans for the purchase of their first home to be used as their main residence.*

*The guarantee is equal to a maximum of 50% of the principal for mortgage loans that meet the following conditions:*

- *intended for the purchase, also with split-up housing, of buildings to be used as main dwellings (not included in cadastral categories A1, A8, A9 or with luxury features) and for purchase with renovation to increase energy efficiency;*
- *an amount not exceeding 250,000.00 euros.*

*Various communication activities have been set up to encourage awareness of the product among the Bank's customers, highlighting the possibility of financing up to 100% of the purchase price of the property.*

#### For renovation

**PRESTICREDITO RISTRUTTURAZIONE:** *also during 2019, the placement of the Presticredito Ristrutturazione Casa product was promoted, the personal loan for the renovation (intended as ordinary and/or extraordinary maintenance works) and energy requalification works on already existing buildings (installation of solar panels, replacement of air conditioning systems, etc.) pursuant to Legislative Decree 63/13. The economic conditions of the product, throughout 2019, have been promoted to Customers and duly communicated by various means.*

#### For different financial needs

**PRESTICREDITO SMALL** *(amount to be financed up to €5,000) and Presticredito Offerta Volantino: promotional economic conditions have been applied for a set amount and duration.*

**EMPLOYEE LOANS:** *communication in support of the AAF Network has been maintained and consolidated throughout 2019, with careful monitoring of combined pricing, in order to make this employment solution increasingly competitive and advantageous.*



# Politiche Creditizie

## Credit Policies



Parco Regionale Isola di Sant'Andrea e litorale di Torre Pizzo (LE)

## Segmento Imprese

### Per le diverse esigenze finanziarie

Il programma POR Puglia 2014-2020 - Titolo II - Capo III (settori Artigianato, Commercio e Servizi) e Capo VI (settore Turismo), anche per il 2019, ha consentito di erogare finanziamenti agevolati in favore delle Piccole e Medie Imprese con un ampliamento del perimetro di applicabilità delle agevolazioni rispetto alla precedente misura.

La Banca, nell'ambito dei Programmi di Sviluppo Rurale (PSR) 2014-2020, al fine di favorire l'accesso al credito alle imprese beneficiarie dei contributi, ha aderito all'Accordo tra ABI e Ministero delle Politiche Agricole, Alimentari e Forestali (MIPAAF) sia con la Regione Puglia che con la Campania e la Basilicata. Tale accordo prevede l'accensione di conti correnti presso la Banca su cui verrà canalizzato il contributo erogato da AGEA. I contributi in questione possono essere integrati, ai fini della copertura finanziaria degli investimenti da realizzare da parte dell'impresa agricola, da finanziamenti concessi dalla nostra Banca. Nel 2019 in abbinamento al PSR (Puglia e Campania) l'Istituto ha utilizzato anche la garanzia del Fondo Europeo degli Investimenti (FEI) grazie alla sottoscrizione della Convenzione AGRI Italy Platform Guarantee Facility. Si conferma, inoltre, il ricorso negli ultimi anni al Fondo Centrale di Garanzia, quale intervento pubblico in favore del credito alle Piccole e Medie Imprese. Questo strumento di garanzia pubblica, attivato dalla Banca sia direttamente che per il tramite di Cofidi convenzionati, ha consentito di agevolare il Credito e sostenere gli investimenti sul territorio.

### Per gli investimenti in innovazione

Nel 2019, la Banca ha continuato a utilizzare la garanzia del Fondo Europeo degli Investimenti (FEI) erogando finanziamenti in favore di Piccole e Medie Imprese che investono in innovazione applicando condizioni economiche agevolate.

### Per le nuove attività imprenditoriali

Nel 2019 la Banca ha continuato ad utilizzare la Convenzione ABI/Invitalia "Resto al Sud", per sostenere la nascita di nuove attività imprenditoriali avviate nelle regioni del Mezzogiorno.

Erogazione verso la Clientela dal 01/01/2019 al 31/12/2019		
Segmento Clientela	Numero Finanziamenti	Erogato
Privati	12.852	€ 334.022.000
Imprese	2.152	€ 154.509.000
<b>Totale</b>	<b>15.004</b>	<b>€ 488.531.000</b>

## Business segment

### For different financial needs

The POR Puglia 2014-2020 - Title II - Chapter III (sectors Crafts, Trade and Services) and Chapter VI (Tourism sector) programme, also for 2019, has made it possible to provide subsidised loans in favour of Small and Medium Enterprises with a widening of the scope of applicability of the facilities compared to the previous measure.

The Bank, as part of the Rural Development Programmes (RDP) 2014-2020, in order to facilitate access to credit for companies benefiting from contributions, has signed the Agreement between the ABI and the Ministry of Agriculture, Food and Forestry (MIPAAF) both with the Puglia Region and with Campania and Basilicata. This agreement provides for the opening of current accounts with the Bank to which the contribution paid by AGEA will be channelled. The contributions in question may be supplemented, for the purposes of financial coverage of the investments to be made by the agricultural enterprise, by financing granted by our Bank. In 2019, in conjunction with the PSR (Puglia and Campania), the Institute also used the guarantee of the European Investment Fund (EIF) thanks to the signing of the AGRI Italy Platform Guarantee Facility agreement. The use of the Central Guarantee Fund in recent years as a public intervention in favour of credit to Small and Medium Enterprises has also been confirmed. This public guarantee instrument, activated by the Bank both directly and through the Cofidi agreement, has helped facilitate Credit and support investments in the territory.

### For investment in innovation

In 2019, the Bank continued to make use of the European Investment Fund (EIF) guarantee by providing loans to small and medium-sized enterprises that invest in innovation, issued applying favourable economic conditions.

### For new business activities

In 2019, the Bank continued to use the ABI/Invitalia "Resto al Sud" Convention to support the launching of new business activities in the southern regions.

Provision to Customers from 01/01/2019 to 31/12/2019		
Segment Customers	Number of Loans	Provided
Private	12.852	€ 334.022.000
Businesses	2.152	€ 154.509.000
<b>Total</b>	<b>15.004</b>	<b>€ 488.531.000</b>



# Soluzioni Assicurative

## Insurance Solutions



Area Marina Protetta Torre Cuaceto (BR)

L'offerta di **Prodotti Assicurativi BPP** è riservata a Famiglie, Professionisti e Imprese. Le soluzioni sono dedicate per linee di protezione:

- **Patrimonio:** per proteggere le proprietà immobiliari e la responsabilità civile;
- **Infortunati:** per proteggere le persone che amiamo;
- **Salute:** per proteggere tutta la famiglia;
- **Credit Protection:** per fornire un sostegno economico in caso d'imprevisti e per far fronte agli impegni finanziari in totale serenità;
- **Reddito:** per sostenere le entrate in caso d'imprevisti;
- **Carte di pagamento:** nel caso si verificano imprevisti legati all'uso delle carte di pagamento;
- **Auto e Moto:** per muoversi in tutta tranquillità;
- **Azienda:** per tutelare l'attività imprenditoriale da eventi inattesi.

La selezione dei partner e il costante monitoraggio dei prodotti, sono da sempre elemento distintivo del modello distributivo di Banca Popolare Pugliese.

The offer of **BPP Insurance Products** is reserved for Families, Professionals and Companies. The solutions are dedicated to protection lines:

- **Heritage:** to protect real estate and civil liability;
- **Accidents:** to protect the people we love;
- **Health:** to protect the whole family;
- **Credit protection:** to provide financial support in the event of unforeseen circumstances and to meet financial commitments with complete peace of mind;
- **Income:** to support income in case of unforeseen circumstances;
- **Payment cards:** in the case of unexpected events related to the use of payment cards;
- **Cars and motorbikes:** for getting from A to B with complete peace of mind;
- **Company:** for protecting businesses from unexpected events.

The selection of partners and continuous monitoring of products have always been a distinctive element of the distribution model of Banca Popolare Pugliese.

# Politiche di Raccolta

## Funding Policies



Riserva Naturale Bosco di Cerano (BR)

La raccolta in BPP è attuata attraverso la proposizione al Cliente di prodotti **semplici** e di **facile comprensione** che non trascurano al contempo il fondamentale **obiettivo di remunerazione**. In base ai profili di rischio della Clientela, è possibile scegliere una vasta gamma di soluzioni d'investimento diverse per ogni esigenza.

### Per remunerare la liquidità disponibile sul conto corrente

- **Conto Deposito** attivabile in Filiale, può essere gestito in autonomia tramite Internet Banking e, grazie alla sua formulazione, riconosce in anticipo gli interessi previsti per tutta la durata del vincolo.

### Per i piccoli e grandi progetti

**Progetto Risparmio**, nella formula PIC o PAC rispettivamente con:

- **Progetto Risparmio Gold Cedola Unica:** soluzione, nell'ambito della raccolta diretta, per il risparmiatore che dispone di liquidità da far fruttare periodicamente, senza rinunciare alla possibilità di smobilizzare, in anticipo, il capitale senza alcuna penalità. È disponibile in quattro durate: 36, 60, 84 e 120 mesi, a scelta del Cliente.

BPP funding is carried out through the proposition to the customer of **simple** and **easy-to-understand** products, without neglecting the fundamental **objective of remuneration**. Based on the risk profiles of customers, it is possible to choose a wide range of different investment solutions for every need.

### To remunerate the liquidity available in the current account

- **Conto Deposito** which can be activated in the Branch, can be managed autonomously through Internet Banking, and is designed to recognise in advance the expected interest for the entire duration of the deposit.

### For small and large projects

**Progetto Risparmio**, in the PIC or PAC formula respectively with:

- **Progetto Risparmio Gold Cedola Unica:** a solution, in the context of direct funding, for the saver who has liquidity to be paid out periodically, while allowing the divestment of capital in advance without any penalty. It is available with four durations: 36, 60, 84 and 120 months, at the customer's choice.



# Politiche di Raccolta

## Funding Policies



Riserva Statale Stornara (TA)

- **Progetto Risparmio:** disponibile in due durate: 36 e 60 mesi, consiste in un deposito a risparmio destinato a costituire un capitale tramite accumulo periodico.

### Per la nuova raccolta, proveniente da altri Istituti di credito

- **Conto Deposito Plus** è il deposito vincolato dedicato alla nuova raccolta con condizioni economiche particolarmente vantaggiose e rendimenti in linea con i competitor più aggressivi.

### Per le scelte di investimento a medio e lungo termine

- **Certificati di deposito**, sottoscrivibili nella forma One Coupon e Cedola Semestrale (per chi preferisce l'accredito periodico degli interessi) consentono al Cliente di vincolare una somma per un periodo di tempo prestabilito. È possibile scegliere tra diverse durate: per il 2019 sono state 24, 36 e 60 mesi per il Certificato di deposito One Coupon e 60 mesi per il Certificato di deposito con Cedola Semestrale.
- **Prestiti Obbligazionari** emessi da Banca Popolare Pugliese.

### Per diversificare gli investimenti

- **Soluzioni di Risparmio Gestito:** la Banca offre una completa gamma di prodotti d'investimento selezionati fra le migliori case di gestione mondiali. Un approccio multibrand che permette di scegliere fra oltre 900 Fondi Comuni d'Investimento e SICAV offrendo soluzioni su misura per ciascun cliente ed una diversificazione che consente di controllare la volatilità e cogliere le sfide dei nuovi investimenti.
- **Soluzioni di Risparmio Assicurativo:** grazie ad accordi strategici con primarie Compagnie di livello internazionale, la Banca mette a disposizione della Clientela numerose tipologie di polizze per soddisfare le esigenze di protezione del patrimonio, d'investimento e passaggio generazionale.
- **Consulenza di Portafoglio Avanzata Plus:** il servizio che la Banca offre ai propri Clienti fornendo consigli d'investimento personalizzati e adeguati al loro profilo di rischio. Definizione delle finalità, dell'orizzonte temporale e del livello di rischio sostenibile sono il punto di partenza dell'intero processo consulenziale che, basato su portafogli modello, viene presidiato attraverso un'attenta selezione degli strumenti finanziari più efficienti.

### ...e per i più piccoli

- **Progetto Arcobaleno**, un libretto di deposito vincolato al compimento della maggiore età per le famiglie che vogliono costituire e alimentare un salvadanaio per i propri ragazzi.

- **Progetto Risparmio:** available with two durations: 36 and 60 months, consists of a savings deposit intended to build up capital through periodic accumulation.

### For new funding from other banks

- **Conto Deposito Plus** is the escrow deposit dedicated to new funding with particularly advantageous economic conditions and returns in line with the most aggressive competitors.

### For medium and long term investment choices

- **Certificates of deposit**, which can be subscribed in the form of One Coupon and Half-Year Coupon (for those who prefer periodic crediting of interest), allow the Customer to bind a sum for a pre-established period of time. Customers can choose between different durations: for 2019, it was 24, 36 and 60 months for the One Coupon Certificate of Deposit and 60 months for the Half-Year Coupon Certificate of Deposit.
- **Bond loans** issued by Banca Popolare Pugliese.

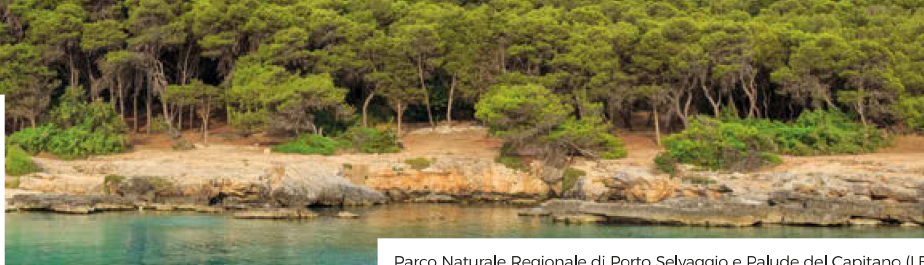
### To diversify investments

- **Managed Savings Solutions:** the Bank offers a complete range of investment products selected from among the world's top management companies. A multi-brand approach that allows you to choose from over 900 mutual funds and SICAVs offering tailor-made solutions for each customer and diversification that allows you to control volatility and meet the challenges of new investments.
- **Insurance Savings Solutions:** thanks to strategic agreements with leading international companies, the Bank makes numerous types of policies available to customers to meet the needs of protection of assets, investment and generational transfer.
- **Advanced Plus Portfolio Consultancy:** the service that the Bank offers to its Customers by providing investment advice tailored to their risk profile. Definition of the purposes, the time horizon and the level of sustainable risk are the starting point of the entire consultancy process which, based on model portfolios, is monitored through a careful selection of the most efficient financial instruments.

### ... and for the little ones

- **Progetto Arcobaleno**, a savings book bound to the coming of age of children for families who want to set up and feed a piggy bank for them.





La Fondazione **“Banca Popolare Pugliese Giorgio Primiceri”- Onlus** ha come obiettivo principe quello di fungere da catalizzatore di risorse allo scopo di sostenere lo sviluppo del territorio di appartenenza, favorendo le attività socialmente orientate, per divenire, così facendo, un vero motore di promozione e di innovazione che crea valore sociale.

La Fondazione sostiene **“eSCO, Scuola a Casa e in Ospedale”** progetto dell'Associazione di volontariato **“Tria Corda Onlus”**. L'associazione, in collaborazione con tutti gli attori del sistema sanitario locale, con i comuni salentini che ospitano i centri pediatrici di cura e con l'Università del Salento (Facoltà di Ingegneria Informatica), intende promuovere la realizzazione di un servizio **“Hospital and Home Education”** stabile, avanzato ed innovativo, di supporto ai pazienti pediatrici, consentendo loro di mantenere il contatto con la propria classe scolastica di appartenenza anche durante i periodi di degenza e di riabilitazione.

In coerenza con gli obiettivi, la Fondazione nel 2019 ha sostenuto delle iniziative, alcune ancora in corso, per il conseguimento di traguardi di carattere sociale, in particolare:

- Progetto **“Mettiamoci il CUORE”** - primo progetto ad esclusiva paternità della Fondazione attraverso il quale sono stati dotati di defibrillatori gli Istituti scolastici della provincia di Lecce, Brindisi e Taranto. Contestualmente, la Croce Rossa Italiana ha erogato un corso volto alla formazione di alcuni docenti per Istituto, sull'utilizzo del defibrillatore. Il Progetto nel 2020 sarà esteso agli Istituti scolastici delle province di Bari e Foggia.
- **Restauro Pala d'Altare della Chiesa dei Cappuccini ad Alessano (Le)** - La Fondazione ha contribuito alla realizzazione del restauro dei quattro dipinti della Pala d'Altare lignea della Chiesa conventuale dei Cappuccini di Alessano (Le).  
Nel corso della conferenza stampa di presentazione dei lavori di restauro dell'Altare maggiore è stato dato ampio rilievo al ruolo della Fondazione quale creatore di valore sociale.

Segui le iniziative della Fondazione sul sito [fondazione.bpp.it](http://fondazione.bpp.it)

The **Banca Popolare Pugliese Giorgio Primiceri Non-Profit** Foundation has as the principal objective of acting as a catalyst for resources in order to support the development of the territory to which it belongs, supporting socially oriented activities, seeking to become a real driver of innovation that bolsters social value.

The Foundation supports the **“eSCO, School at Home and Hospital”** project of the **“Tria Corda Onlus”** voluntary association. The association, in collaboration with all the operators of the local health system, with the Salento municipalities that host the paediatric care centres and with the University of Salento (Faculty of Computer Engineering), intends to promote the creation of a stable, advanced and innovative **“Hospital and Home Education”** service to support paediatric patients, allowing them to maintain contact with their class even during periods of hospitalisation and rehabilitation.

In line with its objectives, in 2019 the Foundation supported initiatives, some of which are still ongoing, to achieve social goals, in particular:

- Project **“Mettiamoci il CUORE”** - the first project exclusively funded by the Foundation through which the schools in the province of Lecce, Brindisi and Taranto have been equipped with defibrillators. At the same time, the Italian Red Cross has provided a course aimed at training some of the teachers at each Institute in the use of the defibrillator. In 2020, the project will be extended to schools in the provinces of Bari and Foggia.
- **Restoration of the altarpiece in the Capuchin Church of Alessano (Le)** - The Foundation has contributed to the restoration of the four paintings of the wooden altarpiece of the Capuchin monastery church of Alessano (Le). During the press conference presenting the restoration work on the main altar, strong emphasis was placed on the role of the Foundation as a creator of social value.

Keep up-to-date on the Foundation's initiatives on the [Fondazione.bpp.it](http://Fondazione.bpp.it) website.



# Comunicazione

## Communication



La Banca è da sempre molto attenta alle attività di comunicazione verso il Cliente ed il Territorio. La visibilità aziendale è attuata attraverso un'accurata scelta dei mezzi di comunicazione e di linguaggi per target di riferimento. L'obiettivo è quello di una comunicazione al passo con i tempi, chiara e semplice, in grado di diffondere cultura e valori aziendali.

Nel corso del 2019 è stato intensificato l'utilizzo dei canali digitali, senza però trascurare i mezzi tradizionali: particolarmente intensa è stata la comunicazione della Banca sui social network (Facebook e Instagram) quale strumento utile per rafforzare il rapporto con la Clientela, per svilupparne di nuova e per penetrare nuovi mercati. La Banca ha realizzato diverse campagne di comunicazione, tra le più significative, quella:

- **per l'Ambiente:** iniziativa che ha consentito al nostro Istituto di accreditarsi sul territorio, rendendo più forte e credibile la promozione delle buone prassi legate alla tutela dell'ambiente; in particolare attraverso la realizzazione, da parte del regista Edoardo Winspeare, di uno spot con la partecipazione straordinaria del premio Oscar Helen Mirren, volto appunto a sensibilizzare la cittadinanza alla tutela e alla salvaguardia dell'ambiente;
- **per i 25 anni di Banca Popolare Pugliese:** l'anno 2019 ha segnato per Banca Popolare Pugliese un importante anniversario, quello dei suoi 25 anni. A tal proposito è stata ideata e realizzata una campagna di comunicazione per condividere questo traguardo, percorrendone le tappe più importanti;
- **con testimonial "Flavia Pennetta":** è stata realizzata una campagna di comunicazione con testimonial l'ex tennista Flavia Pennetta, portatrice di quei valori positivi, in quanto sportiva, in cui la Banca crede e

*The Bank has always been very focused on communication activities vis-à-vis the Customer and the Region. Company visibility is implemented through a careful choice of communication methods and languages by target audience. The objective is clear and simple communication, in step with the times, capable of transmitting the company's culture and values.*

*In 2019, the use of digital channels was intensified without however neglecting traditional media: the Bank focused in particular on communication via social networks (Facebook and Instagram) as a way to strengthen existing relations with customers and develop new ones, and to penetrate new markets.*

*The Bank has carried out several communication campaigns, the most significant of which:*

- **for the Environment:** an initiative that has allowed our Institute to become recognised in the region, strengthening and making more credible the promotion of good practices related to environmental protection; in particular through the implementation, by the director Edoardo Winspeare, of a TV advertisement with the extraordinary participation of the Oscar-winning actor Helen Mirren, aimed at raising public awareness about environmental conservation and protection;
- **for the 25-year anniversary of Banca Popolare Pugliese:** the year 2019 marked an important event for Banca Popolare Pugliese, that of its 25th anniversary. In this regard, a communication campaign was designed and implemented to share this milestone, covering the most important stages;



su cui ha costruito la propria identità (appartenenza, disciplina, fiducia e impegno);

- **per il restauro di 2 polittici veneti** ubicati presso il Museo Castromediano di Lecce, restauro ancora in corso reso possibile anche grazie alla legge **"Art Bonus"**: prezioso strumento che, introducendo un credito d'imposta per le erogazioni liberali in denaro a sostegno della cultura e dello spettacolo, consente il coinvolgimento delle imprese e dei privati verso il recupero e la valorizzazione delle opere d'arte. L'attività di comunicazione ha previsto la realizzazione di uno storytelling incentrato sulle varie fasi del restauro da diffondere attraverso i social network della Banca.

### Iniziative per i giovani

- **Progetto di Educazione Finanziaria:** iniziativa realizzata attraverso lezioni frontali e attività ludico-interattive che, nel corso del 2019, ha coinvolto 22 Istituti scolastici di secondo grado della Provincia di Lecce; un progetto nato dal desiderio della Banca di diffondere nelle scuole i principi fondamentali di educazione finanziaria e di permettere alle giovani generazioni di poter effettuare scelte economico-finanziarie più consapevoli. Nel corso degli incontri, agli studenti è stato consegnato un opuscolo prodotto dalla Banca dal titolo "La finanza pratica e facile - appunti di Educazione Finanziaria";
- nell'ambito del progetto di Educazione Finanziaria si collocano due eventi organizzati dalla Banca, nel mese di novembre, a Benevento e a Brindisi; una conferenza-spettacolo dal titolo "Scegli cosa voglio" rivolta agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado sulla finanza comportamentale, promossa in collaborazione con la **Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio (FEduF)**;
- la Banca è sempre più vicina ai giovani attraverso il sostegno di vari eventi tra i quali va ricordata la partecipazione proattiva all'evento internazionale **"Startup Weekend"** importante focus che ha visto protagonisti i giovani e le loro innovative idee d'impresa sia a Lecce che a Brindisi.

### Iniziativa per Clientela Private

**I nostri incontri in tour:** eventi organizzati da Banca Popolare Pugliese, in esclusive location dal forte significato territoriale, nel corso dei quali e attraverso la preziosa collaborazione di relatori esterni è stato approfondito il tema della "Finanza Sostenibile e dell'Investimento Responsabile".

- **with the testimonial "Flavia Pennetta":** in 2019, a communication campaign was carried out with testimonials from former tennis player Flavia Pennetta, the spokeswoman of the positive values, as a sport, in which the Bank believes and on which it has built its identity (belonging, discipline, trust and commitment);
- **for the ongoing restoration of 2 Venetian polyptychs** located at the Castromediano Museum in Lecce. This was also made possible by the **"Art Bonus"** law, a precious tool that, by introducing a tax credit for liberal donations of money in support of culture and entertainment, allows businesses and individuals to be involved in the restoration and valorisation of works of art. The communication activity involved the creation of a storytelling campaign focusing on the various phases of the restoration to be shared through the Bank's social networks.

### Initiatives for the young

- **Financial Education Project:** an initiative carried out through face-to-face lectures and recreational-interactive activities which, during 2019, involved 22 secondary schools in the Province of Lecce; a project arising from the Bank's desire to spread the fundamental principles of financial education in schools and to enable younger generations to make more informed economic and financial choices. During the meetings, students were given a booklet produced by the Bank entitled "Practical and easy finance - notes on Financial Education";
- As part of the Financial Education project there were two events organised by the Bank, in November, in Benevento and Brindisi; a lecture-performance entitled "Choose what I want" aimed at secondary school students on behavioural finance, promoted in collaboration with the **Foundation for Financial Education and Saving (FEDUF)**;
- the Bank is getting increasingly closer to young people through the sponsorship of various events, including proactive participation in the international event **"Startup Weekend"**, an important event that has featured young people and their innovative business ideas both in Lecce and Brindisi.

### Private Customer Initiative

**Our meetings on tour:** events organised by Banca Popolare Pugliese, at exclusive locations with considerable regional significance, during which the theme of "Sustainable Finance and Responsible Investment" was explored in depth thanks to the valuable collaboration of external speakers.





CHIESA DI S. GIUSEPPE  
SANT'IBBA  
CANTONE DI...

CHIESA DI S. GIUSEPPE



# Servizi

## Services



Parco Archeologico Storico Naturale delle Chiese Rupestri del Materano (MT)

Si conferma anche nel 2019 la preferenza dei Clienti per i **conti a pacchetto**: con un piccolo canone mensile si ha a disposizione una serie di servizi e agevolazioni in linea con le proprie esigenze.

I nomi commerciali della gamma dei conti correnti BPP sono:

- **Energy** per giovani e famiglie;
- **Sempre** per le imprese.

Accanto a questi vi sono i conti per Clientela socialmente svantaggiata che assolvono a esigenze di inclusione finanziaria - i **"Conti di base"** - e i cosiddetti conti **"dedicati"**, costruiti secondo precisi dettami normativi.

Novità del 2019 è l'introduzione della carta R<sup>3</sup>, la nuova ricaricabile con codice IBAN. Uno strumento pratico che associa all'utilità della carta ricaricabile, le caratteristiche di un conto corrente "basico" per accreditare stipendio o pensione, pagare tributi o utenze tramite SDD, ricevere o effettuare bonifici.

Non mancano le soluzioni di conto corrente per i **giovani** che, fino al compimento dei 30 anni d'età, usufruiscono di un'offerta dedicata alle loro esigenze: un conto corrente a condizioni agevolate con tutti gli strumenti per pagare le tasse universitarie, per accreditare la borsa di studio o i primi stipendi e per gestire tramite internet e mobile il proprio denaro, ovunque e in qualsiasi momento.

Oltre alla carta di pagamento inclusa nel pacchetto di conto corrente, oggi arricchita dalla funzionalità contactless (pagamento senza digitazione del pin), la collaborazione con emittenti quali American Express e Nexi, consente di disporre di una serie di **strumenti** per il pagamento online, tramite pos e ATM: soluzioni di acquisto con credito "pre-caricato" (carte prepagate) o rimborsabile nel mese successivo a quello della spesa (carte di credito), sia in un'unica soluzione che in modalità rateale.

*2019 confirmed the customers' preference for **package accounts**: for a small monthly fee, you have access to a series of services and facilities in line with your needs.*

*The commercial names of the BPP current account range are:*

- **Energy** for young people and families;
- **Sempre** for businesses.

*Alongside these are the accounts for socially disadvantaged customers that meet the requirements of financial inclusion - the **"Basic accounts"** - and the so-called **"dedicated accounts"**, built according to precise regulations.*

*New in 2019 is the introduction of the R<sup>3</sup> card, the new reloadable card with IBAN. A practical tool that combines the utility of the reloadable card with the characteristics of a "basic" current account to credit salary or pension, pay taxes or utilities via SDD, and receive or make transfers.*

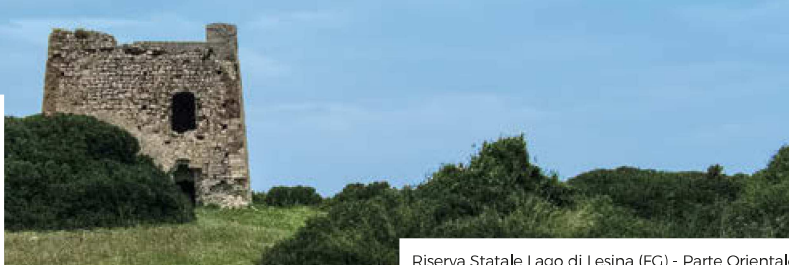
*There is no shortage of current account solutions for **young people** who, up to the age of 30, can benefit from an offer tailored to their needs: a current account at advantageous conditions with all the tools required to pay tuition fees, credit their scholarship or first salaries and manage their money via internet and mobile, anywhere and at any time.*

*In addition to the payment card included in the current account package, now with the contactless function (payment without pin entry), the collaboration with issuers such as American Express and Nexi has made it possible to offer a series of **tools** for online payment, via POS and ATM: purchase solutions with "pre-loaded" credit (prepaid cards) or credit that can be paid a month later (credit cards), either in whole or in instalments.*



# ATM

## Automated Teller Machine



Riserva Statale Lago di Lesina (FG) - Parte Orientale

La Banca ha dedicato un'offerta specifica al servizio di ATM, aumentando in maniera capillare il numero dei presidi, al fine di venire incontro alle esigenze sempre più insistenti di:

- **Comuni:** in particolare quelli che, nel territorio di competenza, hanno località marine a forte vocazione turistica o altre località e/o frazioni molto popolose e attive;
- **Turisti:** che desiderano ricevere un servizio efficiente e, possibilmente, in prossimità dei luoghi di soggiorno;
- **Cittadini e/o Clienti:** residenti in quartieri, frazioni o paesi di forte interesse economico che necessitano di un ATM di Banca Popolare Pugliese.

La Banca, inoltre, ha avviato un progetto di rinnovamento tecnologico del parco ATM, con il fine di sostituire i terminali obsoleti e con basse performance, che sarà concluso nel corso del 2020.

Al 31 dicembre 2019, gli ATM installati sui territori in cui opera la Banca sono 151.

*The Bank has dedicated a specific offer to the ATM service, making terminals more extensively available to meet the increasingly pressing needs of:*

- **Municipalities:** in particular those which, in their region of competence, have seaside resorts with heavy tourist traffic or other very populous and active localities and/or districts;
- **Tourists:** who wish to receive an efficient service, possibly near their accommodation;
- **Citizens and/or Customers:** residents in neighbourhoods, districts or countries of strong economic interest who need a Banca Popolare Pugliese ATM.

*The Bank has also launched a project for the technological renewal of the ATM fleet, with the aim of replacing obsolete, low-performance terminals, which will be completed in 2020.*

*As of 31 December 2019, there were 151 ATMs installed in the regions in which the Bank operates.*

# TCR

## Teller Cash Recycler

20

La Banca, nel corso del 2019, ha introdotto i dispositivi self **TCR – Teller Cash Recycler**, denominati anche “**Casse Veloci**”, che consentono ai Clienti della Banca di poter eseguire, a condizioni vantaggiose ed in autonomia, una serie di operazioni a valere sul proprio conto corrente, come versamento di contante e assegni, prelievo, bonifici, pagamento di bollettini ed F24, oltre alla consultazione del saldo e molto altro ancora.

A differenza degli ATM, tali dispositivi sono utilizzati **esclusivamente dalla Clientela BPP** titolare di una **carta di debito PagoBANCOMAT abilitata** e sono collocati all'interno dei locali della Banca, consentendo, in tal modo di:

- operare in totale sicurezza nelle fasce orarie di apertura delle Filiali;
- poter contare sul supporto del personale di filiale sempre a disposizione;
- evitare lunghe attese agli sportelli.

Le casse veloci **TCR** installate nel 2019 sono state 25 e si prevede l'attivazione di altrettanti ulteriori dispositivi entro il 2020.

*Over the course of 2019, the Bank introduced the self-service device **TCR – Teller Cash Recycler**, also known as “**Fast Checkouts**”, which allow the Bank's customers to carry out, under convenient conditions and independently, a series of operations on their current account, such as cash and cheque deposits, withdrawals, transfers, payment of bills and F24, in addition to checking their balance and much more.*

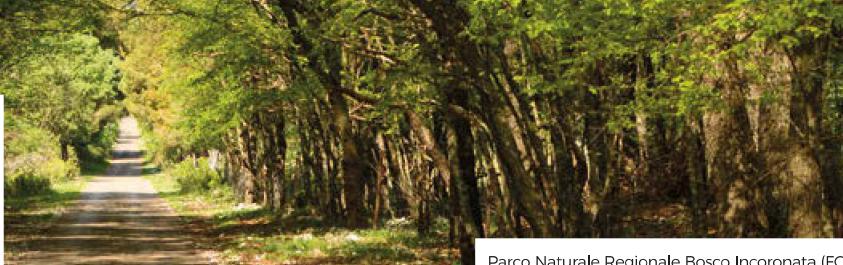
*Unlike ATMs, these devices are used **only by the Bank's customers** who hold a **PagoBANCOMAT BPP enabled debit card**, and are placed within the Bank's premises, thus allowing our customers to*

- *operate in total safety during the opening hours of our branches;*
- *be able to rely on the support of the branch staff at all times;*
- *avoid long waits at the counter.*

*25 **TCR** fast checkouts were installed in 2019, and it is expected that 25 more devices will be activated by 2020.*

# Canali Digitali

## Digital Channels



Parco Naturale Regionale Bosco Incoronata (FG)

I Clienti BPP continuano a prediligere la Filiale per le operazioni più complesse e soprattutto per ricevere consulenza commerciale, considerando ancora la banca tradizionale il loro primo punto di contatto. Rispetto al 2018 il numero di contratti di Internet banking attivati mostra un incremento del 7,40%.

Contratti Internet Banking		
Anno	Numero contratti	% Contratti Attivi
2017	92.289	65,58
2018	104.519	64,87
2019	112.256	65,96

Se consideriamo tutte le operazioni effettuate online, quindi, sommando le informative e le dispositive, anche la crescita dell'utilizzo del canale digitale mostra dei dati particolarmente interessanti:

Totale operazioni (info + dispo) Total Transactions (Info + depo)	2016	2017	2018	2019	Variazione % (2019/2018) % Change (2019/2018)
Banking	36.222.942	43.482.294	64.495.580	97.983.974	+51,92%
Trading	1.585.726	1.578.540	2.613.777	4.342.401	+66,14%
<b>Totale</b>	<b>37.808.668</b>	<b>45.060.834</b>	<b>67.109.357</b>	<b>102.326.375</b>	<b>+52,48%</b>

A supporto della comunità virtuale, la Banca ha messo in atto alcune iniziative:

- **Lancio della nuova piattaforma di Corporate Banking:** rinnovata graficamente, con una user experience del tutto nuova per il Cliente Impresa, è stata arricchita di nuove funzionalità come ad esempio l'anticipo digitale delle fatture. Il servizio è stato reso disponibile dall'ultimo trimestre del 2019.
- **Strong Customer Authentication:** la nuova direttiva europea sui servizi di pagamento, nota anche come PSD2, ha introdotto delle efficaci misure di sicurezza a favore degli utenti che utilizzano i canali online per l'operatività bancaria. A partire dal 14 settembre 2019, infatti, tutti gli Istituti Bancari operanti nel mercato Europeo hanno dovuto adeguare le misure di autenticazione con l'obiettivo di aumentare la sicurezza online degli utenti. In Banca Popolare Pugliese per garantire la sicurezza dei Clienti, sia in fase di accesso ai servizi di Banca telematica che per l'esecuzione delle disposizioni di pagamento, è stato previsto l'inserimento di un doppio codice: la password personale e un codice temporaneo generato o dal token o dal "Secure Call" (token virtuale).

*Our Customers continue to prefer the Branch for the most complex transactions and above all, to receive commercial advice, still considering the traditional bank as their first point of contact. Compared to 2018, the number of Internet banking contracts activated shows an increase of 7.40%.*

Internet Banking contracts		
Year	Number Contracts	% Active Contracts
2017	92.289	65,58
2018	104.519	64,87
2019	112.256	65,96

*If we consider all the operations carried out online, therefore, adding up the information and operational features, the growth in the use of the digital channel also shows some particularly interesting data:*

*The Bank has implemented several initiatives to support the virtual community:*

- **Launch of the new Corporate Banking platform:** graphically renewed, with a completely new user experience for the Impresa customer, it has been improved with new features such as the digital advance payment of invoices. The service has been available since the last quarter of 2019.
- **Strong Customer Authentication:** the new European Payment Services Directive, also known as PSD2, introduced effective security measures for users using online channels for banking operations. As of 14 September 2019, all banking institutions operating in the European market had to adapt the authentication measures with the aim of increasing users' online security. At Banca Popolare Pugliese, in order to guarantee the security of customers, both when accessing online banking services and when executing payment instructions, two codes now have to be entered: the personal password and a temporary code generated either by the token or by Secure Call (virtual token).







# Dati economici e Patrimoniali

## Economic and Financial highlights

Riserva Statale Torre Guaceto (BR)

### Dati economici e Patrimoniali

Al 31.12.2019	dati in migliaia di euro
Interessi Netti	100.972
Commissioni Nette	38.207
Margine di intermediazione	129.822
Utile prima delle imposte	10.842
Cost/Income Ratio <sup>(1)</sup>	75,03%
Cost/Income Ratio <sup>(1) (2)</sup>	72,36%
ROE (Utile Netto/Patrimonio Netto alla fine del periodo escluso l'utile dell'anno)	2,59%
ROE (Utile Netto/Patrimonio Netto all'inizio del periodo escluso l'utile dell'anno)	2,68%
<small>(1) Spese amministrative e ammortamenti al netto degli altri Proventi per recupero imposte /Margine di intermediazione (Margine di intermediazione comprensivo delle voci ricomprese in Altri Oneri e Proventi).</small>	
<small>(2) Non considera gli oneri sistemici ordinari e straordinari.</small>	
Crediti verso la Clientela ordinaria	2.366.433
Crediti verso Banche	53.810
Cassa e disponibilità liquide	665.983
Partecipazioni	1.097
Titoli in Portafoglio	1.001.329
Attività Materiali e Immateriali	77.311
Altre Voci di Bilancio Attive	92.300
<b>Totale dell'Attivo</b>	<b>4.258.262</b>
Debiti verso la Clientela	2.809.506
Titoli in circolazione	430.462
Debiti verso Banche	584.489
Fondi per Rischi e Oneri	10.527
TFR	15.096
Altre Voci di Bilancio Passive	81.142
Patrimonio Netto	327.040
<b>Totale del Passivo e del Patrimonio Netto</b>	<b>4.258.262</b>

### Income Statement and Balance Sheet

As of the years ended December 2019, 31	Figures in € thousands
Net Interest	100.972
Net fee and commission	38.207
Intermediation margin	129.822
Earnings before tax	10.842
Cost/Income <sup>(1)</sup>	75.03%
Cost/Income <sup>(1)(2)</sup>	72.36%
ROE (Net Profit/Shareholders' Equity at the end of the period excluding profit for the year)	2.59%
ROE (Net Profit/Shareholders' Equity at the beginning of the period excluding profit for the year)	2.68%
<small>(1) Administrative expenses and depreciation net of other tax recovery income/ Brokerage margin (Brokerage margin including items included under Other expenses and income).</small>	
<small>(2) Does not consider ordinary and extraordinary systemic charges.</small>	
Loans and advances to ordinary Customers	2.366.433
Loans and advances to Banks	53.810
Cash and cash equivalents	665.983
Investments in subsidiaries	1.097
Other Financial Assets	1.001.329
Tangible and intangible Assets	77.311
Other Assets	92.300
<b>Total Assets</b>	<b>4.258.262</b>
From Customer Deposits	2.809.506
Debt Securities Issued	430.462
From Banks Deposits	584.489
Provisions for Risks and Charges	10.527
TFR Fund	15.096
Other Liabilities	81.142
Total Stockholders' equity	327.040
<b>Total liabilities and net equity</b>	<b>4.258.262</b>



# Indicatori di Performance

## Performance Indicators

Riserva Statale Foresta Umbra (FG)

### INDICATORI DI PERFORMANCE

Al 31.12.2019	
Impieghi netti con Clientela ordinaria/ Totale Attivo	55,57%
Raccolta Diretta/Totale Attivo	75,67%
Raccolta Gestita/Raccolta Indiretta	48,89%
Totale Attivo/Patrimonio Netto (leva) Valore puntuale	13,02

### RATIOS STRUCTURE

As of the years ended December 2019, 31	
Net loans to Customers / Total assets	55,57%
Total funding / Total assets	75,67%
Customers' Assets under management Total indirect unding	48,89%
Total assets / Total equity Punctual value	13,02

### FONDI PROPRI E COEFFICIENTI PATRIMONIALI (DATI INDIVIDUALI)

	Esercizio Chiuso al 31/12/2019	Esercizio Chiuso al 31/12/2018	Esercizio Chiuso al 31/12/2017	Esercizio Chiuso al 31/12/2016	Esercizio Chiuso al 31/12/2015
COMMON EQUITY TIER 1 RATIO *	17,38%	16,94%	16,03%	14,30%	14,63%
TIER 1 RATIO **	17,38%	16,94%	16,03%	14,30%	14,63%
TOTAL CAPITAL RATIO ***	17,38%	16,94%	16,07%	14,42%	15,04%
FONDI PROPRI **** dati in migliaia di euro	363.538	348.579	349.573	338.541	328.875

\* COMMON EQUITY TIER 1 RATIO è costituito dal rapporto tra il Capitale Primario di Classe1 (Cet1) e le "Attività di Rischio Ponderate". CET1 al 31/12/2019: 17,38% "phase in" - 15,46% "fully loaded".

\*\* TIER 1 RATIO è il rapporto tra il Capitale di Classe1 e le "Attività di Rischio Ponderate". Per il nostro Istituto, non avendo fatto ricorso ad emissione di strumenti ibridi di patrimonializzazione, l'indicatore risulta essere coincidente con quello del COMMON EQUITY TIER 1 RATIO.

\*\*\* TOTAL CAPITAL RATIO è il rapporto tra il totale dei Fondi Propri e le "Attività di Rischio Ponderate".

\*\*\*\* I "FONDI PROPRI" sono calcolati secondo la nuova disciplina contenuta nella Direttiva 2013/363/UE(CRDIV), nel Regolamento (UE) 575/2013 (CRR) del 26/06/2013 e dalle circolari Banca d'Italia n. 285 e 286 del 17/12/2013. Per quanto riguarda i dati al 31/12/2013, gli stessi sono stati ricalcolati, ai soli fini di confronto, secondo i criteri previsti dal 1° gennaio 2014.

Il mantenimento di una adeguata eccedenza patrimoniale rispetto ai requisiti minimi, costituisce oggetto di costanti analisi e verifiche: dette attività consentono di individuare gli interventi ritenuti più appropriati per mantenere un adeguato livello di patrimonializzazione.

Messaggio pubblicitario con finalità promozionale, non costituisce offerta al pubblico.

### CORE EQUITY CAPITAL AND ASSET RATIOS (INDIVIDUAL DATA)

	Financial year closed on 31/12/2019	Financial year closed on 31/12/2018	Financial year closed on 31/12/2017	Financial year closed on 31/12/2016	Financial year closed on 31/12/2015
COMMON EQUITY TIER 1 RATIO *	17,38%	16,94%	16,03%	14,30%	14,63%
TIER 1 RATIO **	17,38%	16,94%	16,03%	14,30%	14,63%
TOTAL CAPITAL RATIO ***	17,38%	16,94%	16,07%	14,42%	15,04%
OWN FUNDS **** Data in thousands of Euros	363.538	348.579	349.573	338.541	328.875

\* COMMON EQUITY TIER 1 RATIO is the ratio between the Primary Capital of Class1 (Cet1) and the "Weighted Risk Activities". CET1 updated as of 31/12/2019: 17,38% "phase in" - 15,46% "fully loaded".

\*\* TIER 1 RATIO is the ratio between Class 1 Capital and the "Weighted Risk Activities". For our Institute, having not resorted to the issue of hybrid capitalisation instruments, the indicator is coincident with that of the COMMON EQUITY TIER 1 RATIO.

\*\*\* TOTAL CAPITAL RATIO is the ratio between the total of Own Funds and the "Weighted Risk Activities".

\*\*\*\* The "OWN FUNDS" are calculated in accordance with the new regulations contained in Directive 2013/363 / EU (CRDIV), Regulation (EU) 575/2013 (CRR) of 26/06/2013 and the Circular of Banca d'Italia n. 285 and 286 of 17/12/2013. Regarding the data as at 31/12/2013, they were recalculated, for comparison purposes only, in accordance with the criteria of 1 January 2014.

The maintenance of an adequate capital surplus with respect to the minimum requirements is subject to constant analysis and verification; These activities allow you to identify the most appropriate interventions to maintain an adequate level of capitalisation.

Advertising message for promotional purposes does not constitute a public offer.

# Indagine Customer Satisfaction

Customer Satisfaction survey



Riserva Statale Ischitella e Carpino (FG)

## Progetto Indagine di Customer Satisfaction Generale 2018/2019

La Funzione Customer Care di Banca Popolare Pugliese, al fine di valutare la soddisfazione della propria Clientela, effettua periodicamente delle Customer Satisfaction. Riportiamo, qui di seguito, alcuni risultati dell'indagine effettuata tra dicembre 2018 e febbraio 2019. L'indagine è stata costruita su un target di Clienti "tradizionalisti" ovvero Clienti con particolare utilizzo del canale sportello e utilizzo di canali remoti in modalità complementare. Su un campione di 1.087 Clienti il contatto telefonico è avvenuto su 616 persone ma l'intervista si è completata su 303 nominativi.

età	campione teorico	intervistato
"under 18"		
"età 18-24"	6%	
"età 25-34"	11%	12,17%
"età 35-44"	15%	15,46%
"età 45-54"	21%	25,33%
"età 55-64"	20%	26,32%
"età 65-74"	15%	19,41%
"over 74"	12%	1,32%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100,01%</b>

## General Customer Satisfaction Survey project 2018/2019

*In order to assess customer satisfaction, Banca Popolare Pugliese's Customer Care Service periodically performs Customer Satisfaction surveys. Here are some results of the survey carried out between December 2018 and February 2019. The survey was intended for more "traditional" Customers, i.e. Customers who prefer visiting their branch to the use of remote channels. Out of a sample of 1,087 customers, 616 people were contacted by telephone but the interview was completed for 303 names.*

age	theoretical sample	interviewed
"under 18"		
"age18-24"	6%	
"age 25-34"	11%	12,17%
"age 35-44"	15%	15,46%
"age 45-54"	21%	25,33%
"age 55-64"	20%	26,32%
"age 65-74"	15%	19,41%
"over 74"	12%	1,32%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100,01%</b>



segmento	campione teorico	intervistato
Mass Market	70%	66,34%
Junior	10%	9,48%
Affluent	5%	7,84%
Private	1%	
Privati Produttori Corporate		1,96%
Privati Produttori	14%	14,38%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100,00%</b>

Qui di seguito, alcuni elementi della Customer Satisfaction che meritano di essere menzionati:

- la soddisfazione nella relazione con BPP risulta positiva: il 70% degli intervistati sono propensi ad un passaparola positivo, quindi consiglierebbe la Banca ad amici e parenti;
- la relazione con la Banca si basa prevalentemente su aspetti di natura relazionale e fiduciaria, tra i principali motivi di scelta di BPP compaiono nell'ordine: il passaparola, la conoscenza pregressa del personale e la sua disponibilità, oltre al consueto fattore di prossimità;
- la convenienza/economicità;
- la Filiale viene confermata come primo canale di relazione, ma emerge anche un maggior utilizzo rispetto al passato dei sistemi remoti più evoluti grazie alla crescita degli accessi agli sportelli ATM ed un importante incremento dei canali digitali che allinea BPP al sistema Italia;
- la relazione con il proprio consulente/gestore si esprime in valutazioni molto positive in termini di competenza e comprensione dei bisogni, sia pure con desiderio di un maggior tempo a propria disposizione;
- significativo è il numero dei multibancarizzati, pari al 36% dei casi, e la metà di questo campione esprime un giudizio comparativo dell'offerta BPP migliore rispetto alla concorrenza.

Emerge l'interesse dei clienti ad approfondire la conoscenza e il possesso di alcuni specifici prodotti, in particolare citiamo le coperture assicurative di tutela.

La tabella, qui di seguito riportata, mettendo a confronto analoga indagine condotta nel 2008 restituisce l'immagine di una Banca che ha lavorato sull'offerta portando la soddisfazione dei clienti su valori significativamente migliori.

gamma prodotti	2018	2008
molto soddisfatto	33%	28%
soddisfatto	59%	38%

segment	theoretical sample	interviewed
Mass Market	70%	66,34%
Junior	10%	9,48%
Affluent	5%	7,84%
Private	1%	
Private Corporate Producers		1,96%
Private Producers	14%	14,38%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100,00%</b>

Here are some elements of the Customer Satisfaction that are worth a mention:

- satisfaction with the relationship with BPP is positive: 70% of respondents would be happy to speak positively about the Bank, so they would recommend the Bank to friends and relatives;
- the relationship with the Bank is mainly based on aspects of a relational and fiduciary nature, the main reasons for choosing BPP ranked by relevance include: word of mouth, previous knowledge of the staff and their availability, and the usual proximity factor;
- convenience/affordability;
- the Branch is confirmed as the first relationship channel, but there is also a greater use of the most advanced remote systems compared to the past thanks to the growth in ATM access and an important increase in digital channels that aligns BPP with the Italian system;
- the relationship with one's advisor/manager is expressed in very positive evaluations in terms of competence and understanding of needs, albeit with a desire for more time at one's disposal;
- The number of multi-bankers is significant, accounting for 36% of cases, and half of this sample expresses a better comparative assessment of the BPP offer than the competition.

The interest of the customers to deepen the knowledge and possession of some specific products emerges, in particular protection insurance coverage.

The table below, comparing a similar survey conducted in 2008, gives an image of a Bank that has worked on the offer, bringing customer satisfaction to significantly better values.

range of products	2018	2008
Very satisfied	33%	28%
Satisfied	59%	38%



*Sessanta tra riserve, parchi, oasi e aree marine protette, sparsi a macchia di leopardo in 11 province (Lecce, Brindisi, Taranto, Bari, BAT, Foggia, Matera, Benevento, Campobasso, Isernia e Chieti), raccontano per immagini, in questo Company Profile della Banca Popolare Pugliese, un ecosistema ancora intatto nella sua biodiversità, di eccezionale valore naturalistico, scientifico e paesaggistico, da preservare e valorizzare per garantire alle generazioni presenti e a quelle che verranno il diritto di "vivere bene" in un ambiente protetto ed ecologicamente equilibrato.*

*Da questo mondo verticale, dominato dai boschi e dalle selve, un tempo rifugio di eremiti, di santi e di briganti, irrompe la straordinaria bellezza del creato, ma anche la sua vulnerabilità, se vengono meno tradizioni e saperi ancestrali, la forza dei simboli, il rispetto della natura, e non sono adottate politiche di responsabilità e di sviluppo sostenibile.*

*Abbiamo molto da imparare da questo libro verde della vita, popolato da organismi straordinari e aperto sul nostro destino comune di pellegrini in cerca di un paradiso smarrito tra i rumori del progresso e della modernità, di una casa ospitale dove fare pace con la Madre Terra e ritrovare, miracolosamente intatta, la nostra dilapidata infanzia.*

Progetto grafico: Officinacm - Parabita (LE)

Stampa: Gioffreda

Foto: by Getty Images e Adobe Stock

Giugno 2020







Banca  
Popolare  
Pugliese



ISO 9001  
TESORERIA E TRASPARENZA



SCOPRI DOVE SIAMO



SCARICA LA NOSTRA APP  
PER SMARTPHONE E TABLET



**800 99 14 99**  
NUMERO VERDE